



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

Luana de Melo Romani

A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO DO
CONHECIMENTO POR MEIO DA TRADUÇÃO INTRALINGUAL

Florianópolis/SC

2024

Luana de Melo Romani

**A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO DO
CONHECIMENTO POR MEIO DA TRADUÇÃO INTRALINGUAL**

Trabalho de Conclusão de Curso da Graduação em Secretariado Executivo do Centro de Comunicação e Expressão da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof^o Dr^o Lincoln P. Fernandes

Florianópolis/SC

2024

Ficha catalográfica

Melo Romani, Luana de

A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO EXECUTIVO NA
GESTÃO DO CONHECIMENTO POR MEIO DA TRADUÇÃO INTRALINGUAL /
Luana de Melo Romani ; supervisor, Lincoln Paulo
Fernandes, 2024.

66 p.

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

Inclui referências.

1. Secretariado Executivo. 2. Secretariado Executivo.
3. Tradução intralingual. 4. Linguagem simples. 5. Gestão
do conhecimento. I. Paulo Fernandes, Lincoln. II.
Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em
Secretariado Executivo. III. Título.

Luana de Melo Romani

A atuação do profissional em Secretariado Executivo na gestão do conhecimento por meio da tradução intralingual

Este Relatório de Estágio foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria de Trabalho de Conclusão de Curso do Departamento de Línguas Estrangeiras da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 09 de Julho de 2024

Prof^a. Dr^a Maria Ester Moritz

Dr^a. Coordenadora de TCC

Professores Avaliadores

Prof^o. Dr^o Lincoln Paulo Fernandes

Dr^o. Orientador

Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a. Dr^a. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely

Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^o. Dr^o Marcos Antonio Morgado de Oliveira

Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

A conclusão deste Trabalho de Conclusão de Curso representa um marco significativo em minha jornada acadêmica e profissional. Gostaria de expressar minha profunda gratidão a todos que, de diversas formas, contribuíram para a realização deste trabalho.

Primeiramente, gostaria de agradecer a mim mesma, pois acredito que é importante reconhecer e valorizar a nossa própria dedicação e resiliência.

Agradeço ao meu orientador, Lincoln Fernandes, cuja orientação, paciência e apoio foram fundamentais para a realização deste trabalho de conclusão de curso.

Gostaria de expressar minha profunda gratidão à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e a todos os demais professores que fizeram parte da minha trajetória educacional. Desde o Núcleo de Desenvolvimento Infantil (NDI), passando pelo Colégio de Aplicação, até a conclusão da minha graduação. A UFSC não só me proporcionou uma excelente formação acadêmica, mas também contribuiu significativamente para meu desenvolvimento pessoal e profissional. Sou eternamente grato por todos os ensinamentos e pelas oportunidades dentro desta instituição extraordinária.

Agradeço à Dot, em específico a Nathalia e a Carina que foram as minhas líderes dentro da empresa e sempre demonstraram acreditar no meu potencial. Agradeço também à Silvana, minha primeira líder na área administrativa e que me inspirou a escrever sobre esse tema.

Agradeço à minha mãe, Cristiane, e à minha avó, Sônia, por serem os meus pilares de amor e apoio incondicional durante toda a minha vida. Sem vocês, literalmente nada disso seria possível. Agradeço também aos meus avôs Aécio e Gustavo, a minha vó Norma e aos meus cinco tios, Sandro, Aécio Junior, Syomara, Polyana e Danilo. Agradeço a vocês por todo o carinho, apoio e incentivo. Cada um de vocês contribuiu para que eu chegasse até aqui, extremamente feliz, seja por palavras de encorajamento, gestos de apoio ou simplesmente acreditando em mim.

E, por fim, à Lipie (minha irmã pet) que teve grande influência no ser quem sou hoje. Ela me acompanhou com a forma mais pura de amor, me apoiou de diversas formas durante toda a sua vida e me preparou e me entregou à faculdade.

A todos vocês, meu sincero e profundo agradecimento por tornarem a minha vida mais linda. Gratidão, amo vocês.

*A vida é a arte do encontro, embora
haja tanto desencontro pela vida.
(Vinicius de Moraes)*

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso apresenta um relato aprofundado e reflexivo acerca de uma experiência de estágio desenvolvido na empresa Dot Digital Group, visa discutir a atuação do profissional de Secretariado Executivo como tradutor intralingual e sua possível intervenção no campo da gestão do conhecimento na empresa Dot Digital Group, local onde o estágio foi realizado. Durante o período de estágio em gestão de projetos, a acadêmica participou de diversas atividades que visavam aprimorar as competências profissionais, proporcionar experiências práticas que complementam os conhecimentos adquiridos durante o curso, e possibilitar um espaço de reflexão sobre o papel desse profissional tradutor na gestão organizacional. O estudo realizado a partir do estágio buscou explorar como a tradução intralingual pode ser uma competência estratégica no ambiente corporativo ao facilitar a aquisição e compartilhamento de conhecimento entre membros da equipe com diferentes níveis de processamento e experiências. Para este estudo foi adotada uma abordagem metodológica qualitativa para orientar os métodos e instrumentos de coleta e análise de dados. Um dos resultados mais significativos obtidos durante esse processo foi a criação de um documento de Orientação Geral de Fluxos e Processos do Desenvolvimento EaD, fundamentado em teorias de gestão do conhecimento de autores como Nonaka e Takeuchi (1997), Drucker (1997), Kon (2007), e Strauhs et al. (2012). Este documento serviu como um repositório claro e estruturado das etapas e processos de gestão de projetos, que facilitaram a disseminação do conhecimento dentro da organização devido a sua linguagem simples. As conclusões deste estudo indicam que a tradução intralingual pode ser entendida como uma competência dos profissionais de Secretariado Executivo na gestão do conhecimento, por sua atuação não envolver apenas a facilitação da disseminação do conhecimento, mas também por promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo por meio de *outputs*. A integração da base teórica com a experiência prática de tradução intralingual no campo do Secretariado Executivo proporcionou um entendimento mais amplo sobre o impacto potencial nas práticas organizacionais.

Palavras-chave: Secretariado Executivo, Tradução intralingual, Linguagem simples, Gestão do conhecimento.

ABSTRACT

This course conclusion work presents an in-depth and reflective report about an internship experience developed at the company Dot Digital Group, aiming to discuss the role of the Executive Secretariat professional as an intralingual translator and his possible intervention in the field of knowledge management at the company Dot Digital Group, where the internship was carried out. During the project management internship period, the academic participated in several activities that aimed to improve professional skills, provide practical experiences that complement the knowledge acquired during the course, and provide a space for reflection on the role of this professional translator in organizational management. The study carried out from the internship sought to explore how intralingual translation can be a strategic competence in the corporate environment by facilitating the acquisition and sharing of knowledge between team members with different levels of processing and experiences. For this study, a qualitative methodological approach was adopted to guide the data collection and analysis methods and instruments. One of the most significant results obtained during this process was the creation of a document on General Guidance on Distance Learning Development Flows and Processes, based on knowledge management theories from authors such as Nonaka and Takeuchi (1997), Drucker (1997), Kon (2007), and Strauhs et al. (2012). This document served as a clear and structured repository of project management steps and processes, which facilitated the dissemination of knowledge within the organization due to its simple language. The conclusions of this study indicate that intralingual translation can be understood as a competence of Executive Secretariat professionals in knowledge management, as their performance not only involves facilitating the dissemination of knowledge, but also promotes a more collaborative and productive work environment. through outputs. The integration of the theoretical basis with the practical experience of intralingual translation in the field of Executive Secretariat provided a broader understanding of the potential impact on organizational practices.

Keywords: Executive Secretary, Intralingual translation, Simple language, Knowledge management.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
1.1. OBJETIVOS.....	14
1.1.1. Objetivo Geral.....	14
1.1.2. Objetivos específicos.....	14
1.2. JUSTIFICATIVA.....	15
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1. TRADUÇÃO.....	16
2.1.1. Tradução Intralingual.....	18
2.2. INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO.....	20
2.2.1. Conhecimento Organizacional.....	22
2.2.2. Gestão do Conhecimento.....	25
2.2.3. Tradução intralingual do conhecimento.....	28
2.3. O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO TRADUTOR INTRALINGUAL DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL.....	30
3. METODOLOGIA.....	32
3.1. LOCAL DO ESTÁGIO - DOT Digital Group.....	33
3.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ESTÁGIO.....	35
4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	37
4.1. ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA TRADUÇÃO INTRALINGUAL NA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA EMPRESA DOT DIGITAL GROUP.....	37
4.1.1. Aperfeiçoamento de documento de boas práticas.....	40
4.1.2. Status Report.....	41
4.1.3. Board de erratas e automatização.....	42
4.1.4. Orientação geral de fluxos e processos do Desenvolvimento EaD.....	44
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47
REFERÊNCIAS.....	52
ANEXO 1.....	58
Modelo do documento de Orientação geral de fluxos e processos do Desenvolvimento EaD:.....	58

1. INTRODUÇÃO

No atual cenário global, o conhecimento apresenta-se como um dos principais ativos empresariais, e por isso torna-se campo de estudo dentro da administração e em suas áreas correlatas (Bastos, 2014). A gestão desse ativo é visada e estudada por ser um dos fatores que colaboram para a construção e efetividade das estratégias de crescimento das organizações, pois nele, estão dispostos dados e informações que auxiliam a aquisição de conhecimentos específicos (Strauhs *et al.*, 2012). Comitantemente, pelas organizações serem compostas por indivíduos formados por experiências individuais, os dados¹, informações e conhecimentos organizacionais não podem ser simplesmente transpostos para materiais orientadores da gestão de processos sem antes passar por tratamento, adequação e tradução (Bastos, 2014). Esse processo possibilita e induz o processamento individual e, conseqüentemente, a geração e manutenção do conhecimento organizacional; conhecimento este, necessário para que ocorra o crescimento e desenvolvimento da organização como um todo, não só dos indivíduos que as compõem (Stewart, 1998).

Davenport e Prusak (1998) em um de seus estudos, ressaltam que dentro das organizações os colaboradores estão mais focados e instruídos a dominar a arte da transação de dados, enquanto o ato de transformar a informação em conhecimento acaba por ser subestimado. Davenport (1998) comenta ainda que, o conhecimento é um elemento básico para qualquer organização, por isso entende ser crucial a descrição de todos os processos da gestão, de forma a possibilitar sua transformação efetiva para conhecimento. É por meio da transformação da informação em conhecimento organizacional que a empresa obtém vantagens competitivas e aumenta sua capacidade de concretizar sua missão e visão organizacional, processo fundamental para o crescimento sustentável da organização (Strauhs *et al.*, 2012).

Adicionalmente, Lustri, Miura e Takahachi (2005), destacam a existência de um esforço cada vez maior vindo das organizações em fazer a gestão do conhecimento. Além disso, os mesmos autores afirmam que não há a garantia de que as informações organizacionais descritas em documentos como Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), sejam processadas e

¹ Neste relatório, se entende por dado um fragmento bruto (VIEIRA apud Strauhs *et al.*, 2012), sintático (Setzer apud Strauhs *et al.* 2012), e que seu significado depende de um contexto e de sua associação com demais elementos (Strauhs *et al.* 2012).

transformadas em conhecimento pelos indivíduos que a acessam, pois esse processamento ocorre de maneira interna e individual, e estão diretamente vinculadas às suas experiências anteriores. Vivências e experiências diferentes, geram níveis de processamento e necessidades linguísticas diferentes. Logo, a capacidade de processamento por parte de alguns colaboradores pode ser dificultada pela documentação de processos descritos com linguagem categorizada e excludente (Strauhs *et al.*, 2012).

Para auxiliar a geração de conhecimento existem ações de indução de processamento que podem ser adotadas pelas organizações e aplicada sobre seus colaboradores de forma que os dados e informações organizacionais sejam traduzidos de maneira mais efetiva para os indivíduos e a linguagem categorizada seja evitada (Moreira *et al.*, 2016). Tarallo (1991) denomina esse tipo de tradução de intralingual², e entende que por meio da estruturação e organização da informação de maneira estratégica é possível traduzir tanto o conhecimento tácito quanto o explícito para uma linguagem simples³, através da consciência linguística no mesmo idioma. Esse tipo de tradução facilita a criação de significado e processamento interno das informações apresentadas e possibilita a conversão em conhecimento individual por todos na organização (Lustri; Miura; Takahachi, 2005).

Além dessas menções, Drucker (1997) descreve que a utilização da linguagem simples e clara nos materiais da gestão é uma das maneiras mais efetivas de indução do processamento para o alcance do conhecimento individual dos colaboradores. Portanto, para gerar o conhecimento organizacional pode-se entender que primeiro é necessário a geração de conhecimento individual, para que este seja posteriormente utilizado na direção da agregação de valor à empresa.

Nesse contexto, o crescimento organizacional depende justamente da existência de colaboradores precursores de mudanças e geradores de conhecimento organizacional, pois serão

² Um dos primeiros autores a utilizar e dar o nome a este termo foi Roman Jakobson (1959), em seu livro “*On Linguistic Aspects of Translation*”.

³ Por linguagem simplificada ou simples o Plain Writing Act de 2010, Lei da Escrita Simples dos Estados Unidos da América (EUA), define essa linguagem como o ato de “redação clara, concisa, bem organizada e que segue outras práticas recomendadas apropriadas ao assunto ou campo e ao público-alvo”; e com o objetivo de “melhorar a eficácia e a responsabilização da organização perante o público, ao promover uma comunicação clara que o público possa compreender e usar” (UNITED STATES, 2010). Para Cappelli, Nunes e Oliveira (2021), a linguagem simples é uma ferramenta de apoio especialmente para as pessoas sem ou com pouca alfabetização, praticada por meio de diferentes artefatos.

eles a intervir no rumo da organização ativamente por meio da gestão, revisão e melhoria de processos (Machado; Lavarda, 2011, apud Moreira, 2016).

Stewart (1998) afirma que “muitos empregos ainda precisam e sempre precisarão de máquinas [...] No entanto, na era do capital intelectual, as partes mais valiosas desses trabalhos tornam-se essencialmente tarefas humanas” (Stewart, 1998, p. 13). Dito isso, sabe-se ainda que há uma parcela significativa de empresas que não faz a gestão do conhecimento de maneira adequada por não possuírem profissionais competentes na área, o que impede o desenvolvimento e crescimento da própria organização (Siqueira, 2005 apud Montezano *et al.*, 2015). Nesse contexto, destaca-se a importância e necessidade de profissionais que possuam competências⁴ voltadas à gestão do conhecimento organizacional devido ao impacto positivo que será causado na empresa (Marchiori, 2002).

Nessa direção, o profissional comumente reconhecido por ser um agente facilitador neste meio, é o profissional em Secretariado Executivo (Montezano *et al.*, 2015). Evidenciado no o Artigo 4º da lei Nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 nos incisos III, IV. e V, os quais incorporam oficialmente as atribuições do profissional de Secretariado, destacam a atuação direta na gestão da informação atrelada à competência de tradução para fins de colaboração, geração e manutenção do conhecimento organizacional (Brasil, 1985).

Alguns autores destacam as circunscrições dessa atuação. Como comenta Mascarenhas et al. (2011), embora as atribuições e o perfil da profissão tenham sofrido alterações significativas nos últimos anos, os profissionais saíram de cargos técnicos e passaram a ocupar posições de maior autonomia, tornando-se "agentes de mudança". No entanto, eles ainda mantêm suas competências e atribuições iniciais relacionadas à comunicação e ao dinamismo organizacional (Leal, 2013; Fiates, 2014).

Complementando tais ideias, Portela e Schumacher (2009), discutem o perfil desse profissional caracterizando-o como um agente de conexão, gerenciador de informações, administrador de procedimentos e organizador de processos, além de possuir as competências

⁴ Para compreensão e aprofundamento do que se entende por competências e competências secretariais que serão tratadas neste relatório, ler o trabalho "As competências contemporâneas do secretário executivo e a relação com as competências do middle manager", de Moreira et al., disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435645980004.pdf>

necessárias para atuar na gestão do conhecimento nas organizações. No entendimento de Dutra (2009), espera-se que esse profissional apresente um desempenho diferenciado frente a transmissão efetiva de informações e conhecimentos sobre os processos e procedimentos da instituição, não só por possuir o conjunto de competências necessárias, mas também por garantir o benefício organizacional direto sob a perspectiva de gerar *output*, agregação de valor à organização através de entregas (Dutra, 2009). Uma síntese dessas características sob o cargo de Secretariado Executivo podem ser exemplificadas pela sigla “CHA” que significa conhecimento, habilidade e atitude, conforme Scott B. Parry (1997) Nessa perspectiva, Moreira et al. (2016) aponta que o secretário apresenta competências, responsabilidades e atribuições de nível gerencial, e passa a exercer o papel de *middle manager* por conta disso, uma posição-chave dentro das organizações. Esse profissional dotado de competências e capacidades estratégicas, passa a atuar diretamente como um facilitador da mudança, elimina ruídos e flutuações de informações através de uma gestão eficiente do conhecimento (Moreira *et al.*, 2016).

Diante do apresentado, este relatório discute a atuação do secretário executivo e sua possível interferência na gestão do conhecimento através da tradução intralingual dos processos da empresa DOT Digital Group. A realização deste estudo poderá servir de referência e contribuir para que as organizações mantenham suas informações descritas em linguagem simples a fim de possibilitar a realização do processamento individual da informação e transmutação para conhecimento organizacional por conseguinte.

Os capítulos deste trabalho estão dispostos da seguinte maneira, inicia-se com a seção de referencial teórico onde são abordados os conceitos-chave para entendimento das atividades desenvolvidas; os processos e problemáticas; seguido pela metodologia utilizada, apresentação e análise do local do estágio; e os relatos dos resultados alcançados durante o período de estágio. Finalizo as considerações finais, com a apresentação de reflexões acerca dos conceitos abordados, resultados e objetivos atingidos, bem como, com indicação para futuras pesquisas.

A investigação se baseará na "Teoria da Criação do Conhecimento Organizacional" de Nonaka e Takeuchi (1997), e na abordagem de Meyer e Sugiyama (2007) sobre conhecimento tácito e explícito, ao destacar a relevância e os desafios dessa prática na gestão contemporânea.

Portanto, surge como questão central de pesquisa: como a atuação do profissional de Secretariado Executivo como tradutor intralingual pode interferir na organização a partir da referência da gestão do conhecimento? Para responder a esta pergunta foram definidos os seguintes objetivos:

1.1. OBJETIVOS

Os objetivos de pesquisa expõem o que é almejado e indicam as metas que pretendemos alcançar ao final do estudo (Roesch, 1999). Dito isso, a seguir estão expostos o objetivo geral e objetivos específicos, traçados para atingir as metas iniciais pretendidas com este trabalho de reflexão a partir do relatório de estágio.

1.1.1. Objetivo Geral

Discutir a atuação do profissional de Secretariado Executivo como tradutor intralingual e sua possível intervenção no campo da gestão do conhecimento.

1.1.2. Objetivos específicos

- Construir um entendimento da atuação do profissional de Secretariado Executivo no campo da tradução intralingual;
- Estabelecer relações entre o profissional em Secretariado Executivo, a tradução intralingual e a gestão do conhecimento;
- Relatar uma experiência de estágio com a utilização da tradução intralingual no campo da gestão do conhecimento.

1.2. JUSTIFICATIVA

A justificativa da realização deste estudo, surge junto à minha trajetória acadêmica, compreendendo desde o início a relevância da comunicação e do conhecimento nas atividades desempenhadas por um profissional de Secretariado Executivo. Como sugere Moreira (*et al.*,

2006), este profissional, agente facilitador da comunicação organizacional, se mostra eficiente na tarefa de tradução de informações complexas, assim como na transmissão de mensagens de maneira precisa a todos que irão recebê-las (Moreira *et al.*, 2016).

Entretanto, ao realizar a pesquisa inicial sobre o tema, foi possível perceber os raros trabalhos que abordam o tema da tradução intralingual. Ainda, cabe destacar que, dos poucos trabalhos existentes, nenhum se dedica inteiramente a tradutologia intralingual na área de Secretariado Executivo e sua aplicação organizacional.

O desafio não se deu apenas pela busca de referenciais, mas também sob as condições às quais o período do estágio se realizou. Pois, a empresa sob foco neste momento aderiu completamente ao estilo de trabalho remoto durante o período pandêmico em 2019, e permanece funcionando até hoje nesse formato. O período de transição para o trabalho remoto apresentou desafios significativos em relação à comunicação interna e o domínio do conhecimento organizacional por parte de alguns colaboradores, principalmente, por se tratar de uma empresa composta por mais de 500 colaboradores dispersos ao redor do mundo. E foram esses desafios que potencializaram a construção desse estudo.

Nesse contexto, é importante destacar que os “ruídos” nos processos relacionais entre os colaboradores são um problema comum (Drucker, 1974). Esses ruídos podem ocorrer devido a falhas na comunicação, mal-entendidos sobre procedimentos e encaminhamentos, ou diferenças culturais e de linguagem. Eles podem comprometer a eficiência e a clareza na transmissão de informações, dificultando a colaboração e a execução de tarefas (Zethsen; Hill-Madsen, 2022). Identificar e minimizar esses ruídos é essencial para garantir que a comunicação organizacional seja eficaz e que o conhecimento seja atingido e compartilhado de maneira precisa (Zethsen; Hill-Madsen, 2022).

Portanto, foi a partir da experiência nesse contexto que a proposta da tradução intralingual emerge como parte da competência secretarial nas organizações, justamente por compreender que esse profissional desempenha um papel significativo como agente facilitador na gestão do conhecimento organizacional, ao garantir que os dados, informações e procedimentos organizacionais sejam traduzidos e transmitidos de forma clara e objetiva a todos os colaboradores, independentemente de experiências anteriores (Montezano *et al.*, 2015). Essa

abordagem se alinha à padronização comunicativa, e também, com a crescente demanda por profissionais de Secretariado Executivo que possuam a competência da tradução intralingual e adaptação comunicativa (Nonaka, 1997).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico deste relatório de estágio é composto por um estudo sobre a tradução, a gestão da informação e do conhecimento e o papel do Secretário Executivo como tradutor intralingual do conhecimento organizacional.

A seguir, cada um desses tópicos serão abordados a partir de suas inter-relações e aplicabilidades enquanto elementos facilitadores da compreensão, apresentação e análise dos dados gerados durante o período de estágio e desenvolvidos neste trabalho.

2.1. TRADUÇÃO

Ao citar Russell (1950) em meio a sua discussão sobre positivismo lógico, Roman Jakobson (1959) explica o seguinte dilema: “Ninguém poderá compreender a palavra ‘queijo’ se não tiver um conhecimento não linguístico do queijo”. E complementa a visão ao afirmar que “ninguém poderá compreender a palavra ‘queijo’ se não conhecer o significado atribuído a esta palavra no código lexical do português”. Ao enfatizar a necessidade do conhecimento lexical e semântico para a compreensão linguística, sugere-se que a familiaridade com o código da língua é essencial para a interpretação correta dos dados e signos (Moura, 2014). Logo, a complexidade da tradução não se limita à mera substituição de palavras entre línguas diferentes, mas envolve a interpretação profunda dos significados culturais e contextuais que cada termo carrega, os quais devem ser voltados ao público-alvo, até mesmo dentro de um mesmo idioma (Davenport; De Long; Beers, 1998 apud Lustrri; Miura; Takahachi, 2005).

A tradução existe desde que existe comunicação (Moura, 2014). Em relação à tradução, segundo Jakobson (1959) e Petrilli (2003), esta pode ser categorizada em três principais tipos: intralingual, interlingual e intersemiótica; as quais são descritas abaixo.

A tradução intralingual, também conhecida como parafraseamento, envolve a interpretação de palavras dentro da mesma língua usando outras palavras que são sinônimas ou explicativas (Mendes, 2009 apud Moura, 2014). Este tipo de tradução é frequentemente utilizado para clarificar significados ou adaptar o discurso a diferentes públicos dentro da mesma comunidade linguística. Por exemplo, o termo 'solteiro' pode ser reformulado como 'homem não casado', e proporcionar uma compreensão mais precisa a partir de uma linguagem mais simples e explicativa (Jakobson, 1959).

A tradução interlingual, ou tradução propriamente dita, consiste na conversão de palavras de uma língua para outra. Esse processo é vital para a comunicação global e a troca de conhecimento entre culturas diferentes (Bastos, 2014). Entretanto, autores afirmam que essa forma de tradução enfrenta o desafio de encontrar equivalentes precisos entre as palavras das diferentes línguas. Um exemplo disso é a palavra portuguesa 'queijo', que não tem um equivalente exato na palavra russa 'syr', uma vez que 'requeijão' é considerado um tipo de queijo em português, mas não se encaixa na definição de 'syr' em russo (Jakobson, 1959).

A tradução intersemiótica, ou transmutação, envolve a interpretação de palavras usando sistemas de signos não verbais. Esse tipo de tradução é comum nas artes visuais, na música e em outras formas de expressão que não dependem da linguagem falada ou escrita (Jakobson, 1959). Por exemplo, a ideia de 'amor' pode ser comunicada por meio de símbolos visuais como corações ou gestos de afeto, que transmitem a mesma mensagem sem o uso de palavras. Essa tradução demonstra como conceitos podem ser convertidos de uma forma de comunicação para outra, e ainda manter seu significado essencial (Jakobson, 1959).

A análise dos tipos de tradução, com ênfase na intralingual, evidencia a complexidade e a importância da interpretação correta dos significados contextuais e culturais. Esse entendimento é essencial para a adaptação do conhecimento às necessidades específicas dos diferentes públicos dentro de uma organização. Portanto, a partir de tal entendimento, tomamos a tradução intralingual como o instrumento principal do estudo.

2.1.1. Tradução Intralingual

Zethsen e Hill-Madsen (2006), dentro de um de seus estudos sobre o tópico, propõem três condições necessárias para se considerar uma tradução: 1) existir um texto de partida, podendo ser verbal ou não; 2) existir um texto de chegada derivativo; e por fim, 3) haver uma relação resultante de similaridade entre os dois atendendo a forma de escopo previamente acordada.

Conforme mencionado previamente, esse tipo de tradução envolve a interpretação de palavras dentro da mesma língua usando outras palavras que são sinônimas ou explicativas. Moura (2014) dá um ótimo exemplo em seu artigo:

A tradução intralingual acontece, por exemplo, quando um texto do passado, como *Os Lusíadas*, de Luís de Camões, é disponibilizado conforme as regras atuais da língua. Também quando uma obra concebida em português lusitano é transposta para o público brasileiro. Ou, ainda, quando um texto contemporâneo, de vocabulário muito difícil, é simplificado para ser entendido por mais pessoas. E, ainda, quando se transforma um texto vazado em um gênero em outro gênero, como, por exemplo: a resenha, o resumo, as adaptações. Esse tipo de tradução pode ocorrer entre a linguagem técnica e a linguagem cotidiana. Vamos pensar numa lei ou na sentença de um juiz, em que há muitos termos jurídicos não compreendidos pela maioria da população. Se um revisor tiver que deixar esse texto numa linguagem a ser entendida por leigos, procederá a uma operação de tradução intralingual por estar fazendo uma adaptação (Moura, 2014, p. 53).

Nesse contexto, a tradução intralingual pode ser entendida por meio dos exemplos da paráfrase, da reformulação ou adaptação, da paródia, da transposição e da retextualização, todas voltadas à uma intenção comunicativa e ao seu público-alvo.

Em complemento às ideias e definições sobre tradução intralingual expostas por Moura (ibid.), Eliana Mendes (2009) detalha muito bem as diferenças entre cada uma das formas mais comuns de aparição supracitadas:

I - Paráfrase: entendida como o tipo clássico de tradução intralingual, nesta ocorre a tradução parcial dos termos e a oferta de alternativas de retextualização ou de reformulação; ela mantém a mesma ideia do texto de origem alterando apenas algumas palavras.

II - Paródia: recriação de um texto, com novas e diferentes intenções daquelas apresentadas no texto de origem. Existem diversos tipos de paródias, dentre elas estão: humorísticas, críticas, poéticas, etc.

III - Transposição: escrita de um hipertexto através de modificações diretas de um hipotexto, comumente de índole séria.

IV - Adaptação: é a adaptação de textos com a finalidade de ajustá-los para um público-alvo, por exemplo, a adaptação de obras para diferentes idades.

V - Retextualização: ato de transformar um texto original, oral, em um texto escrito.

Diante das condições propostas por Zethsen e Hill-Madsen (2006) para a caracterização da tradução, e das aplicações práticas exemplificadas por Moura (2014) e Mendes (2009), fica claro que a tradução intralingual desempenha um papel significativo na acessibilidade e disseminação do conhecimento dentro de uma mesma língua. Esse processo, que envolve a interpretação e reformulação de textos ao utilizar sinônimos ou explicações mais claras, é visto como crucial não apenas para a preservação e atualização de obras clássicas, mas também para a democratização da informação técnica e jurídica, ao torná-la compreensível para um público mais amplo no contexto organizacional (Moura, 2014). As diversas formas de tradução intralingual, como a paráfrase, paródia, transposição, adaptação e retextualização, podem ser compreendidos como instrumentos valiosos para garantir que a mensagem original seja transmitida de forma eficaz, por respeitar o contexto e as necessidades do público-alvo (Mendes, 2009). Dessa forma, a tradução intralingual não só enriquece a comunicação, mas também promove a inclusão e a equidade no acesso ao conhecimento.

2.2. INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

A informação, conforme descrito por Le Coadic (1996), é um elemento central na sociedade moderna, também conhecida como a sociedade da informação. A ciência da informação estuda as propriedades gerais da informação, incluindo sua natureza, gênese e efeitos, além dos processos de construção, comunicação e seu uso (Le Coadic, 1996). Sem informação a ciência não pode evoluir, pois a informação é fundamental para o desenvolvimento

e sustentação do conhecimento (Strauhs *et al.*, 2012). Le Coadic enfatiza que a informação é essencialmente conhecimento inscrito em diversas formas, podendo se apresentar na forma escrita, oral ou audiovisual, e codificada através de um sistema de signos que associa significante e significado.

Davenport e Prusak (2003) expandem essa ideia quando sugerem que a informação é criada ao agregar valor aos dados através de processos como contextualização, categorização, cálculo, correção e condensação. Esses processos transformam dados brutos em informação útil, que pode ser compreendida e utilizada para resolver problemas específicos (Strauhs *et al.*, 2012). A informação, portanto, é um dado processado e arranjado em um contexto que lhe confere significado e utilidade, diferentemente de dados isolados que, por si só, não proporcionam *insights* significativos (Davenport; Prusak, 2003).

O conceito de conhecimento por sua vez, teve sua origem nas discussões da filosofia, onde foram estabelecidas as diferenças entre os tipos existentes. Para Platão (428 a.C.), existem duas dimensões de conhecimento: o sensível (individual e manipulável) e o intelectual (universal e absoluto) e é baseado na opinião. Em contrapartida, para Aristóteles (384 a.C.) o conhecimento encontra-se baseado na experiência (Chaui apud Freire; Spanhol, 2014).

Em meio ao avanço científico e tecnológico, a maneira como era percebida a relação entre capital e trabalho evoluiu, e deu origem a duas correntes epistemológicas principais na teoria da aprendizagem: o empirismo e o apriorismo (Freire; Spanhol, 2014). Os defensores do apriorismo acreditam que o conhecimento é formado a partir da bagagem cultural geneticamente armazenada nos indivíduos, uma posição comum entre os cognitivistas ortodoxos (Freire; Spanhol, 2014). Por outro lado, os empiristas, seguindo a tradição aristotélica, argumentam que o conhecimento se adquire através da experiência e da observação dos fenômenos. Davenport e Prusak (1998) concordam que “o conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações” (Davenport; Prusak, 1998, p.6). Depende de uma determinada consciência para ser desenvolvido e não é facilmente transferido (Wittgenstein, 1999).

Conforme citado Freire e Spanhol (2014), Meyer e Sugiyama (2007) separam o conhecimento em dois tipos, o tácito e implícito. Segundo eles, "o conhecimento tácito individual tem um baixo nível de capacidade de codificação", o que torna sua explicitação uma tarefa complexa. Este tipo de conhecimento, que muitas vezes as pessoas não sabem que possuem, orienta suas ações e reações cotidianas de forma subconsciente. Por outro lado, o conhecimento implícito é aquele que os indivíduos reconhecem possuir, mas que só se torna explícito quando requisitado. Meyer e Sugiyama (2007) observam que esse conhecimento "tem um nível médio de capacidade de codificação," e é possível explicitá-lo através de práticas eficazes de gestão do conhecimento.

A relação entre informação e conhecimento é intrínseca e fundamental (Davenport; Prusak, 1998). Enquanto a informação é uma forma organizada e contextualizada de dados, o conhecimento emerge quando a informação é compreendida, assimilada e aplicada (Strauhs *et al.*, 2012). Sob esse prisma, Le Coadic (1996) destaca que o conhecimento resulta do ato de conhecer, o qual envolve a apreensão e entendimento de um objeto ou conceito. Davenport e Prusak (2003) complementam essa ideia indicando que a transformação da informação em conhecimento envolve a comparação de novas informações com o conhecimento pré-existente, a avaliação das consequências, e o estabelecimento de conexões e diálogos. Esse processo não apenas amplia nosso entendimento, mas também possibilita a inovação, que por sua vez, alimenta o ciclo contínuo de obtenção, tratamento e transformação da informação em conhecimento, e que consolida assim a base para o avanço científico e tecnológico (Strauhs *et al.*, 2012) e a chegada a "nova economia"⁵ ou "sociedade do conhecimento" (Freire; Spanhol, 2014).

2.2.1. Conhecimento Organizacional

A transformação na sociedade moderna desencadeada pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC) resultou em uma redefinição do conceito de conhecimento e afetou

⁵A "nova economia" surge com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), redefinindo a relação entre indivíduos e objetos e ampliando os entendimentos sobre o conhecimento. Ela é conhecida por diversos termos, como Economia Digital e Sociedade da Informação, refletindo mudanças profundas nas relações sociais e na percepção do conhecimento (Freire; Spanhol, 2014).

significativamente a "nova economia" ao exigir formas diferentes de aprendizagem (Castells, *apud* Freire; Spanhol, 2014). Esta nova realidade impõe a necessidade de profissionais qualificados, pois suas competências irão contribuir para a criação de bens e serviços diferenciados, bem como para o aumento da competitividade das empresas (Davenport; Prusak, 1998).

Nonaka e Takeuchi (1997), pioneiros na Gestão do Conhecimento, desenvolveram a "Teoria da Criação do Conhecimento Organizacional". Segundo os autores, este é composto por cinco fases: (1) compartilhamento do conhecimento tácito; (2) criação de conceitos; (3) justificação dos conceitos; (4) construção de um arquétipo e, (5) difusão interativa do conhecimento. Nessa teoria, eles argumentam que o conhecimento, diferente da informação, envolve crenças e compromissos, e está relacionado à ação, atitude e intenção. Para os autores supracitados, o conhecimento é um processo humano dinâmico de justificar crenças pessoais sobre a verdade. Esse processo possui duas dimensões: ontológica e epistemológica.

Na dimensão ontológica, o conhecimento é criado por indivíduos e, posteriormente, ampliado e incorporado na organização. Na dimensão epistemológica, eles distinguem entre conhecimento tácito (pessoal e difícil de comunicar) e explícito (transmissível em linguagem formal). A criação e expansão do conhecimento ocorrem através da interação social entre esses dois tipos de conhecimento, um processo que os autores chamam de conversão do conhecimento que ocorre em formato de espiral (Nonaka; Takeuchi, 1997).

O conhecimento se valoriza com o uso – diferentemente do capital, que se deprecia com o uso, o conhecimento, ao ser compartilhado, cria um novo conhecimento; a comunicação entre as pessoas (empregados & empregados & clientes & parceiros) pode ocasionar transferência de conhecimento e desenvolvimento no processo de tomada de decisões para obtenção de melhores resultados para as empresas (Brito, 2007, p. 143).

O quadro adaptado a seguir apresenta as quatro formas de conversão do conhecimento conforme descritas pelos autores em modelo com estilo em espiral:

Quadro 1 - Modos de Conversão do Conhecimento (Modelo SECI)

Modo de Conversão	Descrição
Socialização	Conversão de conhecimento tácito em conhecimento tácito. Ocorre através de compartilhamento de experiências diretas, como observação e prática conjunta.
Externalização	Conversão de conhecimento tácito em conhecimento explícito. Acontece quando ideias e experiências individuais são articuladas e documentadas em forma de teorias, modelos ou conceitos.
Combinação	Conversão de conhecimento explícito em conhecimento explícito. Envolve a integração de diferentes corpos de conhecimento explícito, através de reuniões, documentos ou bancos de dados.
Internalização	Conversão de conhecimento explícito em conhecimento tácito. Ocorre quando indivíduos internalizam conhecimento explícito, tornando-o parte de suas competências tácitas por meio de aprendizado prático e reflexão.

Fonte: Adaptado de Davenport e Prusak (1998, p.75-77).

Para Sveiby (1997), o conhecimento é um conceito dinâmico e sua utilização prática pode ser traduzida como uma competência, ou seja, não basta possuir o conhecimento teórico, demanda também a habilidade de aplicação prática e eficaz do conhecimento para a obtenção de resultados na organização. Para o autor, o conhecimento por si só pode ser teórico e abstrato, mas seu fator competência envolve a integração desse conhecimento com habilidades práticas, experiências anteriores, julgamentos de valor e interações sociais para realizar tarefas e resolver problemas no contexto empresarial. Assim, a competência é vista como uma manifestação ativa e aplicada do conhecimento que uma pessoa possui (Brito, 2007).

Em consonância, o conhecimento não pode ser facilmente negociado ou imitado, constitui a base das competências essenciais da empresa, é algo que vai além do aprendizado individual (Nonaka; Takeuchi, 1997). A competência é o uso prático do conhecimento, ao refletir a capacidade de uma pessoa ou organização para agir e alcançar objetivos através da aplicação

efetiva do que se sabe (Brito, 2007). Conforme Senge (1990), as organizações que aprendem são aquelas onde as pessoas continuamente expandem suas capacidades de criar os resultados desejados, estimulam novos padrões de pensamento, liberam a aspiração coletiva e promovem o aprendizado conjunto. A cultura de aprendizado contínuo é fundamental para garantir que o conhecimento seja constantemente renovado e aprimorado (Nonaka; Takeuchi, 1997). As organizações de sucesso no futuro serão aquelas que descobrirem como cultivar o comprometimento e a capacidade de aprender em todos os níveis organizacionais (Senge, 1990). Este processo sustenta parte da vantagem competitiva, porque o conhecimento organizacional passa a ser específico e exclusivo ao capital humano da organização e proporciona uma base sólida para inovação e crescimento (Siqueira, 2005 apud Montezano; Souza; Baeta, 2015).

Em síntese, o conhecimento organizacional emerge como um ativo intangível e vital na "nova economia" (Drucker, 1998; e Brito, 2007), impulsionado pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Dada a importância da interação entre conhecimento tácito e explícito para a criação e expansão do conhecimento organizacional (Nonaka; Takeuchi, 1997), esse processo, fundamental para a competitividade e inovação das empresas, é sustentado pela conversão do conhecimento em uma espiral contínua de socialização, externalização, combinação e internalização (Nonaka; Takeuchi, 1997). Além disso, a competência, como aplicação prática do conhecimento, é crucial para transformar conhecimento teórico em resultados tangíveis. Organizações que promovem uma cultura de aprendizado contínuo, conforme Senge (1990), estarão mais aptas a manter sua vantagem competitiva, ao cultivar o comprometimento e a capacidade de aprender em todos os níveis. Desta forma, o conhecimento organizacional não só se torna exclusivo ao capital humano da empresa, mas também proporciona uma base sólida para inovação e crescimento sustentável.

Na próxima subseção, serão discutidas questões relacionadas à gestão do conhecimento⁶, aprofundando a compreensão deste ativo.

⁶ Optei por focalizar exclusivamente a gestão do conhecimento nesse estudo, pois a gestão da informação já está implicitamente contida na gestão do conhecimento (Strauhs, *et al.*, 2012). A gestão do conhecimento engloba todas as práticas e processos associados à aquisição, organização, distribuição e aplicação da informação, visando transformá-la em conhecimento útil e aplicável. Portanto, ao abordarmos a gestão do conhecimento, estaremos naturalmente cobrindo os aspectos essenciais da gestão da informação, sem a necessidade de tratá-las separadamente. Isso nos permite concentrar nossos esforços em estratégias mais abrangentes e eficazes para o desenvolvimento e utilização do conhecimento, essencial para a inovação e vantagem competitiva nas organizações.

2.2.2. Gestão do Conhecimento

Na Sociedade do Conhecimento algumas empresas utilizam este ativo intangível como um fator de inovação e como gerador de mudanças incrementais ou radicais (Nadai; Calado, 2005). Essas empresas, conhecidas como Organizações Intensivas em Conhecimentos (OIC), os utilizam como principal vantagem competitiva. Nadai e Calado (2005) definem as OIC como empresas que dependem fortemente de ativos intangíveis para produzir e vender bens ou serviços que frequentemente envolvem trabalhadores do conhecimento.

Nessa perspectiva, segundo Nonaka, Toyama e Hirata (2008), essa visão determina a direção e o foco sobre o conhecimento a ser criado, que vai além dos bens, serviços e recursos organizacionais. A gestão do conhecimento (GC) visa otimizar os ativos intangíveis, criar, adquirir e agregar valor à organização. O termo capital intelectual, introduzido por Sveiby (1990), descreve justamente essa gestão e sua importância para a competitividade das organizações ao abranger uma gama de conceitos como competências, habilidades e inovações.

Com o seu surgimento na década de 1990, a GC aparece como uma abordagem que propõe maneiras específicas e sistemáticas de mapear, captar, disseminar, criar, recompensar, reter e monitorar o conhecimento produzido pela organização, pelo mercado e pela sociedade (Brito, 2007).

Assim, a Gestão do Conhecimento enquanto a arte de criar valor alavancando os ativos intangíveis significa, na prática, identificar e mapear os ativos de conhecimento ligados a empresa; gerar novos conhecimentos para oferecer vantagens na competição do mercado; tornar acessíveis grandes quantidades de informações corporativas, compartilhando as melhores práticas e a tecnologia que possibilita tudo isso - *groupware e intranets*. É orientar a empresa inteira para produzir esta que é a mercadoria/bem mais valiosa da nova economia (o conhecimento) e descobrir formas de aproveitá-la, difundi-la, combiná-la e de gerar lucro com ela (Brito, 2007, p.8).

Portanto, envolve a criação, aquisição, armazenamento e disseminação do conhecimento dentro da organização. Sapiro (1993) afirma que a habilidade das organizações em coletar, analisar e implementar informações, integrando-as ao processo de melhorias contínuas, é um critério de excelência nos negócios. Simplesmente coletar e disseminar informações não é mais o suficiente; agora mais do que nunca, é necessário maximizar o potencial dessas informações para obter uma vantagem competitiva.

Com base nessa compreensão, atualmente, alguns autores dividem a GC em duas abordagens principais: como processo e como produto (Freire; Spanhol, 2014). A abordagem de personalização foca nos processos sociais de comunicação, enfatizando a interação entre pessoas e facilitando o compartilhamento de conhecimento. Em contraste, a abordagem de codificação trata o conhecimento como produto, por gerenciar os resultados do processo de comunicação e utilizar tecnologias para criar, armazenar, recuperar e reutilizar o conhecimento organizacional (Freire; Spanhol, 2014). Esta é entendida como essencial para a construção da memória organizacional e a promoção de uma cultura de compartilhamento e inovação (Apostolou; Mentzas, 2003; Meyer; Sugiyama, 2007 apud Freire; Spanhol, 2014).

Sob esse prisma, o compartilhamento de experiências e conhecimentos é fundamental para a inovação (Fong, 2003 apud Strauhs *et al.*, 2012) e, portanto, a descentralização do conhecimento e sua divulgação por toda a organização são essenciais para o crescimento da organização. Adicionalmente, os clientes internos e externos são valiosas fontes de conhecimento (Mazulo; Liendo, 2010). Mazulo e Liendo (2010), dessa forma, ressaltam que a maneira como lidamos com os clientes e as técnicas utilizadas são determinantes para obter dados que suportam a melhoria da qualidade. Perguntas direcionadas aos clientes podem revelar problemas, desejos e necessidades desses e na própria empresa; por meio delas é possível identificar oportunidades para melhorar o atendimento e desenvolver produtos e serviços. A disseminação eficiente dessas informações pode ser feita através de bancos de dados específicos ou repassando-as aos setores pertinentes da organização - gestão do conhecimento organizacional (Montezano; Souza; Baeta, 2014).

No contexto da gestão do conhecimento, Nonaka e Konno (1998) utilizam o conceito de *ba* para auxiliar o entendimento de como as organizações podem otimizar seu capital intelectual. Tal conceito refere-se aos espaços e contextos onde a criação, a transmissão e o uso do

conhecimento ocorrem de maneira ideal. *Ba* maximiza o potencial intelectual de uma organização e engloba diversos tipos de espaços, dentre eles: espaços físicos, virtuais e mentais (Nonaka; Konno, 1998). A elaboração de manuais e treinamentos, também exemplificam o *ba* na prática. Esses documentos e sessões de treinamento formalizam o conhecimento tácito e explícito, e o tornam acessíveis a todos os membros da organização (Trevisan; Strauhs, 2021). Manuais bem elaborados servem como uma referência constante e garantem que os procedimentos e melhores práticas sejam seguidos de maneira consistente (Montezano; Souza; Baeta, 2014). Treinamentos regulares atualizam as habilidades e conhecimentos dos colaboradores, alinhando-os com as últimas práticas e tecnologias dos setores específicos (Trevisan; Strauhs, 2021).

Schlesinger et al. (2008) identificam processos para a criação e compartilhamento do conhecimento, o principal seria o registro da memória organizacional, que garante a otimização da criação do conhecimento e promove a conversão do conhecimento tácito em explícito. Os portais corporativos de conhecimento facilitam o fluxo de informações e a colaboração entre indivíduos (Shinyashiki; Trevizan; Mendes, 2003).

Em suma, o principal desafio da gestão do conhecimento é, portanto, a aquisição e transferência do conhecimento tácito (pessoal) e explícito (declarativo) por meio de um processo interativo e em espiral para maximizar sua eficiência (Nonaka; Takeuchi, 1997). Ao perceber o conhecimento tanto como processo quanto como produto, as empresas podem mapeá-lo e gerenciá-lo de forma eficiente e mitigar esse desafio. A gestão do conhecimento irá buscar reduzir incertezas na transferência de conhecimento e integração entre pessoas e sistemas, e fortalecer a vantagem competitiva da organização no mercado (Montezano; Souza; Baeta, 2014) por meio de uma tradução intralingual dos conhecimentos organizacionais. Dito isso, esse será o tópico abordado na próxima subseção.

2.2.3. Tradução intralingual do conhecimento

Atualmente, é bastante comum os ambientes de trabalho de forma geral serem compostos por equipes multidisciplinares e de origens culturais e linguísticas diferentes. Segundo Peter Drucker (1974), essa composição gera comumente erros e ruídos de comunicação que

respondem por 60% dos problemas corporativos. Logo, exercer a tradução intralingual dentro dos processos de gestão do conhecimento das organizações, significa atingir uma comunicação eficaz, e possibilitar o desenvolvimento de conhecimento individual e organizacional do todo independente da origem e histórico de seus colaboradores. Zethsen e Hill-Madsen (2022) destacam que “a tradução é sempre voltada ao público-alvo”, neste caso, para os colaboradores diretamente e aos clientes indiretamente.

Dado os conceitos acima, para efetivamente traduzir os dados e informações em conhecimento organizacional, é recomendável adotar uma abordagem de linguagem simples nos materiais de orientações processuais (Zethsen; Hill-Madsen, 2022). Isso porque há ciência sobre a existência de ações e processos que são realizados automaticamente por alguns e que podem não ser óbvios para outros (Freire; Spanhol, 2014). Ao redigir documentos com linguagem simples e acessível, garantimos que todos os membros da equipe irão compreender e estarem aptos a aplicar os conhecimentos adquiridos de maneira eficaz (Rocha; Luz, 2020).

O modelo SECI de Nonaka e Takeuchi (1997), descreve justamente os modos de conversão do conhecimento (socialização, externalização, combinação e internalização), que é particularmente relevante nesse contexto. Aplicando o modelo SECI ao desenvolvimento de materiais orientativos, a socialização ocorre quando os membros da equipe compartilham suas experiências tácitas. A externalização é facilitada pela tradução intralingual, que transforma essas experiências em documentos explícitos e compreensíveis. A combinação reúne essas informações explícitas de diversas fontes para criar um documento coeso e abrangente. Finalmente, a internalização acontece quando os membros da equipe utilizam esses documentos para incorporar novos conhecimentos em suas práticas diárias (Figueiredo; Figueiredo, 2023). Fica evidente que a tradução intralingual do conhecimento não apenas facilita a conversão de conhecimentos tácitos e implícitos em formas explícitas e acessíveis, mas também promove a contínua circulação e evolução do conhecimento dentro da organização, conforme descrito pelo modelo SECI (Nonaka e Takeuchi, 1997). Este processo é fundamental para assegurar que todos os membros da equipe possam compreender e aplicar o conhecimento necessário para a eficiência operacional e a melhoria contínua (Shinyashiki; Trevizan; Mendes, 2003).

Nesse contexto, a tradução intralingual pode ser entendida como um dos preceitos para alcançar o conhecimento organizacional (Rocha; Luz, 2020). A tradução intralingual do

conhecimento refere-se a adaptação e reformulação do conhecimento dentro de um mesmo idioma e visa melhorar a compreensão e aplicação do conhecimento no ambiente corporativo (Figueiredo; Figueiredo, 2023). Pode ser, portanto, considerada uma competência profissional de grande impacto na organização, visto que envolve a habilidade de transformar informações complexas e especializadas em linguagem simples e acessível para todos os membros, a ponto que ao mesmo tempo colabora com a democratização do conhecimento (Moreira *et al.*, 2016). Logo, essa competência exige não apenas um profundo entendimento do conteúdo técnico, mas também a capacidade de identificar e simplificar conceitos sem perder a precisão e a relevância da informação (Zethsen; Hill-Madsen, 2022).

Além disso, essa competência é especialmente relevante em ambientes de trabalho dinâmicos e diversificados, onde a clareza na comunicação é crucial para o sucesso coletivo (Shinyashiki; Trevizan; Mendes, 2003). Em síntese, a tradução intralingual do conhecimento é uma competência estratégica que fortalece a coesão da equipe e aprimora a capacidade da organização de inovar e de se adaptar continuamente. Nonato Júnior (2009) destaca que a gestão do conhecimento começa quando criamos conceitos que dão significado às nossas vivências cotidianas, propondo uma interação entre o ser e o saber. Ela se torna uma competência na gestão, uma vez que vai além da simples tradução de palavras e processos. Envolve a facilitação da interpretação do contexto e das nuances culturais, ao garantir que as mensagens sejam compreendidas e aceitas por todos os membros da equipe, independentemente de suas experiências anteriores, origem ou subsistema organizacional. Logo, essa competência não só melhora o processamento individual, mas também pretende apresentar impacto direto no sucesso empresarial.

2.3. O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO TRADUTOR INTRALINGUAL DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Tradicionalmente, o profissional da área de Secretariado Executivo atuava exclusivamente no apoio técnico da alta gestão, na organização de agendas, atas, atender telefonemas e controle de arquivos (Barros; Braga; Silva, 2011). Atualmente, o secretário executivo ocupa uma posição estratégica e com maior foco nas tomadas de decisão e de transmissão de conhecimento e na cultura organizacional da empresa, já que passa a auxiliar na transformação de dados brutos em informações significativas e úteis para a alta administração

(Moreira *et al.*, 2016). Por esses motivos, o profissional passa a ser reconhecido como "*middle manager*" ou gestor intermediário (Nonaka, 1997). Essa competência é particularmente significativa no ambiente de trabalho que se encontra cada vez mais complexo e competitivo.

Por mais que as atribuições e reconhecimento da profissão tenham se alterado significativamente nos últimos anos, uma das principais atribuições do secretário executivo que temos hoje, vem desde os primórdios e início da profissão, a gestão da informação e do conhecimento (Montezano; Souza; Baeta, 2014). Como já visto, a GC e a tradução intralingual incluem a interpretação, transformação, organização e disseminação de informações e conhecimentos relevantes para as tomadas de decisão na instituição, assim como as principais atribuições e competências do secretário executivo contemporâneo (Moreira *et al.*, 2016). Ou seja, este profissional pode ser reconhecido por possuir a tradução intralingual como parte de sua competência, já que está diretamente atrelada ao seu cotidiano (elaboração e/ou adaptação de documentos, apresentações e mensagens a público-alvo possivelmente diversificado).

Essa competência, como é ressaltado por Medeiros e Hernandes (2004), além colaborar com a geração de conhecimento individual, também impacta positivamente a organização ao otimizar recursos e tempo necessário para a realização de tarefas gerenciais e operacionais (Montezano; Souza; Baeta, 2014). Uma competência que garante que as informações sejam apresentadas e transmitidas de maneira específica, sendo capaz de minimizar a necessidade da busca por terceiros que detenham o conhecimento específico para a execução da tarefa.

A escrita processual é uma das formas de transmissão de conhecimento mais utilizadas dentro das organizações (Montezano; Souza; Baeta, 2014). Mendes (2009) e Moura (2014), mencionam que a competência, agora entendida como secretarial no contexto corporativo, implica na capacidade de redigir documentos de maneira simples e eficiente, ser capaz de fazer a adaptação ou reformulação, paródia, paráfrase, transposição e a retextualização, principalmente, de dados e documentos organizacionais a fim de manter um ambiente multicultural e multilíngue propício ao desenvolvimento e a inovação (Rocha; Luz, 2020).

Para Moura (2014), dentro dos aspectos de transmissão de mensagem e alcance do conhecimento, as intenções comunicativas possuem grande peso como um veículo de alcance. A autora diz que ao tê-las esclarecidas é possível fazer a utilização de ferramentas linguísticas da

tradução intralingual para fins de criação de sentido e geração de conhecimento individual. Um dos caminhos é eliminar a subjetividade e atingir uma interpretação padrão do discurso e da mensagem de chegada ao público-alvo, através de uma linguagem simplificada. Em um de seus estudos, Moura (2014) utiliza o termo “jogo comunicativo” como exemplificação, em que expressa muito bem a flexibilidade tradutória e linguística necessária aos profissionais responsáveis pela transmissão e facilitação de conhecimento dentro das organizações.

A comunicação escrita predominante no ambiente corporativo pode ser interpretada de diversas maneiras devido a sua composição organizacional, e pode prejudicar a criação de vantagens competitivas e, conseqüentemente, o alcance dos objetivos da empresa (Montezano; Souza; Baeta, 2014). A ausência da tradução intralingual pode resultar em falta de clareza, na redução de confiança e comprometimento da equipe, no aumento de comportamentos problemáticos devido às possíveis interpretações variáveis de dados, informações e conhecimentos (Zethsen; Hill-Madsen; Ponomarenko, 2022). Igualmente, a comunicação escrita traz consigo diversos desafios que prejudicam a compreensão correta da informação descrita, isso inclui distrações, desorganização, experiências individuais, limitações pessoais e dificuldade de acesso (Lacombe, 2012 apud Rocha; Luz, 2020).

Para mitigar esses desafios presentes na Nova Economia, em que se tem a escrita como veículo predominante de compartilhamento e transmissão do conhecimento nas organizações, fica claro que a tradução intralingual pode ser utilizada como uma possível solução nesse quesito devido ao seu impacto positivo na organização. A tradução intralingual não só garante o acesso e a indução do processamento da informação e da geração de conhecimento individual em equipes diversificadas, bem como em equipes dispersas geograficamente e/ou de racional limitado, mas também se torna de suma importância para o crescimento e sucesso da organização e do profissional de Secretariado.

3. METODOLOGIA

Este estudo se caracteriza por uma abordagem qualitativa (Medeiros, 2012), e a metodologia escolhida para orientar e estruturar a elaboração sua elaboração está baseada no formato de pesquisa bibliográfica (Alves; Oliveira; Souza, 2021), no uso da técnica do estudo de

caso (Bressan, 2000) e, os processos investigativos, analíticos e interpretativos, sustentados pela Hermenêutica Dialética (Minayo e Deslandes, 2002). Essas abordagens metodológicas são particularmente adequadas para investigações que envolvem a interpretação de fenômenos complexos e dinâmicos, como a gestão da informação e do conhecimento.

A Hermenêutica Dialética (Minayo e Deslandes, 2002) permite um discurso aprofundado e contextualizado por buscar compreender não apenas os elementos isolados, mas também as interações e relações que dão significação ao todo. Portanto, dado o tópico de estudo e de debate, esta metodologia tem por objeto a interpretação de textos para o desenvolvimento do estudo.

A escolha de utilização do método de pesquisa de abordagem qualitativa, que se define por um método de pesquisa que não se baseia em quaisquer formas de quantificação mas sim na observação das experiências vividas (Medeiros, 2012). Teve como o objetivo principal discutir a natureza complexa da gestão do conhecimento, em específico a tradução intralingual no ambiente de trabalho e a evolução do papel do Secretariado Executivo neste contexto. Para atingir esse objetivo, a pesquisa bibliográfica também desempenhou um papel fundamental, já que permitiu a coleta de informações de diversas fontes, incluindo livros, artigos acadêmicos, relatórios e outros documentos relevantes. A dimensão bibliográfica do presente estudo realizou um recorte específico e direcionado para o campo do Secretariado Executivo e o uso da tradução intralingual como uma estratégia de geração de conhecimento organizacional.

A pesquisa foi complementada por um estudo de caso que contemplou o período de realização de um estágio profissionalizante na empresa DOT Digital Group, empresa essa especializada na área de gestão em projetos. A partir dessa experiência, foi possível elaborar e apresentar um modelo de produto final em que a tradução intralingual foi aplicada para a gestão do conhecimento, o qual permitiu a contextualização e aplicação dos conceitos de tradução intralingual à realidade prática do cotidiano secretarial, enriquecendo a compreensão sobre o assunto.

Além disso, com o uso de uma abordagem interpretativa, buscou analisar e interpretar o significado dos textos, contextos e das informações coletadas. A interpretação faz parte da hermenêutica dialética, a qual busca compreender não apenas o que é dito, mas também os contextos, as relações e as dinâmicas subjacentes (Minayo e Deslandes, 2002). Envolve a análise

crítica das informações e a identificação de padrões e tendências que refletem nos casos abordados durante o período de experiência (Minayo e Deslandes, 2002).

A construção de uma pesquisa qualitativa pela combinação da pesquisa bibliográfica, estudos de caso e abordagem interpretativa permite uma análise abrangente do papel do Secretariado Executivo no ambiente de trabalho dinâmico e multidisciplinar. Esta metodologia é adequada para explorar as interações entre o profissional de Secretariado Executivo e a tradução intralingual como uma estratégia da gestão do conhecimento.

3.1. LOCAL DO ESTÁGIO - DOT Digital Group

O local de realização do estágio foi a empresa DOT Digital Group, uma empresa fundada em 1996 por dois irmãos, que tem como missão principal a promoção da educação de qualidade por meio de tecnologias avançadas, ao garantir que as pessoas possam acessar o conhecimento de forma eficaz e personalizada. Oferece uma ampla gama de serviços e produtos voltados para a área educacional e corporativa, e se destaca por desenvolver soluções tecnológicas que promovem a aprendizagem, a capacitação e o desenvolvimento de pessoas e organizações. Essas soluções abrangem desde plataformas de ensino online até sistemas de gestão do conhecimento, aplicativos móveis e conteúdos interativos e materiais didáticos em formato físico.

A visão da empresa é se posicionar como líder no mercado de tecnologia educacional, tanto no Brasil quanto no exterior. Empenhada em oferecer soluções inovadoras que atendam às necessidades de seus clientes, contribuem para o aprimoramento do ensino e da capacitação profissional. Seus valores incluem o compromisso com a qualidade, a busca pela inovação constante, a preocupação com o aprendizado, a atuação ética e responsável, a valorização das pessoas e o respeito ao meio ambiente.

No decorrer de sua trajetória, expandiu seu alcance e impacto, estabelecendo parcerias com diversas instituições de ensino e empresas em todo o mundo. Atualmente, a empresa mantém colaborações com clientes em 4 continentes diferentes e possui mais de 250 clientes satisfeitos.

A direção é composta por profissionais com vasta experiência no setor de tecnologia educacional que estão atentos às tendências do mercado. A empresa possui uma equipe de gestão altamente dedicada, cuja missão e valores envolvem impulsionar o conhecimento, crescimento e o sucesso contínuo dos colaboradores e da organização.

A estrutura organizacional é composta por setores especializados, profissionais qualificados e uma infraestrutura tecnológica bem definida, que visa atender às necessidades de seus clientes e garantir a entrega de soluções educacionais de alta qualidade. Dentre os diversos setores, estão o de contabilidade, jurídico e compras, e também conta com a presença de setores específicos e especializados:

- O setor de Pesquisa e Desenvolvimento, é responsável por inovar e por desenvolver novas tecnologias e abordagens pedagógicas.
- O setor de Pessoas e Cultura (P&C) - Recursos Humanos (RH) - é o departamento responsável por atrair e reter talentos, garantir um ambiente de trabalho positivo e fomentar a cultura da empresa.
- O setor de Operações é responsável por coordenar todas as atividades relacionadas à logística, ao gerenciamento de projetos e à execução das soluções de aprendizagem. Com um foco constante na eficiência e na entrega no prazo, o departamento de Operações garante que os projetos sejam implementados com sucesso, atendendo às expectativas dos clientes, e também fazem o acompanhamento ativo das soluções implementadas enquanto estão em vigência, com auxílio e acompanhamento de tutores e monitores.
- O setor de Tecnologia da Informação (TI) é responsável por garantir a estabilidade e segurança das plataformas, além de desenvolver e atualizar aplicativos móveis e sistemas de gerenciamento do conhecimento. Este setor constitui um dos principais pilares da empresa, uma vez que depende fortemente da infraestrutura tecnológica para a oferta das soluções de aprendizagem.
- Além dos setores mencionados, a empresa conta com um departamento dedicado às Relações com o Cliente, ponto de contato direto, ao auxiliá-los com

necessidades específicas, fornecimento de suporte técnico e garantia de satisfação contínua. Essa abordagem orientada ao cliente é parte da cultura organizacional da empresa.

- O setor de Produção de Conteúdo, também conhecido como Desenvolvimento EaD. Os times desse setor se dedicam à criação de materiais didáticos inovadores e interativos, e buscam garantir que os produtos sejam envolventes e eficazes aos alunos - geradores de conhecimentos.

Fica evidente, que a empresa opera com uma abordagem colaborativa ao incentivar a inovação e o conhecimento individual e organizacional. Isso permite que a empresa se adapte rapidamente às mudanças no mercado, gere vantagens competitivas e deixa o ambiente corporativo mais propenso a alcançar suas metas organizacionais.

3.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ESTÁGIO

As atividades desenvolvidas pela acadêmica na empresa estavam atreladas ao time de Desenvolvimento EaD, no cargo de estagiária de Gestão em Projetos e incluíam:

- a) Apoio na gestão de projetos: colaboração com os gerentes de projeto, auxiliando na organização, planejamento e execução de projetos. Isso incluiu o acompanhamento do progresso do projeto, a definição de metas e prazos, a identificação de desafios e a busca de soluções eficazes.
- b) Acompanhamento de indicadores de desempenho: alimentação, coleta e análise de dados relacionados ao desempenho de projetos em andamento. Isso envolveu a avaliação de métricas-chave, como prazos, orçamento e qualidade, a fim de garantir que os projetos estivessem alinhados com os objetivos da empresa.
- c) Elaboração de relatórios e documentação: gerar relatórios regulares de acompanhamento de projetos, detalhando o progresso, os resultados e os próximos passos. Contribuir com a documentação de processos e procedimentos relevantes, garantindo que a equipe de projeto tivesse acesso às informações necessárias.

d) Comunicação interna e externa: apoio na comunicação entre os membros da equipe de projeto, clientes e outros *stakeholders*⁷. Isso incluiu a organização de reuniões, a troca de informações relevantes e a resolução de dúvidas ou preocupações.

e) Aprimoramento de processos internos: colaboração com a equipe de Gestão de Projetos para identificar oportunidades de melhoria nos processos internos da empresa. Isso envolveu a proposição de soluções e a implementação de práticas que otimizam a eficiência e a eficácia da gestão e coordenação.

Em síntese, as atividades desenvolvidas pela acadêmica no time de Desenvolvimento EaD como estagiária de Gestão em Projetos, demonstram um envolvimento abrangente e multifacetado em diversas áreas da gestão de projetos. Ao apoiar a organização, o planejamento e a execução de projetos, a acadêmica contribuiu significativamente para a estruturação e progresso das iniciativas em curso. O acompanhamento dos indicadores de desempenho e a análise de métricas-chave garantiram que os projetos permanecessem alinhados com os objetivos da empresa, enquanto a elaboração de relatórios e documentação forneceu uma visão clara e detalhada do progresso e dos próximos passos. A comunicação eficaz, tanto interna quanto externamente, facilitou a colaboração entre a equipe de projeto e os *stakeholders*, resolvendo dúvidas e mantendo todos informados. Além disso, o foco no aprimoramento dos processos internos destacou o compromisso da acadêmica com a melhoria contínua, ao propor e implementar soluções que aumentaram a eficiência e a eficácia da gestão de projetos. Esses esforços conjuntos não apenas fortaleceram a coordenação e a execução dos projetos, mas também contribuíram para o crescimento e sucesso da empresa.

4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Esta seção visa analisar e discutir os dados sobre o estudo de caso aqui proposto com vistas a demonstrar a importância da tradução intralingual na profissão de uma secretária executiva em uma organização específica, DOT Digital Group.

⁷ "Stakeholder" é definido como qualquer grupo ou indivíduo que tem influência sobre, ou é influenciado pela conquista dos objetivos de uma organização (Freeman, 1984 apud Friedman & Miles, 2006).

4.1. ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA TRADUÇÃO INTRALINGUAL NA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA EMPRESA DOT DIGITAL GROUP

A gestão do conhecimento tornou-se um componente essencial para a competitividade e a eficiência das organizações modernas (Sveiby, 1990). No cenário empresarial contemporâneo, a competência secretarial de transformar informações complexas e especializadas em conhecimento acessível e aplicável é fundamental para a operação harmoniosa e eficiente das equipes (Trevisan; Strauhs, 2021). A tradução intralingual como competência, conforme Meyer e Sugiyama (2007), envolve a capacidade de transformar conhecimentos tácitos e implícitos em formas explícitas e compreensíveis para a comunidade. Nesse contexto, a atuação do secretário executivo na tradução intralingual do conhecimento revela ser de grande valor contributivo para o crescimento das organizações.

Assim, essa competência dentro da gestão do conhecimento, cria um ambiente propício à conversão e compartilhamento do conhecimento individual e organizacional por meio da escrita de processos e também da aplicação prática do CHA (Parry, 1997). Essa prática mostra o impacto e excelência do profissional de Secretariado Executivo ao utilizar de seu conhecimento para a produção de documentos da gestão processual, suas habilidades e competências de tradução de dados e informações organizacionais, bem como a atitude de promover o conhecimento organizacional, desenvolvimento e inovação (Nonaka e Takeuchi, 1997).

Durante o estágio realizado na área de Gestão em Projetos no setor de Desenvolvimento EaD - de característica multidisciplinar composta por profissionais da pedagogia, design instrucional, design multimídia, desenvolvimento front-end, gestão de projetos e especialistas das áreas de cada um dos conteúdos a serem desenvolvidos - , a acadêmica vivenciou desafios da gestão advindas de um cenário de instabilidade externa (pandemia) e interna (mudanças processuais). A importância de traduzir e compartilhar documentos que promovem o conhecimento organizacional se mostrou evidentemente necessária no contexto corporativo.

Como o próprio nome já diz, a equipe de Desenvolvimento EAD está comprometida com a melhoria contínua e a inovação. A rápida evolução das tecnologias e das metodologias de ensino da "nova economia" demandam constante aprimoramento dos métodos de

desenvolvimento de conteúdo e acúmulo de conhecimento. Com isso, por meio da exploração de ferramentas, abordagens pedagógicas e tecnológicas de assimilação e criação de significado, o desenvolvimento e melhoria contínua dos processos ensino-aprendizagem podem ser facilitados. Esses processos de atualizações constantes necessitam ser efetivados não apenas em relação ao atendimento aos indivíduos que dele se beneficiam, mas também devem ser válidos para as demais equipes de trabalho da própria empresa.

De acordo com os princípios do conceito *ba* (Nonaka; Konno, 1998), os espaços virtuais são representados por ferramentas como e-mails, softwares e chamadas de vídeo, as quais facilitam a comunicação e a colaboração, independentemente da localização geográfica dos funcionários (Tapscott, 2011). Os espaços mentais, por sua vez, envolvem experiências compartilhadas e o alinhamento de pensamentos e ideias entre os colaboradores. Muitas vezes, esses tipos de espaços se sobrepõem, criando um ambiente integrado onde o conhecimento pode ser gerado e disseminado de maneira mais eficaz. Esse tipo de ambiente foi o meio pelo qual a tradução intralingual foi aplicada na GC da empresa de realização do estágio.

Durante o período de atuação da acadêmica, a empresa enfrentava diversos desafios, dentre eles: um cenário pós-pandêmico, a alta rotação da gestão, a alta burocratização de processos, as altas especificidades do único cliente a ser atendido pela equipe, o baixo número de materiais orientadores (POP's), a descentralização e a falta de organização de informações e conhecimentos organizacionais, todos esses processos careciam de linguagem clara e eficiente o bastante para atender a todos que acessam esses materiais. A ausência de um sistema unificado e de diretrizes claras tornava esse processo confuso e pouco eficiente, o que dificultava a concepção de conhecimento do time. Sem diretrizes claras, os colaboradores tinham dificuldade em compreender as expectativas e as responsabilidades de cada um em cada etapa dos procedimentos. Isso resultava em conflitos e mal-entendidos que prejudicavam o ambiente de trabalho e o prazo das entregas.

Além disso, a empresa enfrentava desafios na documentação e na padronização de processos de modo geral. Não havia documentos orientativos claros e, quando existiam, muitas vezes estavam desatualizados e de difícil acesso, dispostos em diferentes canais e conversas do

*Slack*⁸. A burocratização dos processos, a descentralização dos POP's e a linguagem ineficiente em materiais orientativos, gerava desperdício de tempo, energia e dependência de conhecimento tácito de funcionários específicos por parte da maioria dos colaboradores.

O ambiente de estágio anterior à da tradução intralingual era marcado por desafios relacionados à falta de gestão da informação e do conhecimento (padronização, linguagem, materiais, acessos, etc.). Essas questões impactam a eficiência operacional, inovação, geração de conhecimento individual e organizacional, desenvolvimento e geração de vantagens competitivas da empresa em um contexto altamente dinâmico. Para mitigar esses desafios advindos do cenário conturbado, a acadêmica com o apoio da equipe e da coordenação fez a gestão do conhecimento da equipe com base na tradução intralingual e teve como resultado a entrega de quatro produtos.

Em seguida, esses produtos serão descritos e comentados sobre como impactaram a equipe e a organização como um todo. O foco principal é dado para o quarto e último documento, "Orientação geral de fluxos e processos do Desenvolvimento EaD", que foi o produto final do estágio enquanto os outros três foram complementares, e por isso ele é o único com exemplificação (ANEXO 1). No documento anexado ficam nítidos os pontos abordados neste relatório sobre tradução intralingual na gestão do conhecimento.

A ausência do documento original dos modelos de gestão do conhecimento da empresa neste trabalho se deve a motivos de confidencialidade e conformidade com a legislação vigente. Os processos internos da empresa, bem como as informações detalhadas sobre clientes e membros da equipe, estão amplamente descritos nesses documentos. Compartilhar tais informações violaria a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), de nº 13.709/2018 que visa proteger a privacidade e os dados pessoais dos indivíduos (Brasil, 2018). Além disso, em respeito à solicitação expressa pela empresa, que visa garantir a segurança e integridade de seus dados sensíveis, optamos por não anexar esses documentos. Dessa forma, asseguramos a conformidade com as regulamentações de proteção de dados e mantemos o compromisso ético de confidencialidade empresarial.

⁸ *Slack* é um espaço de trabalho digital em nuvem que ajuda a gerenciar a produtividade e aprimorar a eficiência das equipes (Johnson, 2018).

4.1.1. Aperfeiçoamento de documento de boas práticas

O aperfeiçoamento do documento de boas práticas foi um processo de melhoria sobre um arquivo já existente que continha simples orientações gerais sobre o funcionamento dos softwares e fluxos que anteriormente eram pouco utilizados pelo time. Este foi um marco no processo de tradução intralingual na gestão do conhecimento no interior da empresa, visto que com a sua melhoria, ele passou a auxiliar os novos integrantes sobre o funcionamento básico da equipe. Em formato de slides, fornece diretrizes claras e instruções sobre como comunicar, documentar e seguir procedimentos comuns. A linguagem simples, clara e o design aprimorado garantiu que as informações fossem processadas por todos os membros e novos integrantes da equipe. Os benefícios do aperfeiçoamento foram notáveis para todos os diferentes cargos que a compõem.

Primeiramente, a linguagem clara do documento tornou a comunicação mais eficaz. Todos os membros da equipe agora tinham acesso a diretrizes compreensíveis e de fácil interpretação, eliminando ambiguidades e mal-entendimentos. Isso resultou em uma comunicação mais eficiente, com menos retrabalho e menos tempo de esclarecimentos necessários. A padronização da linguagem e das instruções foi um fator-chave nesse processo, pois houve a garantia que todos estavam alinhados, independentemente de suas funções e experiência.

Além disso, o design aprimorado desse documento foi um forte diferencial. Fixado no principal canal de comunicação do time, e devidamente arquivado em uma pasta do Google Drive com demais materiais orientativos, a informação era apresentada de forma organizada e atraente por meio de slides interativos, o que incentivava os membros da equipe a consultá-lo regularmente, principalmente pelo seu fácil acesso, e localização das informações por ser bastante visual.

Quadro 1 - Exemplo de tradução intralingual no documento de boas práticas da empresa DOT Digital Group

Pré tradução intralingual	Pós tradução intralingual
Nomenclatura dos arquivos:	O (a) Designer Instrucional fica responsável por criar a pasta e nomear os arquivos de

PMV: Cliente_XYZ_PMV Guia de estilos: Cliente_XYZ_Guia_EL Cliente_XYZ_Guia_VD Cliente_XYZ_Guia_AP	acordo com a nomenclatura padrão DOT: [Número do arquivo]_[Cliente]_[UCX] _[Tipo do entregável]
--	---

Fonte: Elaborado pela autora.

Anterior a esse aperfeiçoamento os documentos eram extensos e desorganizados e, frequentemente negligenciados. Agora, com um design mais amigável, as orientações estavam facilmente acessíveis, e a verificação sobre a data da última atualização ficou mais descomplicada, pois a informação de data da última atualização podia ser encontrada no título e na capa do material produzido. Isso reduziu a dependência dos membros portadores do conhecimento tácito buscado, e permitiu que os novos membros da equipe fossem mais autônomos em suas tarefas diárias. A aprimorada clareza e compreensão das boas práticas também ajudaram a construir uma cultura interna mais colaborativa, na qual todos estavam alinhados e incluídos

4.1.2. *Status Report*⁹

Outro avanço que auxiliou o cenário comunicacional na equipe foi a introdução do *Status Report*. Essa forma de documentação também em formato de slides foi confeccionada para ser utilizada semanalmente nas reuniões de alinhamento semanal que aconteciam todas as segunda-feira às 9h da manhã, com o propósito de realizar *check-points* com a equipe, em seguida com o time estratégico e, na manhã seguinte com o cliente. Sua implementação trouxe consigo uma nova dimensão de visibilidade geral do andamento dos projetos, dificuldades, facilidades e sugestões, o que gera benefícios substanciais.

O *Status Report* estabeleceu um canal regular de atualizações que permitia que todos os envolvidos acompanhassem de perto o progresso das tarefas e identificassem prontamente

⁹ Relatório de *status* (tradução própria).

quaisquer problemas que poderiam surgir. Essa abordagem pró-ativa à gestão de projetos teve um impacto notável na comunicação interna e externa.

Quadro 2 - Exemplo de tradução intralingual no status report da empresa DOT Digital Group

Pré tradução intralingual	Pós tradução intralingual
<p>* Os status dos projetos eram repassados apenas verbalmente durante as reuniões semanais.</p>	<p>Exemplo do curso X (1 slide por curso):</p> <p>UC1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conteúdo bruto enviado ao cliente para homologação. Data de retorno prevista: xx/xx; - Material da divisão de temas enviado pela conteudista X no dia xx/xx. Atualmente em revisão. Prazo: xx/xx; - Apostila roteirizada e diagramada, aguardando validação da versão 2 pela Designer Instrucional. Prazo: xx/xx. <p>UC2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conteúdo bruto recebido do cliente no dia xx/xx e segue em ajustes DOT. Prazo: xx/xx <p>UC3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conteudista Y contratada para atuar no lugar do conteudista Z.

Fonte: Elaborado pela autora.

Internamente, o *Status Report* serviu como um meio eficaz para a equipe acompanhar o desenvolvimento dos projetos. As atualizações semanais forneciam informações detalhadas sobre o *status* de cada tarefa, incluindo as ações concluídas, as que ainda estavam em andamento, os obstáculos identificados, além das próximas ações e planejamentos. Essa transparência contribuiu para uma melhor compreensão da situação e permitiu que os membros da equipe trabalhassem de maneira mais coordenada e colaborativa.

Externamente, o *Status Report* desempenhou uma melhoria considerável na comunicação com o cliente. O cliente passou a receber atualizações regulares, detalhadas e extremamente

visuais sobre o andamento do projeto, o que contribuiu para a construção da confiança e também da transparência. A capacidade de relatar de forma sistemática o progresso das tarefas também permitiu que o cliente tomasse decisões informadas e ágeis, e mantivesse o projeto dentro dos prazos estipulados.

Um dos principais benefícios do *Status Report* foi sua capacidade de identificar rapidamente problemas e desafios. Se surgisse um obstáculo, ele era documentado no relatório semanal e comunicado a todas as partes envolvidas. Isso permitia que a equipe, as gestoras de projetos e o cliente trabalhassem juntos para encontrar soluções antes de os problemas se agravarem. Essa abordagem pró-ativa poupou tempo e recursos, garantindo que os projetos permanecessem na direção certa.

Em resumo, a introdução do *Status Report* transformou significativamente a comunicação e a gestão na equipe. A tradução intralingual desempenhou um papel vital na criação desse documento ao garantir que as informações fossem apresentadas de maneira clara e acessível para todos os envolvidos, independentemente de sua experiência ou conhecimento técnico. A melhoria na comunicação interna e externa, a maior visibilidade dos projetos e a capacidade de resposta mais ágil aos desafios tornaram essa inovação um marco no sucesso da equipe.

4.1.3. Board de erratas e automatização

A terceira inovação na gestão do conhecimento dentro da equipe, foi a criação de um *board*¹⁰ específico para a gestão de erratas, juntamente com a implementação da automatização desse processo. Essa mudança simplificou consideravelmente um procedimento que costumava ser moroso e dependente de indivíduos específicos detentores do conhecimento processual. Os benefícios dessa inovação foram notáveis.

Anteriormente, a gestão de erratas envolvia uma série de etapas manuais, desde a solicitação até o preenchimento de planilhas e a criação de cartões para rastrear e resolver problemas. Esse processo consumia recursos consideráveis, e frequentemente gerava atrasos e sobrecarga de trabalho sobre membros da equipe.

¹⁰ Quadros auxiliares para organização do trabalho das equipes, facilita a visualização, monitoramento e gerenciamento da equipe (Pluga, 2022).

Para a sua elaboração, primeiro a acadêmica ficou responsável por fazer um mapeamento do antigo fluxo e trazer consigo novas sugestões de eliminação de etapas e melhorias para o processo. Para essa etapa a acadêmica realizou uma reunião com todas as partes envolvidas e fez um *check-list* de todas as informações e dados necessários para a execução das tarefas de cada um e identificou quem seria o responsável por fazer o repasse de cada um deles.

Mapeado, iniciou-se o processo de redesenho das etapas para aprovação da equipe e da coordenação, e em seguida a ativação da automatização com apoio da equipe de Tecnologia da Informação. Essa automatização é composta majoritariamente por um formulário de campos (selecionáveis) de preenchimento obrigatório. Esses campos condizem com todas as informações julgadas necessárias pela equipe, informações essas que anteriormente não eram repassadas/recebidas. Aprovada a automatização a acadêmica introduziu o fluxo melhorado, o material processual de apoio e a automatização para todos, a partir dessa reconfiguração, deu-se início à sua implementação.

Quadro 3 - Exemplo de tradução intralingual no board de erratas e automatização na empresa DOT Digital Group

Mensagem recebida pré tradução intralingual	Mensagem recebida pós tradução intralingual
<p>Errata na UCX de [Nome do curso], na imagem que aparece na página 13.</p>	<p>Dados enviados por: [Colaborador X]</p> <p>Curso UC: [Curso X] UCX [Nome completo da Unidade Curricular].</p> <p>Tipo de entregável: Apostila</p> <p>DI responsável: [Designer Instrucional X]</p> <p>AE referência: [Analista Educacional X]</p> <p>Motivo da realização da errata: A tutora X que está nesta UC verificou que na página 13 da apostila, a foto apresentada de uma flor de maracujá e abelhas falando sobre polinização, não é condizente com o tipo de abelha responsável pela polinização do maracujazeiro, que são mamangavas do gênero <i>Xylocopa</i> (Fonte).</p>

	<p>Descrição: Correção de imagem. Utilizar a que se encontra no banco de imagens disponível no Link.</p> <p>Complexidade: Correção -> Errata interna (ETEC)</p> <p>Prioridade: Baixa - 3 dias</p> <p>Elementos para correção: As imagens serão enviadas no comentário para visualização.</p> <p>Necessita atuação de tutora? Sim.</p> <p>Link do material a ser revisado: Link</p>
--	---

Fonte: Elaborado pela autora.

Com a introdução do *board* de erratas e a automatização, muitos dos obstáculos foram eliminados. Agora, as solicitações de erratas são feitas de maneira simplificada e eficiente por meio de um novo sistema interligado ao principal canal de comunicação utilizado pela empresa, *Slack*. A automatização envolve desde a criação dos cartões, acompanhamento do progresso até a sua finalização e localização por meio de notificação das partes relevantes.

Essa automatização não apenas economiza tempo e recursos, mas também melhorou a eficiência geral da equipe. As solicitações de erratas são processadas de forma mais rápida e precisa, e os responsáveis por resolvê-las têm todas as informações necessárias em um único local. Isso resultou em uma resposta mais ágil a problemas e em menos atrasos nos projetos. Além disso, a criação de um *Board* dedicado à gestão de erratas ajudou a consolidar todas as informações relevantes em um só lugar e a retirada de relatórios mais próximos da realidade.

4.1.4. Orientação geral de fluxos e processos do Desenvolvimento EaD

O principal produto elaborado e que julgo de maior impacto na melhoria da GC foi a criação do documento de orientação geral de fluxos e processos do Desenvolvimento EaD. Esse documento abrangente contempla um mapeamento detalhado de todos os processos e etapas

envolvidos na gestão de projetos da equipe, mas com um diferencial fundamental: ele foi elaborado com linguagem e design simples, que o torna acessível para qualquer pessoa independentemente de suas experiências e vivências prévias.

Essa iniciativa visava proporcionar e propiciar a criação de significado sobre todas as informações para seu processamento e geração de conhecimento. Esse documento trouxe um valor agregado à empresa, pois não apenas padronizou os processos internos, mas também tornou compreensível a todos o funcionamento de cada uma das etapas envolvidas na gestão.

Cada etapa do processo é detalhada e simplificada e descrita em um arquivo em formato de "DOC" de fácil atualização, desde a sua finalidade até as tarefas específicas que precisam ser concluídas em sua sequência mais eficiente reconhecida. Além disso, o documento contém informações sobre quem é responsável em cada etapa, a quem se direcionar, o que fazer, quando fazer, quais dados, informações, conhecimentos, documentos e links são necessários, como interpretá-los e quando a etapa deve ser iniciada, controlada e finalizada. Para simplificar ainda mais, inclui um passo-a-passo a ser seguido e mensagens modelos que podem ser usadas como referência, em que se é necessário apenas a atualização de alguns dados, como datas e nomes.

Quadro 4 - Exemplo de tradução intralingual no documento de orientação geral de fluxos e processos do Desenvolvimento EaD da empresa DOT Digital Group

Descrição de processo pré tradução intralingual	Descrição de processo pós tradução intralingual
<p>ENTRADA DE UM NOVO CURSO</p> <p>A solicitação de um novo curso começa com a solicitação do cliente.</p> <p>O setor comercial anota o pedido e as expectativas do cliente, conversa com ele sobre o prazo, faz negociações e informa o prazo de análise prévia.</p> <p>A coordenação de desenvolvimento faz considerações.</p>	<p>ENTRADA DE UM NOVO CURSO</p> <p>Definição: Solicitação por parte do Cliente, de elaboração de um novo curso conforme estipulado em contrato. Temos um contrato com o CLIENTE, em que está descrito que entrará sempre ao menos um curso novo por semestre.</p> <p>Link do modelo inicial: <u><i>Orientações_Coordenação</i></u></p> <p>Áreas envolvidas: Desenvolvimento EAD (DEAD), Operação EAD (OPEAD),</p>

O OPEAD recebe a solicitação, faz uma análise interna e acrescenta suas considerações.

O GPO elabora um cronograma previsto. A executiva de contas cria uma planilha de faturamento com base no cronograma.

O setor comercial então libera o início da produção.

A executiva de contas cria os cards das unidades curriculares no PORT BOARD, seguindo a orientação de abertura de cards.

O GPO organiza a agenda de Kickoff, agenda a data, prepara os materiais e abre a pasta do cliente no drive interno, cria a pasta de Kickoff, faz cópias dos arquivos de registros e do PPT de Kickoff, e faz um alinhamento interno com várias equipes (DI, DM, Front, GPO, EGP, Especialista EdTech), levantando dúvidas estratégicas.

Depois, realiza a agenda de Kickoff.

Por fim, o GPO cria os cards das entregas previstas no Kanban do Desenvolvimento. O processo termina aqui.

Especialista EdTech, Comercial, Coordenação Desenv.

Perfis de colaboradores envolvidos: DI, GPO, Executiva De Contas, Gerente Edtech.

Fornecedores: Cliente

Início: Fecha de um novo contrato; Sinalização de entrada de mais um curso pela Executiva de Contas.

Etapas

1. CLIENTE:
 - a. Solicitação de um novo curso;
 - b. Passa as expectativas.
2. COMERCIAL:
 - a. Alinhamento com o cliente sobre os prazos de entrega;
 - b. Negociações de valores e cronograma inicial;
 - c. Informa a equipe interna sobre a solicitação do cliente;
 - d. Informa o prazo de análise prévia para a equipe interna;
3. COORDENAÇÃO DESENV:
 - a. Faz considerações.
4. OPEAD:
 - a. Recebe a informação de solicitação;
 - b. Faz análise interna;
 - c. Faz considerações extras;
5. GPO:
 - a. Elaboração do Cronograma previsto;
6. EXECUTIVA DE CONTAS:

	<ul style="list-style-type: none">a. Elaboração de <u>planilhas de gestão</u> com base no <u>cronograma</u> previsto; <p>7. COMERCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Liberação de início de produção. <p>8. GPO:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Agendamento de data da reunião de <i>kickoff</i>;b. Organização da reunião de <i>kickoff</i>;c. Preparação de <u>materiais da reunião de <i>kickoff</i></u>;d. Abrir a pasta do Cliente no <u>Drive Interno</u> seguindo as <u>Boas Práticas do Drive</u>;e. Criar a <u>pasta de <i>kickoff</i></u>;f. Fazer cópia dos <u>arquivos de registros</u>;g. Alinhamento interno (DI, DM, Front, GPO, EGP, Especialista EdTech);h. Levantamento de dúvidas estratégicas; <p>9. ~ Realização da agenda de <i>kickoff</i></p> <p>10. GPO:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Cria os Cards das entregas previstas, no Kanban do Desenvolvimento;b. Faz os encaminhamentos. <p>Fim do processo</p>
--	---

Fonte: Elaborado pela autora.

Ademais, esse documento incorpora todas as especificidades do cliente, abrange desde suas preferências e formato de comunicação preferido até a sequência de processos e solicitações relativas aos procedimentos atualizados. Este nível de detalhamento garante que cada etapa do processo esteja alinhada com as expectativas e necessidades do cliente. As preferências do cliente foram cuidadosamente integradas para assegurar que o formato e o tom da comunicação atendam suas expectativas, a fim de promover um relacionamento mais harmonioso e produtivo. Além disso, a sequência dos processos foi delineada para refletir as práticas mais eficientes e atuais, e proporcionar uma estrutura clara que facilita a execução e o acompanhamento das tarefas. Dessa forma, o documento não apenas padroniza os procedimentos internos, mas também melhora significativamente a experiência do cliente, ao assegurar que suas demandas sejam atendidas de maneira precisa e eficiente.

Por meio da Teoria da Criação do Conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997), a tradução intralingual foi feita na gestão do conhecimento da empresa DOT Digital Group:

- (1) Compartilhamento do conhecimento tácito: O primeiro passo na criação do documento de Orientação Geral de Fluxos e Processos do Desenvolvimento EaD pela acadêmica, envolveu o compartilhamento de conhecimento tácito entre os membros da equipe. Este processo crítico exigiu a troca de experiências, modelos e conhecimentos entre indivíduos. A interação contínua em diálogos pessoais e reuniões periódicas permitiu a sincronização de informações e conhecimentos, e possibilitou um espaço de colaboração. Durante essas sessões os membros da equipe compartilharam seus conhecimentos tácitos adquiridos por meio de suas experiências diárias, criando uma base rica e diversificada para o desenvolvimento do documento.
- (2) Criação de conceitos: A fase seguinte envolveu a externalização do conhecimento tácito por meio da criação de conceitos. Este processo foi realizado por meio de diálogos e reflexões coletivas, onde as contradições e paradoxos foram utilizados para alcançar conceitos explícitos. A utilização de múltiplos métodos de raciocínio, como indução, facilitou a construção criativa do pensamento. A abordagem interativa e dialética garantiu que a criatividade fosse

incorporada no desenvolvimento do documento, tornando-o acessível e relevante para todos os membros da equipe.

- (3) Justificação dos conceitos: após a criação dos conceitos, foi necessário justificar sua importância tanto para a organização quanto para a comunidade por meio da tradução intralingual. Este processo envolveu a filtragem contínua de informações, conceitos e conhecimento, com base na intenção e nos valores organizacionais. Para a empresa, os critérios de justificação incluíram não apenas aspectos tradicionais como custo, margem de lucro e contribuição para o crescimento, mas também critérios abstratos como a melhoria da comunicação, eficiência operacional e acessibilidade da informação. A justificação qualitativa e quantitativa dos conceitos garantiu que o documento não apenas atendesse às necessidades imediatas da equipe, mas também refletisse os valores e objetivos mais amplos da organização. A linguagem simples e desprovida de jargões facilita a assimilação do conteúdo e criação de significado, e o torna acessível a todos.
- (4) Construção de um produto: A construção do documento como um produto envolveu a cooperação dinâmica entre representantes de diversas áreas da organização. Este protótipo ou modelo, serviu como uma estrutura clara e acessível que mobilizou a cooperação interpessoal e interdepartamental. A colaboração envolveu a integração de *know-how*, ferramentas e tecnologias da empresa para garantir que o documento fosse viável e eficaz. O produto criado não só padronizou os processos internos, mas também facilitou a compreensão e a execução das etapas de gestão de projetos por qualquer membro da equipe, independentemente de sua experiência prévia.
- (5) Difusão interativa do conhecimento: Finalmente, a difusão interativa do conhecimento garantiu que o documento, uma vez criado, justificado e transformado em um modelo prático, pudesse precipitar um novo ciclo de criação de conhecimento em um nível ontológico diferente. Expandindo-se horizontal e verticalmente, o documento tornou-se uma referência não apenas para a equipe de Desenvolvimento EaD, mas para toda a organização, que transpôs a iniciativa para as demais equipes e departamentos. A disseminação interativa do

conhecimento permitiu que o documento fosse utilizado e adaptado por outras equipes, clientes, fornecedores e parceiros. Promoveu uma cultura de compartilhamento e colaboração contínua.

A capacidade de traduzir informações complexas e técnicas para uma linguagem simples se mostra como uma competência inestimável para o profissional de secretariado executivo na GC. A criação do documento de Orientação Geral de Fluxos e Processos do Desenvolvimento EaD exemplifica a eficácia e impacto da tradução intralingual na gestão do conhecimento, uma vez que traduz informações complexas para uma linguagem acessível. O documento eliminou barreiras de compreensão e permitiu que todos os membros da equipe participassem ativamente na geração de conhecimento. A abordagem contínua de avaliação e adaptação juntamente com a expansão do uso de ferramentas colaborativas e treinamento adicional, garantirá que a comunicação interna e gestão do conhecimento continue a melhorar. Investir na competência de tradução intralingual se faz essencial para enfrentar os desafios da gestão e promover uma operação eficiente e harmoniosa, ao demonstrar seu valor não só para a empresa onde o estágio foi realizado, mas para qualquer organização que busca melhorar sua gestão do conhecimento.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tradução intralingual como parte da competência secretarial pode ser considerada como uma competência altamente demandada e impactante às organizações. As empresas reconhecem cada vez mais o valor dessa competência, como demonstrado no caso da empresa onde o estágio profissionalizante foi realizado. Na DOT, foi dado o espaço, verba, incentivo e ferramentas para a elaboração deste documento. O reconhecimento e investimento sobre o profissional em Secretariado com essa competência, mitigou os desafios advindos da comunicação da informação e auxiliou a promover o conhecimento individual e organizacional por meio de uma gestão eficiente e eficaz.

A reflexão sobre o alcance dos objetivos deste estudo pauta-se no aprofundamento da compreensão da atuação do profissional de Secretariado Executivo no contexto da tradução intralingual e sua integração com a gestão da informação e do conhecimento. A concretização

desses objetivos foi alcançada por meio de várias etapas, atividades práticas e interações durante o estágio na empresa DOT Digital Group.

O primeiro objetivo específico foi construir um entendimento da atuação do profissional de Secretariado Executivo no campo da tradução intralingual. Para alcançar este objetivo, foram realizadas análises teóricas e práticas sobre as competências necessárias com abordagem em vertentes da tradução intralingual. Durante o estágio observou-se a necessidade de transformar informações complexas em linguagem simplificada, competência entendida como fundamental para garantir que todos os membros da equipe compreendam e adquiram os conhecimentos necessários para a execução de suas tarefas.

O segundo objetivo específico visou estabelecer relações entre o profissional em Secretariado Executivo, a tradução intralingual e a gestão do conhecimento. Esse objetivo foi concretizado através do estudo da prática da tradução intralingual como parte da competência secretarial na gestão do conhecimento. Essa competência secretarial se mostrou ferramenta da padronização dos processos internos e da melhoria da comunicação através do impacto positivo após a sua utilização. Ao fim do estudo, ficou explícita a importância da atuação do secretário executivo como um agente facilitador na gestão do conhecimento dentro da organização devido a sua competência de tradução intralingual (Montezano *et al.*, 2015).

Por fim, o terceiro objetivo específico foi relatar uma experiência de estágio com a utilização da tradução intralingual no campo da gestão do conhecimento. Este objetivo foi alcançado através da documentação e análise de casos reais durante o período de estágio, onde a tradução intralingual desempenhou um papel significativo na gestão eficiente do conhecimento. A criação do documento de orientação que detalha procedimentos operacionais e incorpora as necessidades linguísticas do time, preferências e especificidades do cliente foi um exemplo concreto de como a tradução intralingual pode ser aplicada na gestão do conhecimento para melhorar a compreensão e a eficiência operacional dos colaboradores.

O objetivo geral deste relatório de estágio é discutir a atuação do profissional de Secretariado Executivo como tradutor intralingual e sua possível intervenção no campo da gestão do conhecimento. A pesquisa buscou explorar como a tradução intralingual pode ser uma competência estratégica no ambiente corporativo ao facilitar a comunicação e a colaboração

entre membros da equipe com diferentes níveis de conhecimento e experiência. Essa possibilidade foi alcançada sob a ótica e prática do conceito CHA (conhecimento, habilidade e atitude) proposto por Scott B. Parry (1997). O **conhecimento** refere-se ao entendimento teórico e prático dos processos e fluxos de trabalho adquiridos por experiências e treinamentos. A **habilidade** está relacionada à capacidade prática de aplicar esse conhecimento de forma eficaz, como evidenciado na criação e atualização do documento de orientação. E por fim, a **atitude**, que englobou a disposição proativa e colaborativa da acadêmica em criar um ambiente de incentivos aos membros da equipe para compartilhar seus conhecimentos tácitos e adotar práticas padronizadas. A combinação desses três elementos foi crucial para o sucesso da iniciativa. Cada membro da equipe contribuiu com seu conhecimento, demonstrou habilidades na aplicação dos processos e manteve uma atitude positiva e engajadora. Essa sinergia entre conhecimento, habilidade e atitude facilitou a criação de um documento eficaz e promoveu uma gestão do conhecimento mais eficiente e inclusiva na organização.

A questão de pesquisa que norteou este estudo foi: como a atuação do profissional de Secretariado Executivo como tradutor intralingual pode interferir na organização a partir da referência da gestão do conhecimento? Para responder a esta questão, o estudo analisou a aplicação prática da tradução intralingual na empresa DOT Digital Group e observou como a transformação de informações complexas em linguagem simples contribuiu para a eficiência operacional sob o alcance do conhecimento organizacional. A investigação demonstrou que a atuação do secretário executivo como tradutor intralingual não apenas facilita a disseminação do conhecimento, mas também promove um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo, propenso ao desenvolvimento e à inovação.

A escolha do formato do documento de Orientação Geral de Fluxos e Processos do Desenvolvimento EaD foi cuidadosamente planejada para maximizar a eficácia na gestão do conhecimento dentro da organização. Esta decisão foi baseada em várias considerações teóricas e práticas que garantiram que o documento não apenas cumprisse seu propósito informativo, mas também facilitasse a colaboração e o compartilhamento de conhecimento entre os membros da equipe. Ao criar um documento capaz de ser facilmente compreendido e acessado por todos, promovemos um ambiente onde o diálogo e a socialização do conhecimento podem ocorrer mais

naturalmente, e ao mesmo tempo, reduzir o tempo de pesquisa e melhorar a eficiência do trabalho da equipe, conforme observado no local de estágio.

O mapeamento do conhecimento é outra razão crucial para a seleção deste formato. Davenport e Prusak (1998) afirmam que a gestão do conhecimento é essencial para retratar o que existe dentro da empresa e onde se localiza. O documento criado serve como um repositório claro e estruturado das etapas e processos de gestão de projetos, e proporciona uma memória organizacional que pode ser consultada e atualizada conforme necessário. Esta acessibilidade é vital para a criação de uma matriz de conhecimentos disponíveis para consulta e permite que as competências técnicas e habilidades dos colaboradores sejam facilmente combinadas e utilizadas no âmbito organizacional.

A Sociedade da Colaboração, descrita por Tapscott (2011), enfatiza a importância do compartilhamento e da cooperação facilitados pela Internet (Tapscott, 2011, apud Strauhs *et al.*, 2012). A criação de um documento digital em formato DOC, que pode ser facilmente compartilhado e editado, reflete esta mudança de paradigma. Ele permite que a equipe trabalhe de forma colaborativa, além da utilização de interfaces amigáveis para a comunicação e troca de informações. Isso não só torna o processo de gestão de conhecimento mais eficaz, mas também aumenta o conhecimento dos colaboradores por meio do compartilhamento constante.

Além disso, a criação de redes de informação e conhecimento, conforme discutido por Kon (2007) e mencionado por Strauhs *et al.* (2012), é um elemento chave na estratégia de gestão do conhecimento. O documento foi projetado para funcionar como um ponto central de referência que facilita a troca de recursos, informações e conhecimentos intangíveis entre os membros da equipe e outras partes interessadas. Este ambiente de rede melhora o desempenho organizacional e fomenta a inovação contínua (Strauhs, *et al.*, 2012).

Finalmente, a criação de um contexto capacitante ou “ba”, conforme descrito por Nonaka e Konno (1998), foi um objetivo central ao desenvolver este documento. Ele proporciona um espaço (não necessariamente físico) onde as pessoas podem trocar experiências e informações, resolvendo problemas e criando conhecimento de forma colaborativa. Ao eliminar barreiras organizacionais e fomentar um ambiente de interação contínua, o documento facilita a

manifestação e liberação do conhecimento tácito, essencial para a inovação e o crescimento organizacional.

Portanto, a escolha deste formato não foi arbitrária, mas fundamentada em sólidas teorias de gestão do conhecimento e práticas organizacionais que garantem a criação, disseminação e utilização eficaz do conhecimento dentro da empresa.

Assim, a pesquisa conclui que a tradução intralingual é uma competência essencial para os profissionais de Secretariado Executivo atuantes na área da gestão do conhecimento ao destacar seu papel na gestão eficaz da informação e do próprio conhecimento dentro das organizações. Esta competência não apenas melhora a comunicação interna, mas também assegura que os processos e procedimentos sejam compreendidos e seguidos corretamente, sendo capazes de contribuir para a agregação de valor, desenvolvimento, inovação e para o sucesso organizacional como um todo (Nonaka; Takeuchi, 1997).

O estágio realizado na empresa DOT Digital Group proporcionou uma visão aprofundada sobre a importância da tradução intralingual na gestão do conhecimento. A atuação do profissional de Secretariado Executivo como tradutor intralingual mostrou-se fundamental para a padronização de processos, melhoria da comunicação interna e eficiência operacional.

A tradução intralingual foi essencial para transformar informações complexas em linguagem simples e acessível, facilitando a compreensão e a execução das tarefas por todos os membros da equipe. Os produtos desenvolvidos, como o documento de boas práticas, o *Status Report*, o *board* de erratas e a orientação geral de fluxos e processos do Desenvolvimento EaD, destacaram-se como ferramentas eficazes na gestão do conhecimento, contribuindo significativamente para a organização e coordenação das atividades.

A pesquisa demonstrou ainda que, a competência de tradução intralingual é um diferencial estratégico para os profissionais de Secretariado Executivo, pois facilita a comunicação e a colaboração entre membros da equipe com diferentes níveis de conhecimento e experiência. A capacidade de transformar informações complexas em linguagem simples e clara é uma habilidade inestimável que promove um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo.

Além disso, a escolha do formato dos documentos desenvolvidos foi baseada em sólidas teorias de gestão do conhecimento, garantindo a criação, disseminação e utilização eficaz do conhecimento dentro da empresa. A pesquisa conclui que investir na competência de tradução intralingual é essencial para enfrentar os desafios da gestão do conhecimento e promover uma operação eficiente e harmoniosa.

Por fim, sugere-se que futuras pesquisas explorem a integração de inteligência artificial e tecnologias de tradução intralingual no contexto do trabalho remoto. A utilização da IA pode aprimorar ainda mais a tradução e a comunicação interna, garantindo que as equipes estejam bem coordenadas e que as informações sejam transmitidas de maneira clara e precisa.

A experiência de estágio na DOT Digital Group mostrou que a tradução intralingual não é apenas uma competência desejável, mas uma necessidade para as organizações que buscam otimizar a gestão do conhecimento e alcançar vantagem competitiva. Acredita-se que a aplicação prática dessas competências contribua significativamente para a inovação e o sucesso organizacional.

REFERÊNCIAS

BARROS, C. de M. P.; BRAGA, M. C.; SILVA, J. S. As competências gerenciais na atuação do secretário executivo no nível estratégico. Revista Expectativa, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 91–106, 2000. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/6096/4700>. Acesso em: 24 abr. 2024.

BASTOS, L. P. L. **O secretário executivo na produção e difusão da gestão do conhecimento no ambiente organizacional.** Fortaleza, 2014. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/34229/1/2014_tcc_lplbastos.pdf. Acesso em: 24 abr. 2024.

BRASIL, **Artigo 4º da lei Nº 7.377, de 30 de setembro de 1985.** Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. 164º da Independência e 97º da República. Brasília, DF: Presidência da República Casa Civil, 1985. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377.htm. Acesso em: 02 mai. 2024.

BRASIL, **Lei N° 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado. 197° da Independência e 130° da República. Brasília, DF: Presidência da República Secretaria-Geral, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm#art65... Acesso em: 10 jun. 2024.

BRESSAN, F. O método do estudo de caso. *Administração Online*, 2000. v. 1, n.1, p.1-13. jan./fev./mar., 2000. Disponível em: https://posgraduacao.faccat.br/moodle/pluginfile.php/1721/mod_resource/content/0/05estudo_caso-bressan_2009_1.pdf. Acesso em: 21 jun. 2024.

BRITO, L. M P. Gestão do conhecimento – instrumento de apropriação pelo capital do saber do trabalhador. **Cadernos de Educação**, FaE/PPGE/UFPel, Pelotas, p.135 - 148, jan./jun., 2008. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/index.php/caduc/article/download/1767/1642/0> Acesso em: 21 jun. 2024.

BÍSCOLI, F. R. V.; LOTTE, R. I. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, v. 5, n. 1, 2007. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91/300>. Acesso em: 02 mai. 2024.

CAPPELLI, C.; SANTOS, R.; NUNES, V. Linguagem simples como pilar da transparência. **Humanidades & Inovação**, v. 10, p. 32-45, 2023.

Como usar os boards do Jira na gestão de projetos? [GUIA]. **Pluga**. 06 ago. 2022. Disponível em: <https://pluga.co/blog/jira-boards/>. Acesso em: 20 mai. 2024.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento Empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DRUCKER, P. F. As novas realidades: no governo e na política, na economia e nas empresas, na sociedade e na visão do mundo. Tradução: Malferrari C. A. ed.4. São Paulo: **Pioneira**, 1997.

DUARTE, J.; MONTEIRO, G. F. **Potencializando a comunicação nas organizações**. Brasília, 2021. Disponível em:

<https://abcpublica.org.br/wp-content/uploads/2021/02/Potencializando-a-Comunicac%C3%A3o-nas-organiza%C3%A7%C3%B5es.pdf>. Acesso em: 02 mai. 2024.

FIGUEIREDO, V.; FIGUEIREDO, M. Gestão do Conhecimento. *In*: Dicionário de Ergonomia e Fatores Humanos: o Contexto Brasileiro em 110 Verbetes. 1. ed., p. 174-175, Rio de Janeiro: **Associação Brasileira de Ergonomia - ABERGO**, 2023. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Joao-Fonseca-10/publication/375050934_Saude_Mental_e_Trabalho/links/65400a383cc79d48c5bc5d2b/Saude-Mental-e-Trabalho.pdf#page=175. Acesso em: 20 mai. 2024.

FLEURY, M. T. L. **A gestão de competência e a estratégia organizacional**. As pessoas na organização. São Paulo: Gente, 2002. Disponível em: <https://ria.ufrn.br/jspui/handle/123456789/1766>. Acesso em: 06 mai. 2024.

FRIEDMAN, A. L.; MILES, S. **Stakeholders: Theory and Practice**. Oxford: Oxford, 2006.

FREIRE, P. de S.; SPANHOL, F. J. **O conhecimento organizacional: Produto ou processo?**. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v. 4, n. 1, págs. 3-21, 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4800997>. Acesso em: 06 mai. 2024.

JAKOBSON, R. **Linguística e Comunicação**. Seleção de Textos e Tradução por Isidoro Blickstein e José Paulo Pais. São Paulo: Cultrix, 1975.

JOHNSON, H. A. Slack. **J Med Libr Assoc**. v. 1, p.148-151. Jan, 2018. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5764588/>. Acesso em: 21 jun. 2024.

LEAL, F. G.; DALMAU, M. L. B. Análise das competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina em comparação ao perfil profissiográfico do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 5, n. 3, p.143-174, set., dez. 2014. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/289/pdf_26. Acesso em: 02 mai. 2024.

LEAL, F. G.; FIATES, G. G. S. Competências dos secretários executivos de uma universidade pública federal: uma análise a partir da perspectiva dos gestores. **Revista de Gestão e**

Secretariado, v. 4, n. 3, p. 30-57, set., dez. 2013. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/216/pdf_44. Acesso em: 02 mai. 2024.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LUSTRI, D.; MIURA, I.K.; TAKAHACHI S. Gestão do conhecimento desenvolvendo competências. **Revista Inteligência Empresarial**. n. 25, p. 20-27, out, nov., dez. 2005. Disponível em: <https://www.suapesquisa.com/pesquisa/escribas.htm>. Acesso em: 12 abr. 2024.

MARCHIORI, P. Z. **A ciência da gestão de informação**: compatibilidades no espaço profissional. Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, mai/ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12910.pdf>. Acesso em: 02 mai. 2024.

MASCARENHAS, M. H. de S.; SEPULVEDA, F. A. M.; D'ASSUMPÇÃO, E. S. Sistema de gestão integrado: a atuação do secretário executivo. **Revista De Gestão E Secretariado**, v. 2, n. 1, 177–192. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/49/95>. Acesso em: 02 mai. 2024.

MEDEIROS, M. Pesquisas de abordagem qualitativa. *Revista Eletrônica Enfermagem, Goiás*, v. 14, n. 2. p.224-225, abr/jun, 2012. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/13628/11615>. Acesso em: 21 jun. 2024.

MENDES, E. A. de M. PROCESSOS DE TRADUÇÃO INTRALINGUAL. **Leffa**, 2009. Disponível em: http://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Anais/ABRALIN_2009/PDF/Eliana%20%20Amarante%20de%20Mendon%C3%A7a%20MENDES%20-%20ok.pdf. Acesso em: 02 abr. 2024.

MINAYO, M. C. de S.; DESLANDES, S. F. **Caminhos do Pensamento: Epistemologia e Método**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013.

MONTENAZO, N. S.; SOUZA, R. B. de.; BAETA, O. V. A importância da gestão da informação para a atuação profissional do secretário executivo – uma revisão de literatura nacional integrativa. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v.6, n.2, p. 111-133, mai./ago., 2015. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/356/pdf_72. Acesso em: 02 mai. 2024.

MOURA, G. R. P. de. Revisão linguística: processo de tradução intralingual. **Educ.&Tecnol**, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 49-60, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://periodicos.cefetmg.br/index.php/revista-et/article/view/595>. Acesso em: 02 mai. 2024.

MOREIRA, K. D. et al. As competências contemporâneas do secretário executivo e a relação com as competências do middle manager. *Revista de Gestão e Secretariado- GeSec*, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 45-66, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435645980004.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2024.

NONAKA, I.; KONNO, N. The Concept of “Ba”: Building a Foundation for Knowledge Creation. **California Management Review**, v. 40, n. 3, Spring, 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/4116594>. Acesso em: 28 abr. 2024.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **A Criação do Conhecimento nas Empresas**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, I.; TOYAMA, R.; HIRATA, T. **Teoria e casos de empresas baseadas no conhecimento**: managing flow. Porto Alegre: Bookman, 2003.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, A. L. S. P. de. **Guia de comunicação interna para equipes remotas**. 2020. 100 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Comunicação Social) — Universidade de Brasília, Brasília, dez., 2020. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/28032>. Acesso em: 12 abr. 2024.

PARRY, S. B. **The Managerial Mirror**: Competencies. Association for Talent Development, 1 set., 1997.

PETRILLI, S. **Translation**. Rodopi, Amsterdam - New York, NY, 14 nov., 2003.

PINHEIRO, J. R. Ética e comunicação: competências fundamentais para a secretária executiva das multinacionais. *Secretariado Executivo Em Revist@*, v. 1, 2005. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1735/1145>. Acesso em: 20 mai. 2024.

REIS, A. S. dos; FROTA, M. G. da C. Guia básico para a elaboração do projeto de pesquisa. s/d. Disponível em: <https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/educacao/docs/06a.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2024.

SHINYASHIKI, G. T.; TREVIZAN, M. A.; MENDES, I. A. C. Sobre a criação e a gestão do conhecimento organizacional. **Revista Latino-Americana - Enfermagem**, v. 11 n. 4, ago., 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/yvNDHhWJK3dMCFPnbkNzfcT/>. Acesso em: 20 mai. 2024.

ROCHA, M. M. S.; LUZ, C. N. M. A importância da comunicação nas organizações. **Revista Multidebates**, v.4, n.3 Palmas-TO, ago. 2020. Disponível em: <http://revista.faculdadeitop.edu.br/index.php/revista/article/view/249/219>. Acesso em: 20 mai. 2024.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUSSELL, B. **Logical Positivism**. Revue Internationale de Philosophie, v. 4, n. 11, Janvier 1950.

SENGE, P. M. **A quinta disciplina: arte, teoria e prática da organização de aprendizagem**. 13 ed. São Paulo: Editora Best Seller; 1990.

STEWART, T. A. **Capital intelectual: A nova vantagem competitiva das empresas**. 14. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

STRAUHS, F. de R. et al. **Gestão do conhecimento nas organizações**. Aymarará, s/l., 1 jan. 2012.

The comparative analysis of the translation theories. **StudyCorgi**. 10 out. 2021. Disponível em: <https://studycorgi.com/the-comparative-analysis-of-the-translation-theories/>. Acesso em: 20 mai. 2024.

TREVIZAN, E. R.; STRAUHS, F. do R. Gestão do conhecimento e ergonomia cognitiva: conexões existentes no contexto capacitante necessárias para a criação e o reuso do conhecimento. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 11, n. 3, p.119-138,

set./dez. 2021. Disponível em:
<https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/60444/34820>. Acesso em: 10 jun. 2024.

UNITED STATES. CONGRESS. **PUBLIC LAW**. Plain Writing Act of 2010, Pub. L. No. 111-274, 124 Stat. 2861 (2010). Disponível em:
<https://www.govinfo.gov/link/plaw/111/public/274?link-type=pdf>. Acesso em: 09 jun. 2024.

ZETHSEN, K. K.; HILL-MADSEN, A. **O lugar da tradução intralingual nos estudos da tradução**: uma discussão teórica. Tradução: PONOMARENKO, G. L. Cadernos de Tradução, Instituto de Letras - UFRGS, Porto Alegre, n. 48, 2022. Disponível em:
<https://seer.ufrgs.br/index.php/cadernosdetraducao/article/view/127070/87368>. Acesso em: 20 mai. 2024.

ANEXO 1

Modelo do documento de Orientação geral de fluxos e processos do Desenvolvimento EaD:

MAPEAMENTO DE PROCESSOS

AVISOS

- Este documento deve se manter atualizado.
- Esse mapeamento é o espelho dos fluxos **que envolvem a gestão em projetos do Desenvolvimento Ead.**

- Por esse motivo, etapas que não condizem com a atuação direta da gestão em projetos não estarão 100% descritos.
- Toda e qualquer etapa do projeto, seja início, finalização, ou paralisação, devem ser sinalizadas nos Cards de referência no *board* do Jira no momento exato.
- Ao fazer o repasse de documentação, todas as nomenclaturas devem ser atualizadas conforme o manual de boas práticas do DOT.

LINKS IMPORTANTES

Anexar todos os principais links de acesso a portais e documentos principais com a explicação breve do que se trata cada link e/ou orientações necessárias.

Exemplo:

- Cronograma: [Cronograma](#)
 - Cronograma geral dos projetos em andamento
- Planilha de acompanhamento de Solicitações de Compras: [\[Acompanhamento\] - Solicitações de compras e contratação conteudistas](#)
- [Plano](#) (Conectar VPN para acessar)
 - Software para cadastro da Previsão Orçamentária.
- [Senior](#)
 - Site para realizar a Abertura de SCs e acessar a Área do Colaborador (Perfil).
- Board Kanban da Coordenação: [PORT BOARD](#)
 - Kanban com o objetivo de dar uma visualização geral para a Coordenação de todos os projetos que entraram para o time (um card por projeto); - Contratos/Projetos;
 - Acompanhamento de:
 - Gestão de Problemas;
 - Impactos em custo;
 - Impactos em prazo;
 - Mudanças de Escopo;
 - Não conformidades.
- Board do Time: [DESEAD](#)
 - Um Card por entregável. → Entregável é tudo aquilo que será faturado.
- Board do Compras: [RECSELT](#)
 - Abertura de solicitações de Compra de Produto ou Serviço.
- Board do Jurídico: [DJ](#)
 - Acompanhamento de contratos ou Termos de Cessão/Autorização.
- Board de erratas: [DESEAD-Erratas](#)
 - Gestão de solicitações de erratas.

LEGENDA

Decorrer sobre todas as abreviaturas mencionadas no arquivo.

Exemplo:

- GPO: Gestor de Projetos e Operações
- EGP: Estagiário de Gestão em Projetos
- DI: Designer Instrucional
- DM: Designer Multimídia
- Front: Front-End Developer
- TE: Tutora Especialista
- AE: Analista Educacional
- Especialista: Especialista externo contratado
- CO: Conteudista
- OPEAD: Operação EaD

[NOME DO PROCESSO]

Nomear o processo

Definição:

Definir do que se trata o processo; para o que serve.

Link:

Anexar o link do material ou software a ser acessado, para dar início ao processo.

Áreas envolvidas:

Escrever todas as áreas/departamentos envolvidos nesse processo.

Perfis de colaboradores envolvidos:

Escrever todos os cargos envolvidos nesse processo.

Fornecedores:

Escrever todos os Fornecedores envolvidos nesse processo.

Início:

Escrever quando se inicia esse processo; após que ação esse processo se inicia?

Etapas

Descrever todas as etapas envolvidas no processo, detalhando a ação; o responsável por fazê-la; materiais, links e informações necessárias; a quem se dirigir na etapa seguinte; informações necessárias a serem repassadas para que a próxima etapa possa ser concretizada com sucesso; imagens/prints do processo.

1. [Colaborador]:
 - a. [ação]
2. [Colaborador']:
 - a. [ação']

Exemplo:

ENTRADA DE UM NOVO CURSO

Definição: Solicitação por parte do Cliente, de elaboração de um novo curso conforme estipulado em contrato. Temos um contrato com o CLIENTE, em que está descrito que entrará sempre ao menos um curso novo por semestre.

Link do modelo inicial: [Orientações_Coordenação](#)

Áreas envolvidas: Desenvolvimento EAD (DEAD), Operação EAD (OPEAD), Especialista EdTech, Comercial, Coordenação Desenv.

Perfis de colaboradores envolvidos: DI, GPO, Executiva De Contas, Gerente Edtech.

Fornecedores: Cliente

Início: Fecha de um novo contrato; Sinalização de entrada de mais um curso pela Executiva de Contas.

Etapas

1. CLIENTE:
 - a. Solicitação de um novo curso;
 - b. Passa as expectativas.

2. COMERCIAL:
 - a. Traz a informação de novo e as expectativas do cliente;
 - b. Alinhamento com o cliente sobre o prazo;
 - c. Negociações;
 - d. Passam o prazo de análise prévia;

3. COORDENAÇÃO DESENV:
 - a. Faz considerações.

4. OPEAD:
 - a. Recebe a informação de solicitação;
 - b. Faz análise interna;
 - c. Faz considerações extras;

5. GPO:
 - a. Elaboração do Cronograma previsto;

6. EXECUTIVA DE CONTAS:
 - a. Elaboração da planilha de faturamento com base no cronograma previsto;

7. COMERCIAL:
 - a. Liberação de início de produção.
8. EXECUTIVA DE CONTAS:
 - a. Cria os Cards{link para a orientação de abertura de cards neste mesmo documento} das UCs no PORT BOARD.
9. GPO:
 - a. Organização de Agenda de Kickoff
 - b. Agendamento de data;
 - c. Preparação de materiais da Agenda de Kickoff:
 - d. Abrir a pasta do Cliente no Drive Interno seguindo as Boas Práticas do Drive;
 - e. Criar a pasta de Kickoff;
 - f. Fazer uma cópia do arquivo de registros;
 - g. Fazer uma cópia do PPT de kickoff;
 - h. Alinhamento interno (DI, DM, Front, GPO, EGP, Especialista EdTech);
 - i. Levantamento de dúvidas estratégicas;
10. ~ Realização da agenda de Kickoff
11. GPO:
 - a. Cria os Cards das entregas previstas, no Kanban do Desenvolvimento.

Fim do processo