

Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Meiv Sene Rosa

ESTUDO E PROPOSIÇÃO DE AÇÕES PARA MELHORIA DO DESEMPENHO DE
SECRETÁRIOS DE CURSOS EM IES

Uberaba

2020

Meiv Sene Rosa

Estudo e proposição de ações para melhoria do desempenho de secretários de cursos em IES

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.
Orientadora: Profa. Dra. Ana Claudia Granato Malpass

Uberaba

2020

**Catálogo na fonte: Biblioteca da Universidade Federal do
Triângulo Mineiro**

R695e Rosa, Meiv Sene
Estudo e proposição de ações para melhoria do desempenho de
secretários de cursos em IES / Meiv Sene Rosa. -- 2020.
102 f. : il., graf.

Dissertação (Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica)
-- Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba, MG, 2020
Orientadora: Profa. Dra. Ana Cláudia Granato Malpass

1. Secretárias escolares. 2. Universidades e faculdades. 3. Prá-
tica de escritório. I. Malpass, Ana Cláudia Granato. II. Universidade
Federal do Triângulo Mineiro. III. Título.

CDU 378.4-057.164

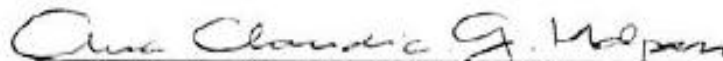
MEIV SENE ROSA

ESTUDO E PROPOSIÇÃO DE AÇÕES PARA MELHORIA DO DESEMPENHO
DE SECRETÁRIOS DE CURSOS EM IES

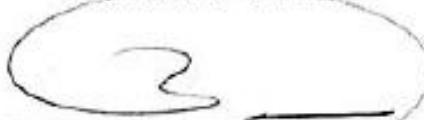
Trabalho de conclusão apresentado ao
Programa de Mestrado Profissional em
Inovação Tecnológica da Universidade Federal
do Triângulo Mineiro, como requisito para
obtenção do título de mestre.

Uberaba, 11 de março de 2020

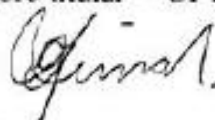
Banca Examinadora:



Profa. Dra. Ana Cláudia Granato Malpass
Orientadora – UFTM



Prof. Dr. Wagner Roberto Batista
Membro titular – UFTM



Prof. Dr. Geraldo Gonçalves de Lima
Membro Titular – IFTM

Dedico esta pesquisa e o guia aos profissionais motivados que acreditam que o ato de servir transforma o mundo num lugar melhor.

AGRADECIMENTOS

Aos admiráveis professores do PMPIT pela dedicação ao ensino e, principalmente, à minha querida orientadora, Prof. Dra. Ana Cláudia Granato Malpass, pela parceria, disponibilidade, atenção e carinho.

Aos colegas da PROENS, pelo apoio, incentivo e ajuda nos momentos necessários.

Ao meu filho Cairo, pela parceria e compreensão, pelo apoio e incentivo.

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), fundação do Ministério da Educação (MEC), pelo constante e fundamental desempenho e incentivo à expansão e consolidação da pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado).

A Deus, causa primária de todas as coisas, criador de nossa divina inteligência e força sublime que nos eleva.

Todas as inovações eficazes são surpreendentemente simples. Na verdade, maior elogio que uma inovação pode receber é haver quem diga: Isto é óbvio! Por que não pensei nisso antes?

Peter Drucker

ROSA, M. S. **Estudo e proposição de ações para melhoria do desempenho de secretários de cursos em IES**. 2020. 102 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica). Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba, MG, 2020.

RESUMO

A realização desta pesquisa, em atendimento aos requisitos para conclusão do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica (PMPIT) da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM), justifica-se diante da percepção da pesquisadora sobre as fragilidades e dificuldades no desempenho diário de secretários de cursos em IES. O problema desta pesquisa foi: Como o conhecimento e as competências do profissional de Secretariado Executivo podem auxiliar no desempenho diário de servidores técnico-administrativos que atuam nas secretarias de cursos da UFTM? A este problema se apresentou a hipótese de que os conhecimentos, as competências e as atitudes do profissional de Secretariado Executivo são ferramentas essenciais à criação de um guia de orientações aos servidores técnico-administrativos da UFTM. O objetivo central desta pesquisa foi identificar todas as dificuldades dos secretários dos cursos de graduação da UFTM, no desenvolvimento de suas funções, para embasar a elaboração de um guia de ações para o desempenho profissional e de um curso de capacitação para a Instituição sobre o mesmo tema. A metodologia envolveu as pesquisas bibliográfica, qualitativa, exploratória e documental, além da aplicação de um questionário. A partir disso foi possível criar um guia norteador no qual se discute a elaboração de Ofícios, Atas, tudo o que envolve o secretariado, além do arquivamento de documentos. Ainda a partir deste trabalho foi possível criar um projeto de curso de capacitação aos servidores da UFTM sobre o mesmo tema. Assim, pode-se concluir que com a utilização do guia criado neste trabalho e da realização do curso de capacitação que será oferecido pela pesquisadora na UFTM, os secretários de curso terão um melhor desempenho de suas funções dentro da UFTM e de qualquer outra Instituição de Ensino Superior.

Palavras-chave: Guia. Ações. Secretariado. Servidores.

ROSA, M. S. ***Study and proposal for actions to improve the performance of course secretaries at IES.*** 2020. 102 f. *Dissertation* ((Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica). Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba, MG, 2020.

ABSTRACT

This research, in compliance with the requirements for the completion of the Professional Master's Program in Technological Innovation (PMPIT) at the Federal University of Triângulo Mineiro (UFTM), is justified in view of the researcher's perception of how weaknesses and difficulties in the performance of secretaries of IES courses. The question asked in the current study was: How can the knowledge and skills of the executive secretariat help in the daily performance of public servants who work in the UFTM as course secretaries? This problem was presented with the hypothesis that the knowledge, skills and attitudes of the executive secretariat are essential tools for the creation of a guide for public servants at the UFTM. The main objective was to identify all the difficulties of the secretaries of undergraduate courses at UFTM, in the development of their functions, to support the elaboration of an action guide for professional performance and a training course. The methodology involved bibliographical, qualitative, exploratory and documentary research, in addition to the application of a questionnaire. From this, it was possible to create a guide in which the preparation of memoranda, minutes, everything that involves the secretariat, in addition to the filing of documents is discussed. Additionally, it was possible to create a training course for the employees of the UFTM. Thus, it can be concluded that with the use of the guide created in this work and the realization of the training course that will be offered by the researcher, the course secretaries will be better able to perform their functions within the UFTM or at any University.

Keywords: *Guide. Actions. Secretariat. Servers.*

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Fases e características básicas do método de análise de conteúdo.....	22
Quadro 2 – Áreas de formação na graduação	36
Gráfico 1 – Caracterização dos participantes.....	33
Gráfico 2 – Função dos participantes.....	34
Gráfico 3 – Formação acadêmica dos participantes	35
Gráfico 4 – Formação suficiente para realizar os serviços na secretaria	37
Gráfico 5 – Atribuições do cargo constantes no Edital	38
Gráfico 6 - Aptidão para realizar as atividades como Assistente em Administração .	39
Gráfico 7 – Plano Anual de Capacitação e as demandas de qualificação	40
Gráfico 8 – Participação em cursos de capacitação/treinamentos na UFTM	41
Gráfico 9 – Dificuldades para o exercício do cargo	42
Gráfico 10 – Sugestões de conteúdos para cursos e manual	44

LISTA DE SIGLAS

AEMS	Associação de Ensino e Cultura de Mato Grosso do Sul
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CGASEI	Comitê de Gestão e Acompanhamento do Sistema Eletrônico de Informações
CNS	Conselho Nacional de Saúde
DTI	Departamento de Tecnologia da Informação
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
FAZU	Faculdades Associadas de Uberaba
FENASSEC	Federação Nacional das Secretárias e Secretários
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
IES	Instituições de Ensino Superior
ICENE	Instituto de Ciências Exatas, Naturais e Educação
ICS	Instituto de Ciências da Saúde
ICTE	Instituto de Ciências Tecnológicas e Exatas
IELACHS	Instituto de Educação, Letras, Artes, Ciências Humanas e Sociais
MEC	Ministério da Educação
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONU	Organização das Nações Unidas
PAC	Plano Anual de Capacitação
PCCTAE	Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação
PDP	Plano de Desenvolvimento de Pessoas
PMPIT	Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica
PNDP	Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas
PROENS	Pró-Reitoria de Ensino
PRORH	Pró-Reitoria de Recursos Humanos
SCDP	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFTM	Universidade Federal do Triângulo Mineiro

SUMÁRIO

1 PERTINÊNCIA DA PESQUISA	13
2 INTRODUÇÃO	14
3 METODOLOGIA	18
3.1 QUESTIONÁRIOS	19
3.2 GUIAS.....	20
4 HISTÓRICO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO	23
4.1 COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO	24
4.2 ATRIBUIÇÕES E PERFIL DO ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO	26
4.3 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	30
5 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO.....	32
5.1 DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS.....	32
6 ELABORAÇÃO DO GUIA	45
7 ELABORAÇÃO DO PROJETO DO CURSO DE CAPACITAÇÃO.....	47
8 CONCLUSÃO	48
REFERÊNCIAS.....	50
ANEXO A – Parecer consubstanciado do CEP.....	54
ANEXO B – Protocolo de registro do Guia na Biblioteca Nacional	59
APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	60
APÊNDICE B – Pedido de autorização para contato com os assistentes em administração.....	62
APÊNDICE C – Questionário	63
APÊNDICE D – Guia de ações para o desempenho de secretários de cursos de graduação de IES	64
APÊNDICE E – Projeto de curso de capacitação.....	100

1 PERTINÊNCIA DA PESQUISA

Tenho bacharelado em Secretariado Executivo Bilíngue e Especialização em Assessoria Organizacional com ênfase em Gestão Empresarial, realizados nas Faculdades Associadas de Uberaba (FAZU).

Minha atuação profissional foi realizada, desde 1991, em instituições privadas de ensino superior, em escola particular e, desde 2007, em instituição federal de ensino superior.

Desde a aprovação em concurso público para o cargo de Secretário Executivo na Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM), em 2007, atuei por 7 anos e meio no Gabinete da Reitoria, e, de 2015 até o momento, na Pró-Reitoria de Ensino (PROENS).

No contato diário com secretários de cursos de graduação na UFTM, foi possível perceber e ouvir relatos sobre a necessidade de padronização nos serviços realizados nestes setores, bem como a importância de a Instituição ofertar cursos de capacitação específicos sobre as diversas rotinas desenvolvidas, e de manuais que facilitem o exercício profissional diário.

Em atendimento a esta demanda, esta pesquisa foi realizada considerando minha experiência profissional e atuação como docente nos Cursos de Secretariado Executivo e de Agronegócios das Faculdades Associadas de Uberaba (FAZU), por 7 anos, e como Secretária Executiva na UFTM desde 2007, atuando com base em conhecimentos teóricos, práticos, nas competências e habilidades adquiridas e desenvolvidas durante a graduação, aliados à experiência profissional anterior em empresas privadas.

Esse fato motivou um olhar mais atento à necessidade de compartilhar saberes com os servidores que sentem dificuldades no exercício de diversas tarefas administrativas, e deu origem à elaboração de um guia de ações para o desempenho de secretários de cursos de graduação de IES, como requisito para conclusão do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica (PMPIT) da UFTM.

2 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretário Executivo, regulamentada há 25 anos no Brasil, tem sido uma das que mais cresce no mundo, segundo dados da Organização das Nações Unidas (ONU).

Não há uma estatística apontando quantos secretários executivos existem, mas a Organização das Nações Unidas (ONU) diz que a profissão é a terceira que mais cresce no mundo. E num Brasil em pleno desenvolvimento este profissional está cada vez mais requisitado e valorizado (ASSOCIAÇÃO DE ENSINO E CULTURA DO MATO GROSSO DO SUL, 2012).

As novas exigências do mercado globalizado fazem com que o profissional de secretariado executivo assuma novo perfil no assessoramento das organizações atuais, tornando-se o co-gestor de informações, de mudanças, do relacionamento interpessoal, de projetos, de competências e do planejamento de sua própria carreira no mercado em que atua profissionalmente. Esses dados evidenciam a importância deste profissional no mercado de trabalho, tanto em empresas públicas quanto privadas.

Considerando as competências desse profissional, é nítida a diferenciada condição que o permite atuar como agente transformador em seu ambiente de trabalho, o que lhe assegura a oportunidade de perceber as fragilidades dos demais profissionais, principalmente, os que atuam em atividades correlatas de secretariado.

A Lei n. 11.091, de 12 de janeiro de 2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino (IES) vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências, traz no anexo do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE) a descrição sumária do cargo de secretariado executivo:

Assessorar, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordenar e controlar equipes e atividades; controlar documentos e correspondências. Atender usuários externos e internos; organizar eventos e viagens e prestar serviços em idiomas estrangeiros. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão (BRASIL, 2005).

Tomando por base essas atribuições, e considerando a percepção da pesquisadora sobre as fragilidades e as inseguranças dos assistentes em

administração, aprovados em concursos públicos na Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM), foi possível deduzir que esta pode ser a realidade em outras instituições públicas de ensino superior, fato que merece atenção dos gestores para a real necessidade de ofertar qualificação adequada ao desempenho desses servidores.

O perfil do servidor público de instituições de ensino superior evoluiu com consideráveis mudanças de comportamento e de postura no ambiente organizacional. Os atuais servidores demonstram interesse e possuem conhecimentos sobre legislação trabalhista, revelam a necessidade de oferecer melhorias nos serviços prestados à comunidade, buscam qualificação profissional e têm interesse em conhecer melhor o espaço e o contexto de trabalho em que estão inseridos.

Vale ressaltar que os novos servidores ingressantes no serviço público demonstram atitudes mais assertivas, praticam a empatia e realizam atendimentos mais humanizados, mudando paradigmas sobre a antiga fama de que o servidor público não trabalha e presta atendimento ruim às pessoas, considerando que as mudanças do padrão organizacional podem sofrer resistências, uma vez que alteram relações interpessoais e de hierarquias.

Neste contexto, o tema proposto para esta pesquisa é a elaboração de um guia de ações para o desempenho de secretários de cursos de graduação de IES (Apêndice D). Seguindo a estrutura governamental padronizada de criação de manuais e guias para os órgãos públicos, a construção de um guia de orientações para a execução, redação e organização do trabalho administrativo é de relevante utilidade e aplicabilidade aos servidores da UFTM e de outras IES públicas ou privadas. A criação do guia de orientações tem como característica a inovação em serviços e se enquadra na temática do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica (PMPIT) da UFTM.

O termo inovação remete à introdução de uma novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social, ou seja, novos produtos, serviços, processos ou ainda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente resultando em melhorias e ganho de qualidade ou desempenho (BRASIL, 2004). Já a inovação em serviço é a introdução de um serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne às suas características ou usos previstos. Incluem-se nesta classe, melhoramentos significativos em especificações técnicas, softwares incorporados ou outras características funcionais que promovam

um melhoramento no setor (OCDE; FINEP, 2005). Oportunizar melhorias e ganhos pessoais e profissionais, oferecer capacitação específica em menor tempo, otimizar o desempenho de servidores veteranos e ingressantes nas IES, são os resultados esperados com o uso das orientações do guia, produto deste trabalho. O guia será disponibilizado no site institucional aos servidores da UFTM e de outras instituições que tenham interesse em conhecer o documento e o utilizar.

A questão central desta pesquisa é: Como o conhecimento e as competências do profissional de Secretariado Executivo podem auxiliar no desempenho diário de servidores técnico-administrativos que atuam nas secretarias de cursos da UFTM?

A provável hipótese a esta questão é: Entende-se que os conhecimentos, as competências e atitudes do profissional de Secretariado Executivo são ferramentas essenciais à criação de orientações e de projeto de curso de capacitação aos servidores técnico-administrativos da UFTM.

Justificou-se a realização desta pesquisa diante do conhecimento e experiência da pesquisadora sobre as fragilidades e inseguranças dos servidores técnico-administrativos da UFTM que atuam nas secretarias de cursos de graduação, realidade que provavelmente seja a mesma em outras IES. Esse fato motivou a investigação central com vistas à criação de um guia de orientações visando o melhor desempenho desses profissionais.

A realização da pesquisa beneficiará, de forma relevante, o desempenho profissional dos servidores da UFTM, até mesmo de setores diferentes das secretarias de cursos, uma vez que no âmbito federal não existem materiais como este disponíveis para capacitação de servidores e para ambientação e orientações iniciais para novos servidores.

Destaca-se o ineditismo deste trabalho, uma vez que a pesquisa tem potencial para aplicabilidade do trabalho do Secretário Executivo, com vistas a auxiliar na identificação das fragilidades e inseguranças de servidores, bem como em melhor direcionar as possíveis etapas de elaboração do guia. Em uma busca na Base Digital de Teses e Dissertações com as palavras chave "Guia para secretários" e "Manual para secretários", procurando tanto no título, quanto em assunto, nenhum registro foi encontrado. Isso comprova o ineditismo do trabalho.

A pesquisa ampliou de forma exponencial a ação do Secretário Executivo no serviço público, em especial, em instituições de ensino superior. Além disso, o guia contribuirá com melhores condições na prestação de serviços públicos à população e

na organização, oferta e gestão destes serviços, oportunizando maior eficiência no desempenho profissional.

O objetivo desse trabalho foi identificar todas as dificuldades dos secretários dos cursos de graduação da UFTM, no desenvolvimento de suas funções, para embasar a elaboração de um guia de ações e de curso de capacitação para o desempenho profissional.

Os objetivos específicos desse trabalho foram:

- a) realizar levantamento bibliográfico da literatura pertinente ao tema da pesquisa;
- b) elaborar o guia de orientações aos secretários de cursos de graduação em IES;
- c) criar proposta de projeto de curso de capacitação para a PRORH/UFTM ofertar aos secretários.

3 METODOLOGIA

Pesquisar faz parte da vida humana para a construção do aprendizado. As pessoas questionam, empreendem buscas para suas respostas e tecem uma base de informações que traduzem a bagagem de conhecimentos e vivências.

A estruturação deste trabalho foi por meio de pesquisa bibliográfica para levantamento de autores e referências que fundamentaram e embasaram os conhecimentos da pesquisadora; de pesquisa quali quantitativa com o objetivo de se conhecer a realidade do tema investigado, levantar dados, analisá-los e apresentar os resultados conclusivos. Foi realizada, ainda, pesquisa exploratória e documental considerando a investigação e uso de leis governamentais.

Pesquisas exploratórias, “habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Procedimentos de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de dados não são costumeiramente aplicados nestas pesquisas.” (GIL, 2008, p. 27).

Sobre pesquisa, Rampazzo (2005, p. 49), cita que “é um documento reflexivo, sistemático, controlado e crítico que permite descobrir novos fatos ou dados, soluções ou leis, em qualquer área do conhecimento”. Para empreender pesquisa é necessário ter uma questão a ser investigada com o objetivo de descobrir respostas que comprovem ou refutem a dúvida sobre o objeto a ser investigado.

Saber que formas e etapas devem ser empregadas para a obtenção de dados, análise de resultados e conclusão do trabalho, envolve o uso de métodos e de procedimentos. O instrumento da pesquisa foi um questionário contendo oito questões abertas que investigaram as dificuldades dos servidores na atuação profissional diante da ausência de formação específica para o desempenho de atividades administrativas rotineiras. O propósito do questionário foi o levantamento de informações para a construção do guia de orientações e ações norteadoras aos servidores técnico-administrativos de IES.

O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/UFTM) e aprovado sob o número 3.682.546. Após aprovação do projeto pelo CEP/UFTM, a pesquisadora encaminhou e-mail individual aos secretários dos cursos de graduação da UFTM com a finalidade de agendar o melhor horário para a aplicação do questionário. Após o agendamento, a pesquisadora dirigiu-se às secretarias dos cursos portando o Memorando de autorização da Pró-Reitoria de Ensino para

abordagem aos secretários de cursos (servidores com lotação nesta Pró-Reitoria) (Apêndice B), em respeito aos critérios éticos de pesquisa com seres humanos, estabelecidos na Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS); além do Parecer consubstanciado do CEP/UFTM com a aprovação do projeto (Anexo A), o TCLE (Apêndice A) e o Questionário (Apêndice C). O TCLE foi preenchido pelos participantes em duas vias, sendo uma da pesquisadora e outra do secretário. Aos questionários foram atribuídos códigos para manter a confidencialidade dos participantes.

Depois de apresentar os documentos e prestar os devidos esclarecimentos sobre o sigilo da identidade de cada servidor, bem como das informações e sobre o descarte de todo o material após o encerramento da pesquisa, a aplicação dos questionários durou cerca de 20 minutos com cada servidor. Durante a coleta dos dados houve diálogos relevantes que serviram de embasamento e complementação para análise de dados e discussão dos resultados. A pesquisadora obteve o retorno de 22 questionários preenchidos e a análise de conteúdos foi a técnica usada para analisar os dados coletados, considerando o caráter aberto das questões.

3.1 QUESTIONÁRIOS

Conhecer a realidade do trabalho dos assistentes em administração que desempenham atividades nas secretarias dos cursos de graduação foi possível por meio do uso de instrumento para coleta de informações como, por exemplo, o questionário, usado como técnica de pesquisa.

O uso desta ferramenta permitiu a proximidade entre a pesquisadora e o universo pesquisado, foi parte do delineamento da pesquisa e determinou a forma como foram coletadas as informações necessárias para análise dos dados essenciais à apresentação dos resultados.

Nesse aspecto, Gil (2008, p. 140) cita que:

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

O questionário pode ser feito por meio de questões abertas e fechadas, definidas conforme as necessidades e abrangências das respostas que o pesquisador precisa obter, e pode ser direcionado na busca de fatos, no conhecimento de crenças, atitudes e comportamentos. As informações levantadas por meio da aplicação do questionário foram de fundamental importância para a criação do principal produto derivado desta pesquisa, o guia de orientações aos servidores.

3.2 GUIAS

A burocracia e a morosidade são frequentemente citadas como pontos negativos na qualidade da prestação de serviços públicos. É natural que, dentro desse escopo, na realização de tarefas, procedimentos, uso de ferramentas de tecnologia, aliadas ao conhecimento teórico, redação de documentos, entre outras atividades correlatas, os servidores recorram a manuais, guias e outros documentos norteadores para a realização dos trabalhos.

No cenário do ensino superior não é diferente, as universidades públicas enfrentam os mesmos problemas quanto às condições de oferta de seus serviços ao público interno e externo.

Na estrutura hierárquica das instituições públicas de ensino superior existem setores constituídos com finalidades específicas que podem ser facilmente identificados por meio dos organogramas institucionais. Na estrutura da UFTM, a Pró-Reitoria de Recursos Humanos é responsável pelo prontuário do servidor desde a entrada em exercício até o encerramento de sua carreira funcional. A grande maioria de servidores empossada não tem conhecimento específico das rotinas operacionais nos diversos setores da Instituição. Considerando a especificidade do serviço prestado nas secretarias de cursos de graduação, a ideia de se criar um guia de ações para o desempenho profissional dos secretários foi um instrumento facilitador para assegurar a agilidade no desenvolvimento destas tarefas rotineiras e, ainda, trará ganhos no aprendizado do recurso humano dentro da Universidade.

Os guias e manuais institucionais constituem ferramentas de valiosa importância para desburocratizar o serviço público e otimizar a operacionalização de tarefas.

O dicionário brasileiro da língua portuguesa Michaelis (2015) traz o seguinte conceito de guia: “Livro, manual ou outra publicação com informações, conselhos ou dicas úteis sobre um determinado assunto”.

O guia é um documento informativo e educativo que, além da linguagem escrita, utiliza-se de ilustrações para ajudar na compreensão, de forma didática, leve e objetiva, mostrando de forma clara os conceitos e usando modelos para melhor exposição da correta forma de diagramação dos documentos.

O uso de guias e manuais em órgãos públicos, além de seguir normativas governamentais, facilita o trabalho dos servidores e tem a finalidade de padronizar e agilizar serviços e processos.

O guia foi criado por meio de textos e modelos de documentos, de forma didática usando recursos de estilística redacional como coerência, concisão, objetividade e clareza, tomando por base o Manual de Redação da Presidência da República, por ser este o documento padrão usado em órgãos públicos para a redação oficial de documentos. Foram utilizadas estratégias de interação texto-imagem, gênero textual multimodal, na qual texto e imagem agem de forma harmoniosa para a melhor compreensão da mensagem a ser repassada ao leitor.

Dionísio (2006) explica que materiais escritos e visuais vêm sendo cada vez mais combinados visando à divulgação de informações. Essa facilitação do entendimento de um gênero textual pode ser representada com a presença de um infográfico.

Infografia ou infográficos são representações visuais de informação. Esses gráficos são usados onde a informação precisa ser explicada de forma mais dinâmica, como em mapas, jornalismo e manuais técnicos, educativos ou científicos. Pode utilizar a combinação de fotografia, desenho e texto. (COSTA; TAROUCO, 2010, p. 2).

No processo de análise de dados foram envolvidas várias etapas para auferir significação aos dados coletados. Segundo Bardin (2011), as etapas da análise são organizadas em três fases: 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. O Quadro 1 traz um resumo a partir das ideias de Bardin.

Quadro 1 - Fases e características básicas do método de análise de conteúdo

Pré-análise	- Organização do material a ser analisado com o objetivo de torná-lo operacional, sistematizando as ideias iniciais.
Exploração do material	- Fase da descrição analítica, na qual o material textual coletado é submetido a um estudo aprofundado, orientado pelas hipóteses e referenciais teóricos. Consiste na exploração do material com a definição de categorias (sistemas de codificação).
Tratamento dos resultados	- Interpretações inferenciais dos resultados. Nessa etapa ocorre a condensação e o destaque das informações para análise intuitiva, reflexiva e crítica do conteúdo dos documentos analisados.

Fonte: Adaptado de Bardin, 2011

4 HISTÓRICO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Esta seção está estruturada da seguinte forma: histórico da profissão de secretariado executivo e competências com a finalidade, atribuições e perfil do assistente em administração, conceito e tipos de inovação, informações referentes à construção de guias de orientações com vistas à agilidade e padronização no serviço público.

A história nos mostra que a profissão do secretário surgiu na época dos antigos faraós, quando os homens exerciam a tarefa de registrar ocorrências e fatos diários em reuniões. As pessoas encarregadas desta atividade eram conhecidas como escribas.

Caminhando pelo tempo, na era da revolução industrial, a figura do profissional secretário reaparece e ganha força com a inserção das mulheres no mercado de trabalho, principalmente na Europa e nos Estados Unidos da América, em função da atuação masculina nas duas grandes guerras mundiais.

No Brasil, a mulher aparece como secretária a partir dos anos de 1950, época em que houve incentivo à qualificação profissional com a implantação de cursos de datilografia e técnico em secretariado.

A profissão se expandiu nos anos de 1960 e 1970, porém sua regulamentação ocorreu somente nos anos de 1980, por meio da Lei n. 7.377, de 30/09/1985, fato que contribuiu relevantemente para o reconhecimento e a valorização da atividade.

Diante deste cenário de regulamentação, a profissão encontrou amparo, também, no surgimento de sindicatos. Em 1988 foi criada a Federação Nacional de Secretárias e Secretários (FENASSEC) em Curitiba/Paraná, e em 7 de julho de 1989 foi publicado o Código de Ética Profissional, criado pela União dos Sindicatos.

A própria palavra secretária tem origem no Latim, onde encontramos, a princípio, as palavras: *secretarium/secretum*, que significa lugar retirado, conselho privado; e *secretus*: particular, segredo, mistério. Acredita-se que, com o passar do tempo, a grafia e o significado de tais palavras tenham sofrido alterações, surgindo os dois gêneros (FENASSEC, [201-]).

O perfil do profissional de secretariado mudou muito desde os tempos antigos, se antes datilografar, anotar recados, atender ligações e pessoas constituía as principais tarefas, hoje a exigência de atuação abrange outras áreas do conhecimento teórico e prático.

Na estrutura organizacional das empresas atuais os secretários encontram-se integrados aos processos e à gestão, atuando de forma decisiva para o andamento das rotinas. Nesse contexto, participa de reuniões, interage com clientes internos e externos, com fornecedores, soluciona problemas, organiza eventos, gerencia compromissos pessoais e profissionais das chefias, administra conflitos, organiza e elabora roteiros de viagens, apresentações entre outras atividades que lhe são delegadas (VEIGA, 2007).

Veiga (2007, pág. 21) cita que “aquela profissional elegante, simpática, educada, de boa aparência e apenas executora de ordens cedeu lugar a uma profissional executiva que tem consciência da importância de seu cargo dentro da organização.”

Considerando esta mudança no papel dos secretários nas organizações, podemos perceber que apenas executar ordens e trabalhos operacionais não faz parte das atribuições deste profissional. Os secretários devem estar conscientes de que sua atuação diária deve pautar-se pela responsabilidade, autonomia e principalmente estarem atentos ao seu código de ética profissional.

Em respaldo à atuação profissional dos secretários, em 7 de julho de 1989, foi publicado no Diário Oficial da União, o Código de Ética Profissional do profissional de Secretariado. Este código integra e ampara ainda mais a legislação sobre a profissão.

A atuação do profissional de secretariado executivo pauta-se em competências específicas que serão abordadas a seguir.

4.1 COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

O profissional de secretariado executivo deve desenvolver gestão competente, controlar e coordenar seu espaço de atuação, de maneira a manter a estrutura organizacional otimizada, seja de direito público ou privado.

Além das competências, o conhecimento, as habilidades, as atitudes e os valores são fortes diferenciais na formação e atuação deste profissional.

O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e

pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional (CNE, 2005).

A Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005, do Conselho Nacional de Educação, institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e traz em seu art. 4º: “O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades”:

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

Tomando por base essas competências e habilidades, é possível entender a necessidade que os profissionais que se dedicam à tarefa de secretariar têm de estarem aptos ao exercício diário em suas rotinas administrativas.

Nesse sentido, atuando como Secretária Executiva concursada na UFTM, desde 2007, mantendo contato diário com servidores técnico-administrativos aprovados em concursos públicos para a função de assistentes em administração, lotados nas secretarias de cursos de graduação, foi possível perceber diversas

fragilidades no tocante à qualificação destes servidores para o desempenho de diversas tarefas.

4.2 ATRIBUIÇÕES E PERFIL DO ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

As atribuições sumárias do cargo de Assistente em Administração, elencadas em editais de concursos públicos da UFTM, mostram quais são as atividades a serem desempenhadas após a nomeação para a função, conforme consta no Edital n. 44/2018:

Dar suporte administrativo e técnico nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atender usuários, fornecendo e recebendo informações; tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; preparar relatórios e planilhas; executar serviços em áreas de escritório. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO, 2018).

Para investidura no cargo público de Assistente em Administração na UFTM são exigidos, como requisitos de qualificação e formação, que o candidato tenha o Ensino Médio Profissionalizante ou Médio Completo. Considerando as atribuições sumárias constantes no Edital, percebe-se a necessidade de conhecimentos específicos sobre cada uma das atividades, bem como de habilidades que nem sempre os servidores aprovados nos concursos públicos têm por possuírem apenas a formação em cursos regulares de ensino médio, técnicos ou profissionalizantes.

Os servidores nomeados são subordinados ao Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, conforme a Lei n. 8.112/90 e suas alterações.

O artigo 116 da Lei n. 8.112/90 traz os seguintes deveres do servidor:

- I - exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo;
- II - ser leal às instituições a que servir;
- III - observar as normas legais e regulamentares;
- IV - cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais;
- V - atender com presteza:
 - a) ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo;
 - b) à expedição de certidões requeridas para defesa de direito ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;
 - c) às requisições para a defesa da Fazenda Pública.
- ~~VI - levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo;~~
- VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de

envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;[\(Redação dada pela Lei nº 12.527, de 2011\)](#)

VII - zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público;

VIII - guardar sigilo sobre assunto da repartição;

IX - manter conduta compatível com a moralidade administrativa;

X - ser assíduo e pontual ao serviço;

XI - tratar com urbanidade as pessoas;

XII - representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.

Parágrafo único. A representação de que trata o inciso XII será encaminhada pela via hierárquica e apreciada pela autoridade superior àquela contra a qual é formulada, assegurando-se ao representando ampla defesa (BRASIL, 1990).

Nos deveres do servidor público não consta a necessidade ou obrigatoriedade de realização de cursos preparatórios com vistas à melhor qualificação profissional.

O art. 81 da Lei n. 8.112/90 concede ao servidor licença para capacitação e o art. 87 traz que “Após cada quinquênio de efetivo exercício, o servidor poderá, no interesse da Administração, afastar-se do exercício do cargo efetivo, com a respectiva remuneração, por até três meses, para participar de curso de capacitação profissional.”

A grande maioria de servidores busca a constante qualificação por meio da sequência de estudos em nível superior e em cursos de pós-graduação *lato sensu* ou *stricto sensu*. Alguns cursos de curta duração, presencial ou à distância, são disponibilizados em *sites* para que o servidor possa gozar do benefício da progressão funcional. No entanto, não há nenhum curso ou treinamento direcionado especificamente para a atuação diária dos assistentes em administração lotados nas secretarias dos cursos de graduação, principalmente, quando nomeados nos respectivos cargos.

Pensando na importância de se prestar atendimento de qualidade, realizar atividades com conhecimentos e habilidades, surgiu a ideia de se elaborar um guia de ações para o desempenho de secretários de cursos de graduação de IES, a fim de que possam se desenvolver melhor no exercício do serviço público.

Este guia foi criado no formato de produto de inovação no âmbito da Instituição, uma vez que não há documento semelhante que sirva como modelo no desempenho de processos e procedimentos de atividades rotineiras dos servidores técnico-administrativos, em específico no trato abordado na pesquisa.

Juntamente com o guia, a pesquisadora ofertará à Pró-Reitoria de Recursos Humanos (PRORH) da UFTM um segundo produto, um projeto de curso de capacitação a ser ministrado aos servidores em exercício e aos novos, com o intuito

de melhor qualificá-los ou prepará-los para a chegada aos setores nos quais deverão atuar. Esta proposta de curso poderá, também, ser registrada, futuramente, como projeto de extensão na Pró-Reitoria de Extensão da UFTM, para oferta à comunidade externa.

Esses dois produtos servirão como instrumentos facilitadores para agregar conhecimentos teóricos e beneficiar o trabalho dos assistentes em administração na prestação de serviços de qualidade e no atendimento ao público interno e externo, na redação de documentos, na organização do setor e dos eventos rotineiros, bem como, na melhoria das relações interpessoais, considerando a troca de informações e de experiências entre os diversos agentes que atuam nas secretarias dos cursos de graduação da UFTM.

De forma específica esses dois documentos serão aliados dos servidores considerando as particularidades dos serviços desenvolvidos na Instituição.

Ciente da necessidade de atualização profissional dos servidores técnico-administrativos, e em cumprimento às legislações públicas, em 2011 a PRORH da UFTM implantou o Plano Anual de Capacitação (PAC),

O Plano Anual de Capacitação tem como principal objetivo promover o desenvolvimento do servidor como profissional e cidadão de forma permanente e vinculada ao planejamento institucional, visando à melhoria, eficácia e qualidade dos serviços prestados à comunidade. Com a implantação da Gestão por Competências em nossa Instituição em 2011, o Plano Anual de Capacitação é uma das maneiras de proporcionar o contínuo aperfeiçoamento dos conhecimentos, habilidades e atitudes de cada servidor, promovendo assim a Gestão por Competências (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO, 2011).

As ações do PAC são feitas por meio do levantamento anual das necessidades de capacitação dos servidores, encaminhadas à PRORH, que organiza e busca oferecer treinamentos presenciais e a distância para os servidores, seja utilizando a força de trabalho interna ou elencando cursos de órgãos externos.

O Plano Anual de Capacitação constitui o principal instrumento de planejamento das ações de capacitação da UFTM, e visa nortear a formação e o desenvolvimento profissional dos servidores, com vistas a torná-los cada vez mais qualificados e aptos a enfrentarem os desafios com os quais a UFTM se depara constantemente no cumprimento da sua missão institucional. A elaboração do PAC segue o exposto no Decreto 5.707/06, que institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, regulamentando dispositivos da Lei 8.112/90 [...] (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO, 2019).

Entretanto, os cursos ofertados não atendem às especificidades apontadas em relatos informais de alguns servidores e, desta forma, o produto derivado deste trabalho será instrumento facilitador para estes profissionais.

Em 28 de agosto de 2019, o governo instituiu o Decreto n. 9.991, que:

dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, quanto a licenças e afastamentos para ações de desenvolvimento, com o objetivo de “promover o desenvolvimento dos servidores públicos nas competências necessárias à consecução da excelência na atuação dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional (BRASIL, 2019).

Este Decreto substituiu os Decretos n. 5.707/06, que institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, regulamentando dispositivos da Lei 8.112/90, e n. 5.825/06 que estabelece as diretrizes para elaboração do Plano de Desenvolvimento dos integrantes da carreira.

A Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PNDP) tem como um dos instrumentos o Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) que tem a finalidade de com elencar as ações de desenvolvimento necessárias à consecução dos objetivos institucionais.

A PRORH elaborou o PDP da UFTM em consonância com a PNDP e encaminhou o projeto ao governo para aprovação. Após aprovado, a PRORH fará normativas internas para dar início ao novo formato das ações de desenvolvimento dos servidores na Universidade. Este PDP substitui o antigo PAC e conterà:

- I - a descrição das necessidades de desenvolvimento que serão contempladas no exercício seguinte, incluídas as necessidades de desenvolvimento de capacidades de direção, chefia, coordenação e supervisão;
- II - o público-alvo de cada ação de desenvolvimento;
- III - as ações de desenvolvimento previstas para o exercício seguinte, com a respectiva carga horária estimada; e
- IV - o custo estimado das ações de desenvolvimento (BRASIL, 2019).

4.3 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Inovar significa criar algo novo, algo que introduza novidade ou melhoria na produção de serviços, processos, agregação de novas funcionalidades ou características a produtos, no sentido de se alcançar qualidade e desempenho.

Uma inovação é um produto ou processo novo ou aprimorado (ou uma combinação dos mesmos) que difere significativamente dos produtos ou processos anteriores da unidade e que foi disponibilizado para usuários em potencial (produto) ou utilizado pela unidade (processo) (MANUAL DE OSLO, 2018, p. 20, tradução nossa).

A Lei n. 13.243, de 11 de janeiro de 2016, que “dispõe sobre estímulos ao desenvolvimento científico, à pesquisa, à capacitação científica e tecnológica e à inovação [...]” traz em seu inciso IV o seguinte:

inovação: introdução de novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que resulte em novos produtos, serviços ou processos ou que compreenda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente que possa resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade ou desempenho (BRASIL, 2016).

Na literatura, a palavra inovação aparece ligada a vários assuntos e, nesse sentido, nos interessa saber do que se trata a inovação tecnológica.

Inovação tecnológica pode ser definida como uma nova abordagem para a resolução de um “problema”, resultando em um novo produto a ser disponibilizado no mercado ou uma nova forma de se fazer um produto.

O ato de inovar pode ser aplicado a diversos segmentos e a inovação pode ser feita de diversas maneiras, como, por exemplo, em produtos, em negócios, em processos, no marketing, em serviços.

Neste contexto, importa a esta pesquisa considerar a relevância da inovação em serviços, uma vez que o trabalho é direcionado à construção de guia com vistas à melhoria na qualidade da prestação de serviços na UFTM.

O Manual de Oslo (2005, p. 47) traz que:

As atividades de inovação em serviços também tendem a ser um processo contínuo, consistindo em uma série de mudanças incrementais em produtos e processos. Isso pode eventualmente complicar a identificação das inovações em serviços em termos de eventos isolados, isto é, como a

implementação de uma mudança significativa em produtos, processos e outros métodos.

A inovação em serviços tem foco na obtenção de eficiência, na agilidade e melhoria de relações interpessoais com os agentes envolvidos no processo.

Partindo desta premissa, o presente trabalho e o produto dele originado se encaixam no contexto de inovação, considerando a utilidade e aplicabilidade prática direta de se lançar mão de uma ferramenta orientadora para otimização dos fluxos de serviços prestados no atendimento ao público.

5 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO

Os dados foram obtidos das respostas às oito questões abertas do questionário aplicado aos secretários dos 25 cursos de graduação da UFTM. Os cursos são ligados aos Institutos Acadêmicos e cada um está localizado em diferentes espaços da Universidade.

Para melhor organização, os questionários foram aplicados nas secretarias dos cursos com a permanência da pesquisadora durante todo o período de preenchimento do instrumento, para auxiliar no esclarecimento de dúvidas.

Os cursos de bacharelado da área da saúde, vinculados ao Instituto de Ciências da Saúde (ICS), são: Medicina, Biomedicina, Terapia Ocupacional, Enfermagem, Nutrição, Fisioterapia e Educação Física. Os cursos de licenciatura, vinculados ao Instituto de Ciências Exatas, Naturais e Educação (ICENE), são: Ciências Biológicas, Física, Química, Matemática e Educação no Campo. Os cursos de licenciatura e bacharelado vinculados ao Instituto de Educação, Letras, Artes, Ciências Humanas e Sociais (IELACHS) são: Geografia, História, Letras (Português/Inglês e Português/Espanhol), Psicologia e Serviço Social. Os cursos de bacharelado vinculados ao Instituto de Ciências Tecnológicas e Exatas (ICTE) são: Engenharia Ambiental, Engenharia Civil, Engenharia de Alimentos, Engenharia de Produção, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica e Engenharia Química.

5.1 DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Apresentar um documento que auxilie na melhor realização das tarefas dos assistentes administrativos, secretários de cursos de qualquer IES, foi a principal finalidade desta pesquisa.

O questionário foi aplicado aos secretários com o intuito de se conhecer as dificuldades deles no cumprimento de suas atividades, e foi respondido por 88% dos servidores que desempenham a função de secretário de curso de graduação.

Segundo Gil, (2008, p. 178):

Para interpretar os resultados, o pesquisador precisa ir além da leitura dos dados, com vistas a integrá-los num universo mais amplo em que poderão ter algum sentido. Esse universo é o dos fundamentos teóricos da pesquisa e o dos conhecimentos já acumulados em torno das questões abordadas.

Após aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), o questionário foi aplicado pela pesquisadora aos servidores lotados nas secretarias dos cursos de graduação do Campus Sede, totalizando 27 secretários, mediante leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), em duas vias pelos participantes da pesquisa. A pesquisadora permaneceu na presença dos servidores durante a aplicação do instrumento com duração de aproximadamente 20 minutos para cada servidor.

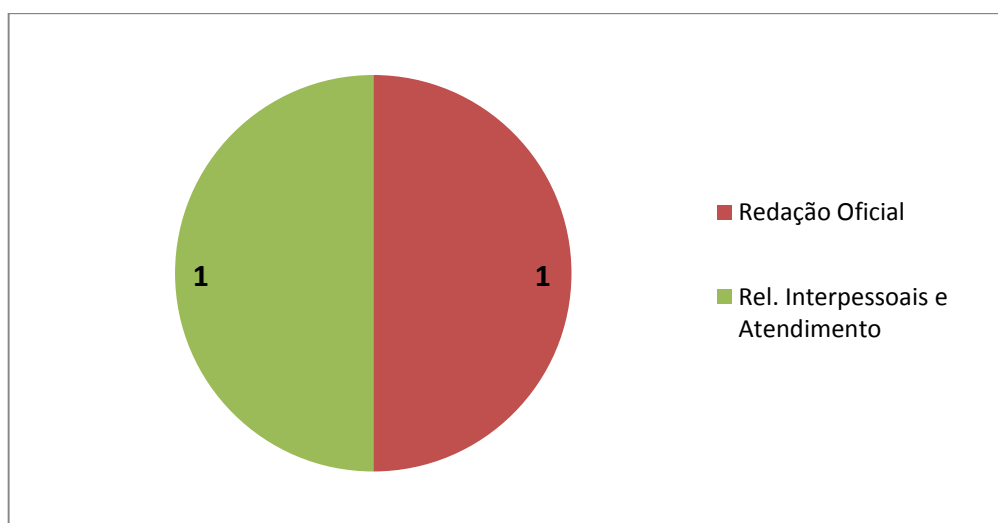
Considerando que são 25 cursos de graduação, o curso de Medicina tem 3 servidoras que realizam atividades secretariais, e o Curso de Letras conta com um secretário para atendimento às duas habilitações (Português/Espanhol e Português/Inglês).

Os secretários responderam o questionário, à mão, na própria folha, logo abaixo das questões ou em folhas pautadas anexas ao questionário.

A caracterização e a função dos participantes da pesquisa serão mostradas a seguir em gráficos distintos.

Conforme ilustrado no Gráfico 1, dos 22 servidores que desempenham a função de secretários nos cursos de graduação e responderam o questionário, 16 são do sexo feminino e seis do sexo masculino. Antigamente a força de trabalho na área administrativa era predominantemente masculina, mas com a inserção da mulher no mercado de trabalho, houve alteração nesses dados, sendo predominante a atuação da mulher nestas atividades.

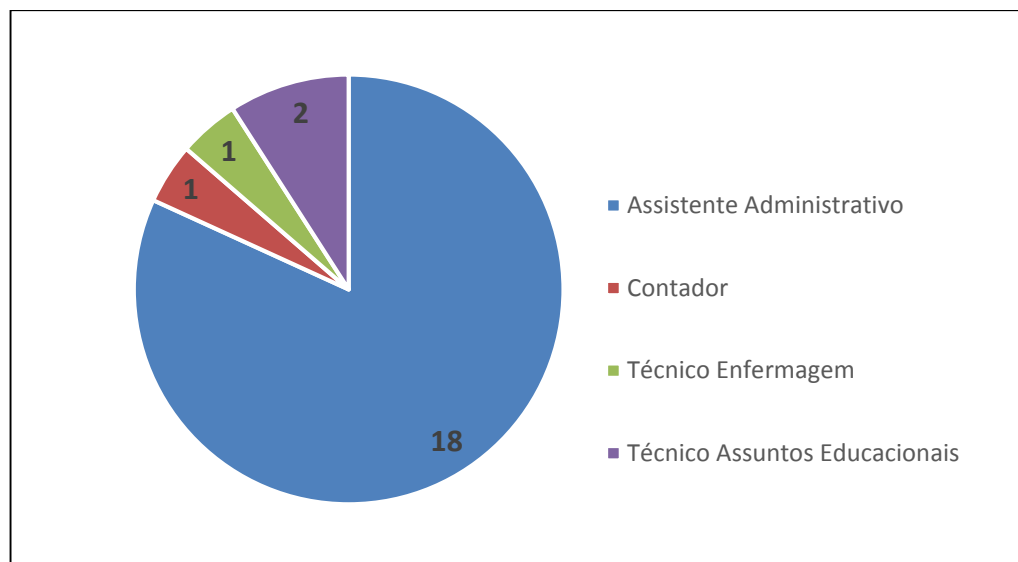
Gráfico 1 – Caracterização dos participantes



Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

O Gráfico 2 mostra o cargo desempenhada pelos servidores nas secretarias dos cursos de graduação: 18 são assistentes em administração, um é contador, um é técnico em enfermagem e dois são técnicos em assuntos educacionais. Os servidores que não têm a função de secretários relataram que se sentem em desvio de função, ou seja, prestaram concurso específico para outra função, mas estão desempenhando as mesmas atividades dos secretários que foram nomeados como assistentes em administração.

Gráfico 2 – Cargo dos participantes



Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

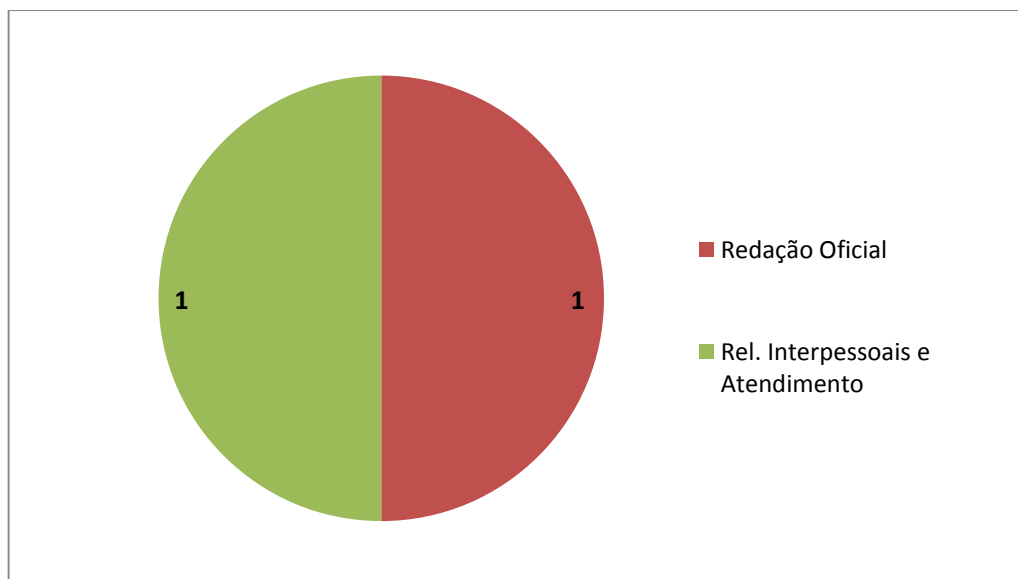
A seguir, serão elencadas as oito questões do questionário, descritas em forma de alíneas, contendo quadros, gráficos e as respectivas análises para melhor entendimento.

a) Qual sua formação acadêmica?

O Gráfico 3 mostra a formação acadêmica dos servidores, sendo que 21 desses possuem graduação completa e um possui graduação incompleta em Direito. Dos 21 servidores com graduação completa, dez têm pós-graduação concluída, sendo um em Direito Público, um em Educação, um em Entomologia, um em Linguística, um em Gestão Pública, um em Inovação Tecnológica, um em Gestão Jurídica Pública, e três servidores não informaram a área.

Estes dados evidenciam que os servidores prestaram concurso público em que o requisito exigido é o ensino médio completo, entretanto mesmo a formação deles sendo superior à exigida no edital para o cargo de assistente em administração, para a realização das atividades na secretaria dos cursos é essencial ter conhecimentos e competências específicos sobre as rotinas secretariais.

Gráfico 3 – Formação acadêmica dos participantes



Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

A área de formação superior dos servidores é bastante distinta, conforme apresentada no Quadro 1. Dos 21 servidores que responderam o questionário e têm graduação completa, apenas 15 informaram as respectivas graduações.

Percebe-se o predomínio de graduados em cursos da área de Ciências Sociais Aplicadas, sendo que os conhecimentos desta área são os que mais se aproximam dos conhecimentos necessários ao desempenho profissional para a realização das atividades na secretaria dos cursos.

Esses servidores prestaram concurso para nível médio o que exige formação acadêmica distinta da informada no questionário, porém não limita ou exclui a concorrência no certame, ao contrário, já tomam posse no cargo com formação superior e com direito legal de receberem o incentivo à qualificação. Para o desempenho nas atividades da secretaria do curso a formação exigida é nível médio.

Quadro 2 – Áreas de formação na graduação

Graduação	Área do conhecimento	Quantidade
Direito	Ciências Sociais Aplicadas	6
Administração		1
Ciências Contábeis		1
Publicidade		1
Ciências Biológicas	Ciências Biológicas	2
História e Nutrição	Ciências Humanas e Ciências da Saúde	1
Letras		Ciências Humanas
Matemática	Ciências Exatas	1
Processamento de Dados		1
Total		15

Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

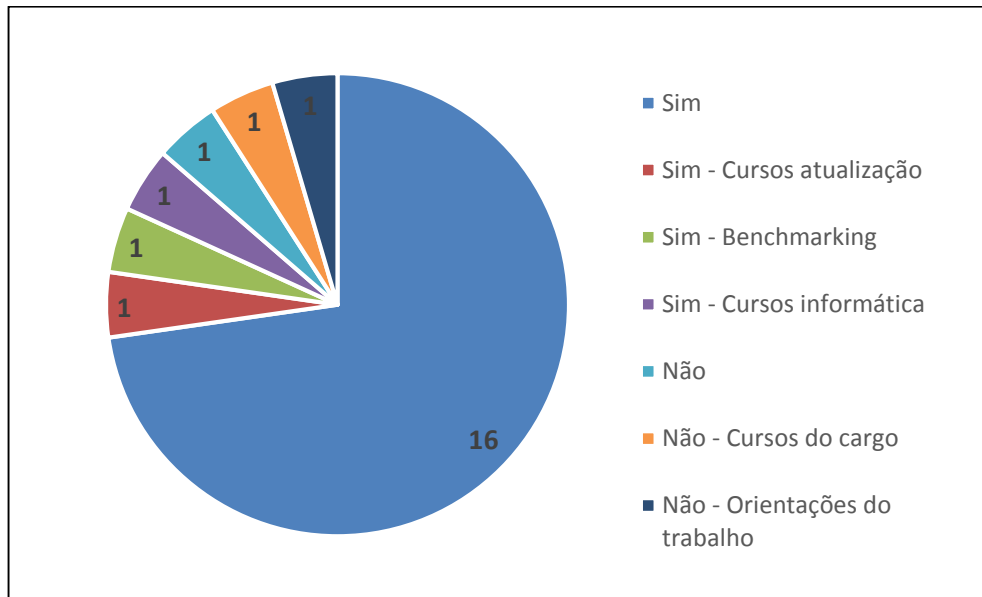
- b) Sua formação é suficiente para atender as necessidades dos serviços prestados na secretaria do Curso?

Dos 22 servidores que responderam o questionário, 16 deles afirmaram que a formação acadêmica é suficiente para o desempenho profissional na secretaria dos cursos, conforme demonstrado no Gráfico 4. Três responderam que sim, porém um citou que fez diversos cursos de capacitação para se atualizar, um informou ter encontrado dificuldades em seu desempenho diário que foram superadas com o uso de *benchmarking*, e outro aprimorou conhecimentos na área de informática para agilizar e melhorar a eficiência no setor. Já três servidores responderam negativamente a esta questão, sendo que um citou ter realizado outros cursos direcionados às atribuições do cargo, e outro considerou que a orientação do trabalho é fundamental para a realização das tarefas.

É importante destacar que os secretários que responderam sim a esta questão possuem formação na área administrativa e relataram experiência profissional anterior, fato relevante que evidencia a necessidade de se aliar conhecimentos teóricos à prática e experiência profissional. Nesse sentido, a oferta de cursos

específicos relacionados às atribuições do cargo é fundamental aos ingressantes no serviço público.

Gráfico 4 – Formação suficiente para realizar os serviços na secretaria



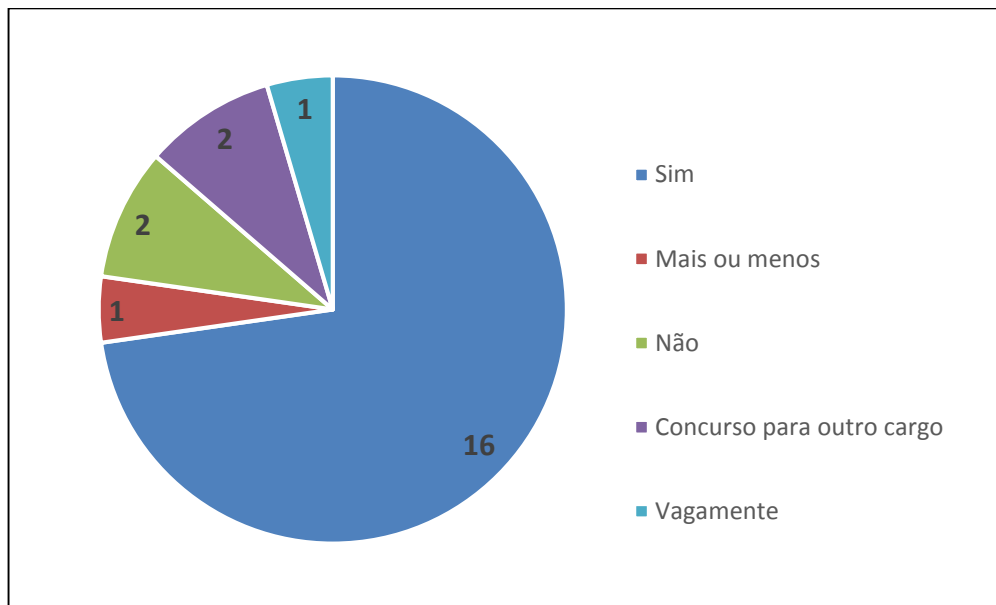
Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

c) Você tem conhecimento das atribuições do cargo de Assistente em Administração elencadas no Edital do Concurso que você prestou?

No Gráfico 5 é possível verificar que 16 servidores informaram ter conhecimento das atribuições do cargo constantes no edital de seus concursos de ingresso na UFTM. Dos demais servidores, um respondeu que tem mais ou menos conhecimento das atribuições, dois afirmaram que não têm conhecimento, e dois não prestaram concurso para assistente em administração, mas se consideram em desvio de função, e um respondeu vagamente a esta questão.

A maioria dos servidores tem conhecimento das atribuições constantes no edital do concurso de ingresso na instituição e esse fato lhes atribui condições legais para o desempenho de suas funções sem o conflito de se sujeitarem à realização de atividades que não são inerentes às secretarias dos cursos.

Gráfico 5 – Atribuições do cargo constantes no Edital



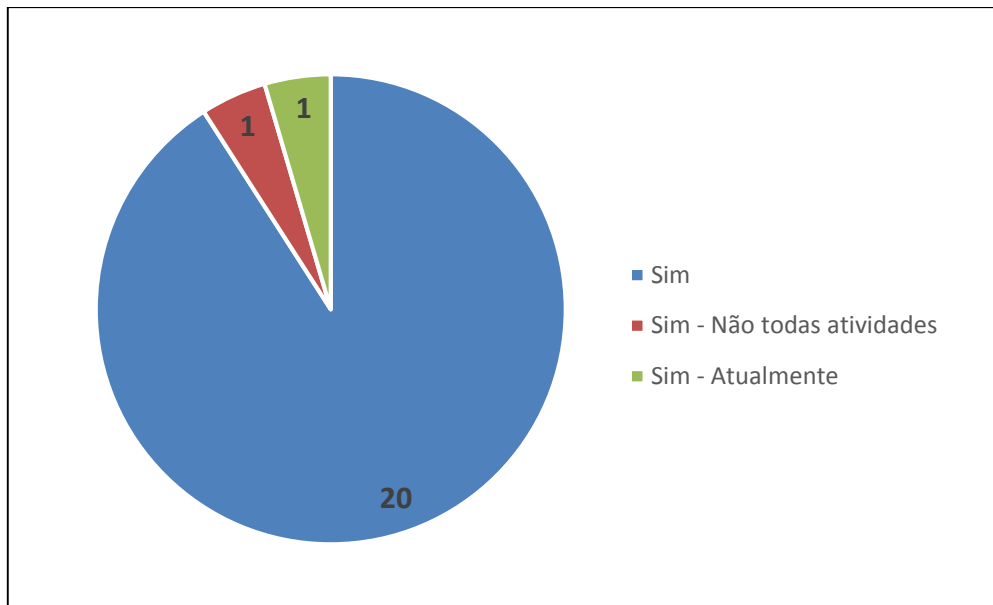
Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

d) Você se sente apto a realizar as atividades como Assistente em Administração lotado na Secretaria do Curso?

Conforme mostrado no Gráfico 6, 20 servidores se consideram aptos ao desempenho de suas atividades na secretaria do curso, um servidor respondeu que se sente apto, mas não para realizar todas as atividades, e outro respondeu que atualmente se sente apto.

Essas respostas revelaram que os servidores em exercício nas secretarias dos cursos sentem-se confortáveis para o desempenho de suas atribuições, ainda que muitos tenham feito cursos de capacitação e acreditam que outros cursos específicos poderiam ser ofertados com vistas à melhor eficiência nos setores.

Gráfico 6 - Aptidão para realizar as atividades como Assistente em Administração



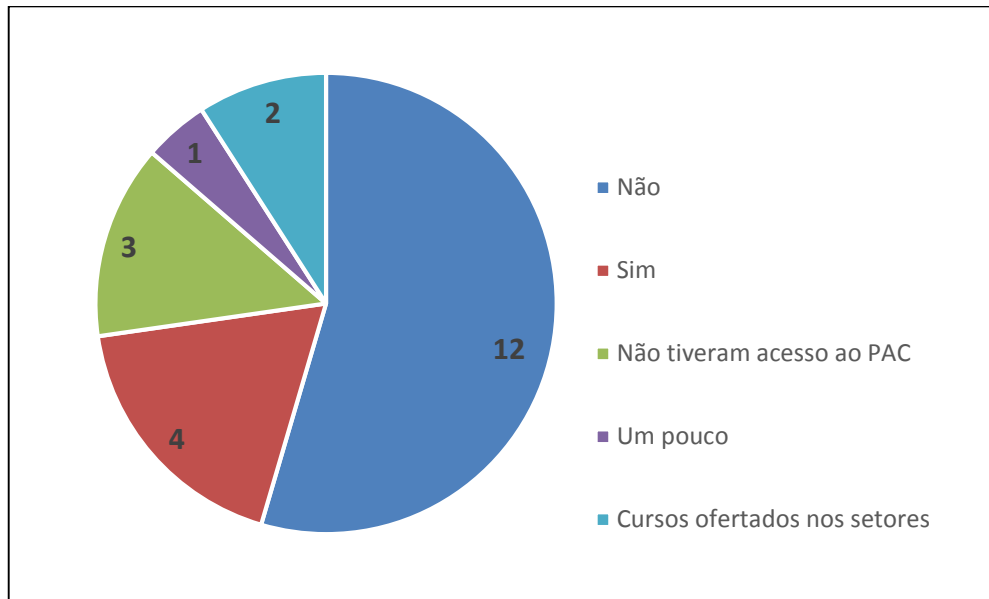
Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

- e) Você considera o Plano Anual de Capacitação da PRORH suficiente para suprir as demandas de qualificação dos Assistentes em Administração na UFTM?

O Gráfico 7 mostra que 12 servidores não consideram o PAC suficiente para atender as demandas de qualificação na UFTM, quatro servidores consideram que o PAC atende as demandas, três servidores não tiveram acesso ao Plano, um respondeu que o PAC atende “um pouco”, e dois consideraram que se os cursos fossem ofertados nos setores seria mais fácil.

A maioria dos servidores considera que o Plano Anual de Capacitação não supre as demandas de qualificação, principalmente porque a oferta de cursos presenciais é onerosa quando feita por profissionais externos, e grande parte de cursos é ofertada a distância, o que causa desinteresse por parte dos servidores.

Gráfico 7 – Plano Anual de Capacitação e as demandas de qualificação



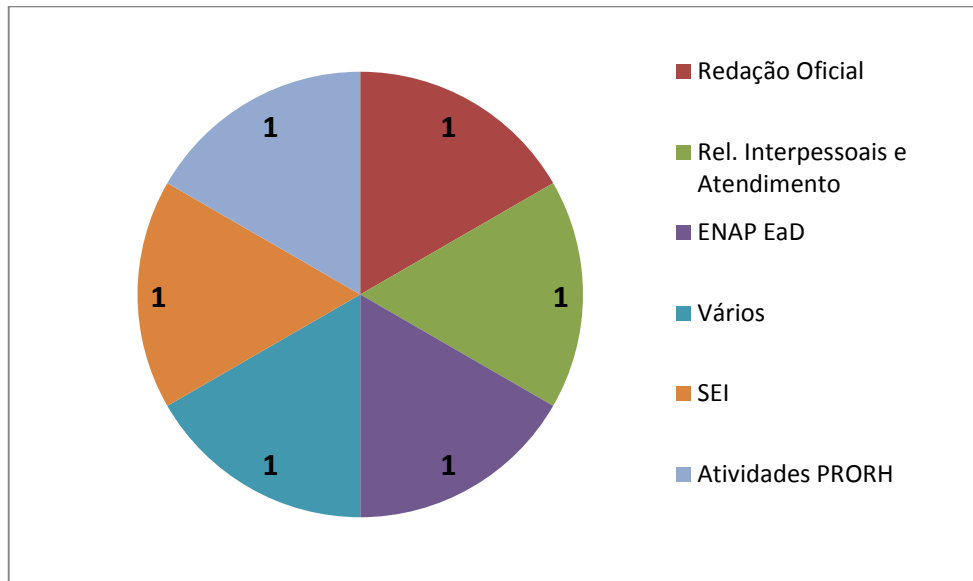
Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

- f) Você solicitou ou participou de cursos de capacitação ou treinamentos oferecidos pela UFTM para atuar na Secretaria do Curso?

Dos 22 secretários que responderam a esta questão, 12 informaram que solicitaram e participaram de cursos de capacitação/treinamentos e 10 responderam que não participaram de nenhum curso. No Gráfico 8 estão elencados os cursos de capacitação ofertados na UFTM. Um servidor fez curso de redação oficial, um fez curso de relações interpessoais e de atendimento, outro fez curso da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) a distância, mas não informou o tema, outro fez vários cursos importantes, sem mencionar as áreas, e outro participou do curso sobre o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e de várias atividades da PRORH, porém não de cursos específicos. Dez servidores nunca solicitaram ou participaram de curso de capacitação do PAC da PRORH.

Houve unanimidade nas falas dos 22 servidores sobre a necessidade de a PRORH ofertar cursos ou treinamentos específicos aos ingressantes que são lotadas nas secretarias dos cursos.

Gráfico 8 – Participação em cursos de capacitação/treinamentos na UFTM



Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

- g) Você encontrou dificuldades para desempenho de seu trabalho ao ser nomeado para o cargo de Assistente em Administração com lotação na Secretaria do Curso? Se sim, quais?

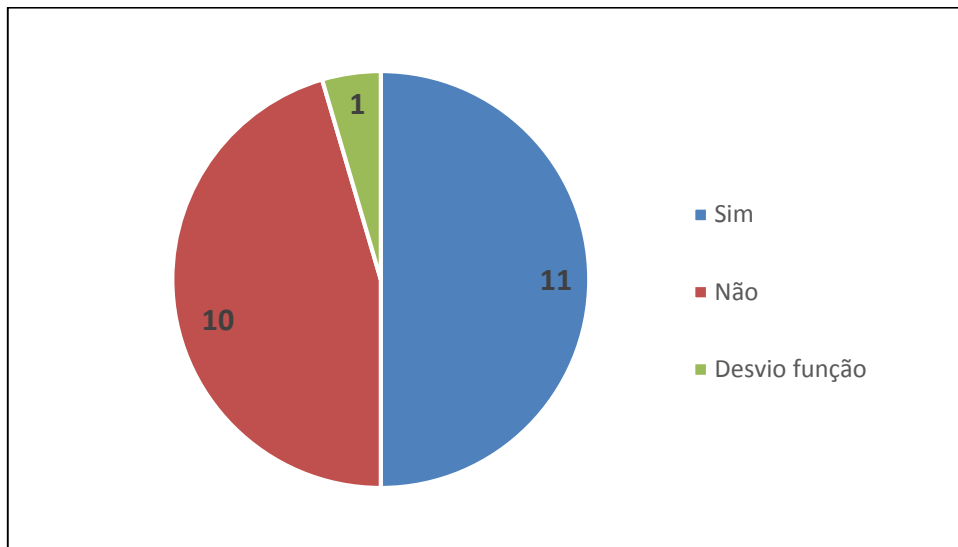
Conforme mostrado no Gráfico 9, 11 servidores relataram dificuldades para o desempenho profissional na secretaria do curso, dez responderam que não, e um não respondeu por se considerar em desvio de função.

Os 11 servidores que tiveram dificuldades no desempenho das funções alegaram: falta de orientação sobre as rotinas da secretaria dentro das especificidades de cada curso; falta de padrão nos processos e procedimentos e de informação sobre a divisão do serviço das secretarias de curso e de departamentos; ausência de orientação sobre redação de documentos, sobre os sistemas de informática da UFTM e da forma de atendimento ao público; desconhecimento da chefia sobre o Manual de Redação da Presidência da República, documento que rege os atos administrativos de órgãos públicos.

Dos servidores que responderam não, um citou que ao iniciar seu trabalho no setor encontrou a secretaria coletiva formada e os colegas se mostraram valiosos suportes na distribuição do serviço e no repasse de informações. Um servidor informou que a chefia deu total apoio e auxiliou no aprendizado, e dois servidores relataram que a experiência e o conhecimento anteriores ajudaram muito.

Mais uma vez constata-se a importância de se ofertar conhecimentos específicos sobre rotinas secretariais aos servidores e, ainda, ressaltar a relevância do trabalho em equipe, em que a contribuição, uso de empatia e de boas relações interpessoais contribuem para a qualidade de vida e desempenho no trabalho.

Gráfico 9 – Dificuldades para o exercício do cargo



Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

- h) Qual sua sugestão de conteúdos para capacitação e/ou para a construção de um documento que auxilie no desempenho das suas atividades na Secretaria do Curso?

Por fim, o Gráfico 10 elenca os servidores que sugeriram temas para cursos de capacitação e para construção de guias e manuais de padronização dos serviços nas secretarias dos cursos.

14 servidores sugeriram cursos ou elaboração de documentos referentes à normatização e procedimentos padronizados dos serviços das secretarias dos cursos, pois a ausência de conhecimentos sobre estes assuntos acarreta dificuldades no desempenho diário.

Seis servidores sugeriram curso de redação oficial, uma vez que os documentos utilizados em repartições públicas devem seguir as normas do Manual de Redação da Presidência da República, por ser este o documento que rege a forma de redação de atos públicos.

Realizar cursos sobre atendimento é fundamental, conforme a sugestão de cinco servidores. Eles relataram que para atender os diferentes públicos que passam pela Universidade diariamente, é fundamental ter informações suficientes, jogo de cintura e habilidades que facilitem o trato com cada pessoa em especial.

Quatro servidores sugeriram a realização de cursos na área de informática, considerando que o uso de diversos sistemas na UFTM. O aprendizado sobre uso de sistemas padronizados deve ser constante considerando que, hoje, quase todos os processos são realizados por meio desses instrumentos. Nesse sentido, cinco servidores sugeriram que treinamentos sobre os sistemas usados na Instituição, como, por exemplo, SEI, SCDP, SISCAD, devem ser ofertados quando o servidor é empossado. Esses treinamentos facilitariam o início do exercício dos secretários dos cursos que fazem uso diário destes sistemas.

Os demais servidores sugeriram cursos sobre: atendimento ao público (com foco no atendimento humanizado); planilhas eletrônicas (Calc ou Excell), relações interpessoais, postura, português, comunicação, curso para gestores, e normatização e regulamentação de cursos.

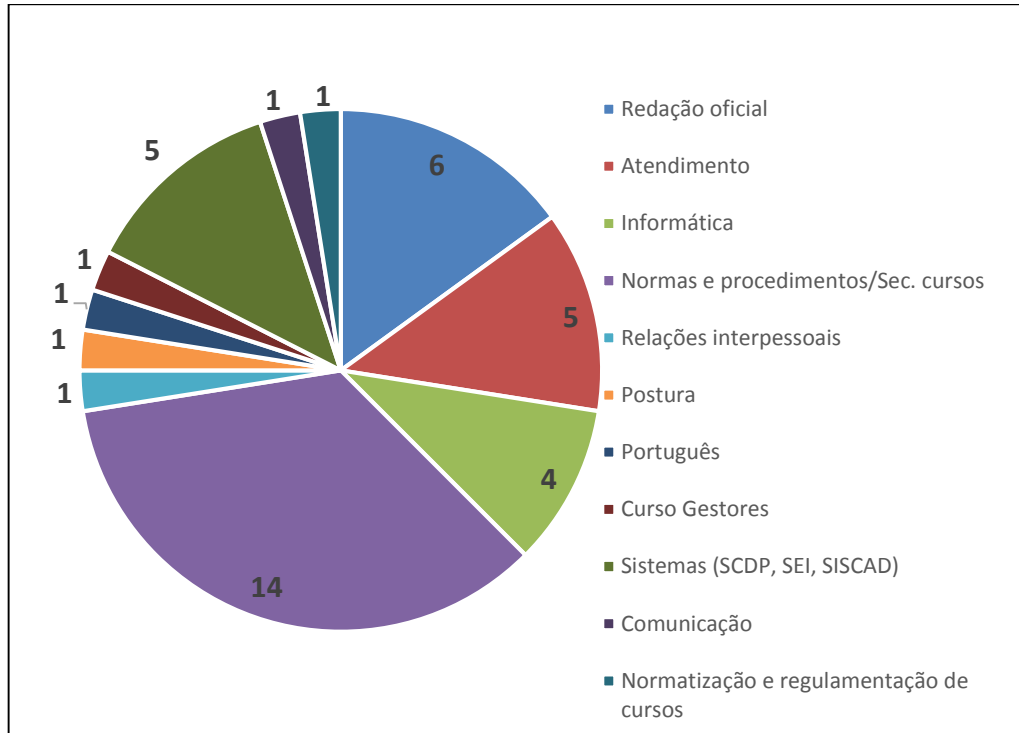
Os servidores contribuíram, também, com as seguintes sugestões: criar procedimentos padronizados nas secretarias dos cursos; bem como o hábito de consultarem, periodicamente, o Manual de Redação da Presidência da República; a fim de melhor conhecer os documentos e a importância deles, a diferença e a forma de redigir cada um; saber a melhor maneira de atender alunos, e delimitar as funções.

Uma servidora novata apresentou as seguintes sugestões: a PRORH deveria fornecer explicações iniciais sobre a organização da UFTM com relação às atribuições dos Institutos e Departamentos e sobre os tipos de documentos emitidos pelas coordenações de cursos e pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA); nas secretarias dos cursos deveria ter um manual com os procedimentos para preenchimento e encaminhamento de formulários de aproveitamento de estudos e disciplinas optativas, um guia de atribuições dos secretários de cursos, o sistema de arquivos físico e digital deveria ser padronizado, deveria haver mais treinamentos sobre o SISCAD, bem como instruções sobre publicações no portal da UFTM, e a realização de encontros periódicos entre os secretários de curso para troca de conhecimentos e de vivências;

O relato destes servidores reforça a importância dos conhecimentos e habilidades do Secretário Executivo nas instituições de ensino e evidencia o quanto a

oferta de qualificação específica contribui para o desempenho e crescimento profissional dos assistentes em administração que lidam com rotinas secretarias diariamente.

Gráfico 10 – Sugestões de conteúdos para cursos e manual



Fonte: Elaborado pela Autora, 2020

Essas informações embasaram a construção do guia, documento que será útil para auxiliar no melhor desempenho dos servidores em suas funções nas secretarias dos cursos.

Além do guia, a pesquisadora fará, como relevante contribuição desta pesquisa, a apresentação dos resultados à PRORH, com vistas à oferta de capacitação presencial específica dentro dos temas citados pelos participantes, para melhor desempenho profissional dos servidores atuais e dos ingressantes. (APÊNDICE C)

6 ELABORAÇÃO DO GUIA

A elaboração do guia de ações aos servidores contou, inicialmente, com a percepção da pesquisadora sobre as dificuldades encontradas por pessoas aprovadas em concursos públicos que iniciam suas atividades sem orientações sobre o tipo de trabalho a ser executado nos setores de sua lotação.

Sua redação se deu de forma didática, simples, contendo informações direcionadas às principais dúvidas dos servidores apontadas no questionário.

Os temas abordados levaram em conta as principais dificuldades dos servidores nas rotinas diárias em seus setores como: redação oficial (ofício, ata), atendimento pessoal e telefônico, postura e atitude no ambiente organizacional, relações interpessoais, entre outros.

Alguns temas citados no questionário não foram abordados no guia por se tratar de assuntos e conhecimentos específicos inerentes a setores da Instituição, como, por exemplo, treinamento dos Sistemas SISCAD, SEI, Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), planilhas eletrônicas, *Word* entre outros. Para uso desses sistemas são ofertados treinamentos por servidores do Departamento de Tecnologia da Informação (DTI), do Comitê de Gestão e Acompanhamento do Sistema Eletrônico de Informações (CGASEI), pelo Assessor do SCDP, e pela PRORH.

Para embasamento à construção do guia, a pesquisadora usou como fonte principal o Manual de Redação da Presidência da República, autores que tratam de temas sobre comunicação, atendimento, empatia, relações interpessoais, postura e atitude no ambiente organizacional entre outros.

A estrutura do guia contará com os seguintes conteúdos:

- Conceito de comunicação e seus tipos (verbal e não-verbal).
- Conceito de redação oficial e os documentos mais usados no serviço público.
- Tipos de atendimento (pessoal, telefônico, internet).
- Conceito e abordagens sobre Empatia, Relações Interpessoais.
- Conteúdos teóricos que auxiliem o profissional a repensar suas formas de atendimento.
- Abordagem sobre as competências necessárias aos secretários de curso.
- Conceito de “Postura” e discussão sobre o assunto com vistas a conscientizar o profissional sobre a necessidade de melhorar sua imagem.

- Conceito e discussão sobre a importância de conhecimentos das funções secretariais.
- Arquivologia: conceito e tipos.

Com vistas a assegurar o direito autoral, o guia foi registrado na Biblioteca Nacional, conforme protocolo de registro constante no Anexo B.

7 ELABORAÇÃO DO PROJETO DO CURSO DE CAPACITAÇÃO

O projeto do curso de capacitação “Ações norteadoras ao desempenho dos secretários de cursos de graduação” foi criado, inicialmente, no formulário Plano de Treinamento e Desenvolvimento, seguindo o modelo do PAC/PRORH. Entretanto, o PAC foi substituído pela PNDP pelo governo federal em atenção à necessidade de promover o desenvolvimento dos servidores públicos nas competências necessárias à consecução da excelência na atuação dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Assim, no futuro o formulário deverá sofrer adequações seguindo normativas internas da UFTM.

O projeto de curso de capacitação tem em sua ementa os seguintes conteúdos: Conceitos básicos sobre redação oficial, atendimento e empatia. Servidores no atendimento. Tipos de atendimento (presencial, telefone, internet, redes sociais). Processo de comunicação (linguagem verbal e não verbal). Gestão da reclamação. Equilíbrio emocional no atendimento. Postura profissional. Funções secretariais. Relações interpessoais. Arquivologia. O público alvo deste curso serão os secretários de cursos de graduação da UFTM, mas poderá ser ministrado a outros servidores interessados.

O projeto deste curso será encaminhado ao MEC como proposta para integrar o rol de cursos ofertados pela ENAP aos servidores públicos.

8 CONCLUSÃO

A percepção da pesquisadora aliada aos conhecimentos teórico e prático sobre rotinas secretariais permitiu o desenvolvimento desta pesquisa, considerando o contato diário com servidores lotados nas secretarias dos cursos de graduação da UFTM.

Com vistas à promoção de melhorias no desempenho diário destes profissionais, o questionário foi elaborado para o levantamento de informações importantes sobre os conhecimentos e as informações que os servidores possuem e utilizam em suas atividades setoriais.

A partir das referências utilizadas, a pesquisadora conseguiu embasamento para a redação da dissertação e do guia, produtos de inovação que atendem aos requisitos do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica (PMPIT) da UFTM.

As respostas dos servidores ao questionário aplicado revelaram a necessidade de otimização nos cursos de capacitação e treinamentos ofertados pela Instituição, principalmente, aos novos servidores que manifestaram dificuldades para início do exercício nos setores de lotação. Estes servidores revelaram que chegam aos setores em que são lotados sem nenhum treinamento ou informações substanciais para assegurar desempenho satisfatório e, nesse sentido, se houvesse treinamento inicial esse problema poderia ser sanado.

Nesse contexto, o guia de ações norteadoras para o desempenho profissional de servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos cursos de graduação da UFTM será um instrumento de ajuda para melhorar o trabalho destes profissionais.

Após a conclusão do Mestrado, a pesquisadora oferecerá à PRORH da UFTM o resultado desta pesquisa com o objetivo de alinhar ideias para a criação de cursos e treinamentos a serem ofertados, principalmente, aos ingressantes, para amenizar o problema apontado pelos atuais servidores. A finalidade desta ação é contribuir com melhorias na recepção e no desempenho diário dos recursos humanos da Instituição.

Ressalta-se que os objetivos desta pesquisa foram alcançados e que a construção do guia e, ainda, da proposta de projeto de curso de capacitação confirmam a hipótese de que os conhecimentos, as competências e atitudes do profissional de Secretariado Executivo são ferramentas essenciais à criação de

orientações e de projeto de capacitação aos servidores técnico-administrativos da UFTM.

Estes documentos serão instrumentos facilitadores do trabalho diário dos secretários de qualquer instituição de ensino e contribuirão para a oferta de serviço qualificado em órgãos públicos, à comunidade acadêmica e à sociedade.

REFERÊNCIAS

ABGI Accelerating Innovation. O que é inovação. Disponível em: <https://brasil.abgi-group.com/a-inovacao/>. Acesso em: 23 ago. 2019.

A origem da profissão de secretária. In: FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS. Disponível em: https://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_historico.html. Acesso em: 12 abr. 2019.

ASSOCIAÇÃO DE ENSINO E CULTURA DE MATO GROSSO DO SUL. Secretariado executivo é a terceira profissão que mais cresce no mundo. Três Lagoas, MS: AEMS, 2012. Disponível em: <http://www.aems.edu.br/noticias/view/?id=461>. Acesso em: 14 out. 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html. Acesso em: 15 nov. 2019.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Este texto não substitui o publicado no DOU de 1º.10.1985. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm#:~:targetText=LEI%20No%207.377%2C%20DE%2030%20DE%20SETEMBRO%20DE%201985.&targetText=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20Exerc%C3%ADcio%20da,%C3%A9%20regulado%20ela%20presente%20Lei. Acesso em: 12. abr. 2019.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília, DF, 11 dez. 1990. Este texto não substitui o publicado no DOU de 12.12.1990 e republicado em 18.3.1998. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8112cons.htm. Acesso em: 19 ago. 2019.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004**. Dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo e dá outras providências. Brasília, DF, 2 dez. 2004. Este texto não substitui o publicado no DOU de 3.12.2004 e retificado em 16.5.2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.973.htm. Acesso em: 12 abr. 2019.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005**. Dispõe sobre a estruturação do Plano de

Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Brasília, DF, 12 jan. 2005. Este texto não substitui o publicado no DOU de 13.1.2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11091.htm. Acesso em: 14 out. 2019.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.243, de 11 de janeiro de 2016**. Dispõe sobre estímulos ao desenvolvimento científico, à pesquisa, à capacitação científica e tecnológica e à inovação e altera a Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004, a Lei nº 6.815, de 19 de agosto de 1980, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei nº 12.462, de 4 de agosto de 2011, a Lei nº 8.745, de 9 de dezembro de 1993, a Lei nº 8.958, de 20 de dezembro de 1994, a Lei nº 8.010, de 29 de março de 1990, a Lei nº 8.032, de 12 de abril de 1990, e a Lei nº 12.772, de 28 de dezembro de 2012, nos termos da Emenda Constitucional nº 85, de 26 de fevereiro de 2015. Brasília, DF, 11 jan. 2016. Este texto não substitui o publicado no DOU de 12.1.2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13243.htm. Acesso em: 22 ago. 2019.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Manual de redação da Presidência da República**, 3ª edição revista, atualizada e ampliada. Brasília, DF, 2018. 189 p. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>. Acesso em: 4 nov. 2019.

BRASIL, Presidência da República. Secretaria-Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto n. 9.991, de 28 de agosto de 2019**. Dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, quanto a licenças e afastamentos para ações de desenvolvimento. Brasília, DF, 28 ago. 2019. Este texto não substitui o publicado no DOU de 29.8.2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9991.htm. Acesso em: 23 jan. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (Brasil). Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. **D.O.U.**: seção 1, Brasília, DF, n. 126, p. 20/21, 4 jul. 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 23 jan. 2020.

COSTA, V. M.; TAROUÇO, L. M. R. Infográfico: características, autoria e uso educacional. **Rev. Nov. Tec. Educ.**, Porto Alegre, v. 8, n. 3, dez. 2010. DOI: <https://doi.org/10.22456/1679-1916.18045>. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/view/18045>. Acesso em: 16 nov. 2019.

DIONISIO, A. P. **Gêneros textuais**: configuração, dinamicidade e circulação. 2. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.

GUIA. In: DICIONÁRIO brasileiro da língua portuguesa. São Paulo: Melhoramentos Ltda., 2015. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=guia>. Acesso em: 22 jan. 2020.

OCDE; FINEP. **Manual de Oslo**: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3. ed., 2005. Disponível em: http://www.finep.gov.br/dcom/brasil_inovador/arquivos/manual_de_oslo/prefacio.html. Acesso em: 24 ago. 2019.

OECD/Eurostat (2018), **Oslo Manual 2018**: guidelines for collecting, reporting and using data on innovation, 4th edition, the measurement of scientific, technological and innovation activities, OECD Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>. Disponível em: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264304604-en.pdf?expires=1579549267&id=id&accname=guest&checksum=4F04C5D86DFEF8CDCD4B399591150CCA>. Acesso em: 20 jan. 2020.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2005. 141 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **Plano Anual de Capacitação**. Uberaba, MG: UFTM, 2011. Disponível em: <http://www.uftm.edu.br/prorh/area-do-servidor/plano-anual-de-capacitacao>. Acesso em: 23 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **Edital nº 44/2018 - Vários cargos - Uberaba e Iturama**. Torna pública a abertura de inscrições e estabelece normas para a realização de Concurso Público destinado ao provimento de cargos da carreira de Técnico-Administrativo em Educação: Administrador de Edifícios, Operador de Rádio Telecomunicações, Assistente em Administração, Arquiteto e Urbanista, Técnico em Assuntos Educacionais e Contador do Quadro de Pessoal Permanente da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM), para a Sede de Uberaba e Campus Universitário de Iturama, nas condições previstas neste Edital, em seus anexos e demais expedientes. Uberaba, MG: UFTM, 2018. Disponível em: <http://www.uftm.edu.br/concursos/tecnico-administrativo/concursos-em-andamento>. Acesso em: 19 ago. 2019.

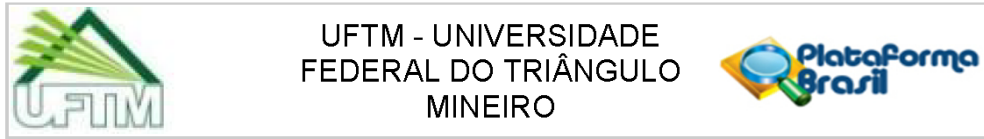
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **Plano Anual de Capacitação**. Uberaba, MG: UFTM, 2019. Disponível em: <http://sistemas.uftm.edu.br/integrado/?to=N29zTFVkdGh2bjcyeC9odGFISIRIRGthNjZ1VWY5Z1N1bFtdTJlUnFmbDdkU0V1YzVvZEtjbkZhTyt2UFBaeXRFSnpFbEMweitJNWV6NXR3RWZBVGE2T2dYMityc3JqbVp5UitkT3Z4LzFiNFNtNHdwU2ZNRTQ0R3RCVURjenluR0hnVzE4Ynd2T0psYkdwZFJUeHRpTXBUQmVDVFNyM1FZZFM1Mzd4VHpeERWxPNnRmMktURUVnZUNsbm9Bdmtu&secret=uftm>. Acesso em: 19 abr. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **Plano Anual de Capacitação**. Uberaba, MG: UFTM, 2019. Disponível em: <http://sistemas.uftm.edu.br/integrado/?to=N29zTFVkdGh2bjcyeC9odGFISIRIRGthNjZ1VWY5Z1N1bFtdTJlUnFmbDdkU0V1YzVvZEtjbkZhTyt2UFBaeXRFSnpFbEMweitJNWV6NXR3RWZBVGE2T2dYMityc3JqbVp5UitkT3Z4LzFiNFNtNHdwU2ZNRTQ0R3RCVURjenluR0hnVzE4Ynd2T0psYkdwZFJUeHRpTXBUQmVDVFNyM1FZZFM1Mzd4VHpeERWxPNnRmMktURUVnZUNsbm9Bdmtu&secret=uftm>

1VWY5Z1N1bIFtdTJLUnFmbDdkU0V1YzVvZEtjbkZhTyt2UFBaeXRFSnpFbEMweitJ
NWV6NXR3RWZBVGE2T2dYMityc3JqbVp5UitkT3Z4LzFiNFNtNHdwU2ZNRTQ0R3
RCVURjenluR0hnVzE4Ynd2T0psYkdwZFJUeHRpTXBUQmVDVFNyM1FZZFM1Mzd
4VHpERWxPNnRmMktURUVnZUNsbm9Bdmu&secret=ufm. Acesso em: 19 abr.
2019.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado:** técnicas e comportamento. 1. ed.
São Paulo: Érica, 2007. 156 p.

ANEXO A – Parecer consubstanciado do CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Guia de ações norteadoras para o melhor desempenho profissional de servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos cursos de graduação de IES

Pesquisador: Ana Claudia Granato Malpass

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 24076919.6.0000.5154

Instituição Proponente: Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.682.546

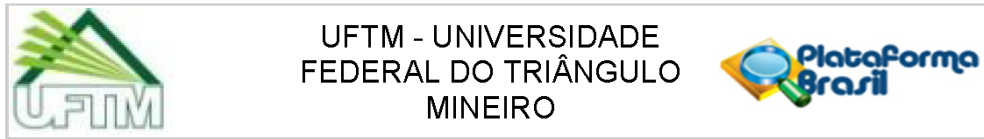
Apresentação do Projeto:

Segundo os pesquisadores:

"A profissão de Secretário Executivo, regulamentada há 25 anos no Brasil, tem sido uma das que mais cresce no mundo, segundo dados da Organização das Nações Unidas (ONU). "Não há uma estatística apontando quantos secretários executivos existem, mas a Organização das Nações Unidas (ONU) diz que a profissão é a terceira que mais cresce no mundo. E num Brasil em pleno desenvolvimento este profissional está cada vez mais requisitado e valorizado." (AEMS, 2012). As novas exigências do mercado globalizado fazem com que o profissional de secretariado executivo assuma novo perfil no assessoramento das organizações atuais, tornando-se o co-gestor de informações, de mudanças, do relacionamento interpessoal, de projetos, de competências e de planejamento de sua própria carreira e do mercado em que atua profissionalmente. Esses dados evidenciam a importância deste profissional no mercado de trabalho, tanto nas empresas públicas quanto nas privadas.

Considerando as competências desse profissional, fica evidente a diferenciada condição que o permite atuar como agente transformador em seu ambiente de trabalho, o que lhe assegura a oportunidade de perceber as fragilidades dos demais profissionais, principalmente, os que atuam em atividades correlatas de secretariado. A Lei Nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no

Endereço: Rua Conde Prados, 191
Bairro: Nossa Sra. Abadia **CEP:** 38.025-260
UF: MG **Município:** UBERABA
Telefone: (34)3700-6803 **E-mail:** cep@uftm.edu.br



Continuação do Parecer: 3.682.546

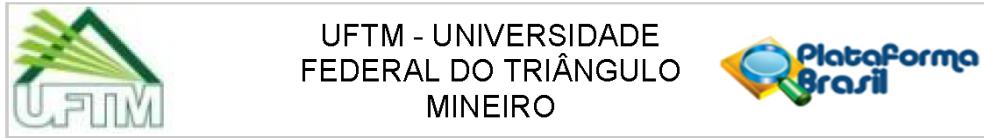
âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências, traz no anexo do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE) a descrição sumária do cargo de secretariado executivo: Assessorar, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordenar e controlar equipes e atividades; controlar documentos e correspondências. Atender usuários externos e internos; organizar eventos e viagens e prestar serviços em idiomas estrangeiros. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. (BRASIL, 2005).

Tomando por base essas atribuições, e considerando a percepção da pesquisadora sobre as fragilidades e o despreparo dos assistentes em administração, aprovados em concursos públicos na Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM), deduz-se que esta pode ser a realidade em outras instituições públicas de ensino superior, fato que merece atenção dos gestores para a real necessidade de ofertar qualificação adequada ao desempenho desses servidores. A atuação da pesquisadora como Secretária Executiva na UFTM, usando os conhecimentos teóricos, práticos, as competências e habilidades adquiridas e desenvolvidas pela graduação, aliados à experiência profissional anterior e de mais de 12 anos de exercício público foram suficientes para motivar um olhar mais atento a real necessidade de compartilhar saberes com os servidores que revelam dificuldades no exercício de diversas tarefas administrativas.

Neste contexto, o tema proposto para esta pesquisa é a construção de um Guia de ações norteadoras para o melhor desempenho profissional dos servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos cursos de graduação da UFTM e de outras IES. Seguindo a estrutura governamental padronizada de criação de manuais e guias para os órgãos públicos, a construção de um Guia de orientações para a execução, redação e organização do trabalho administrativo será de relevante utilidade e aplicabilidade aos servidores da UFTM e de outras instituições de ensino superior (IES) públicas ou privadas. A criação deste Guia de orientações tem como característica a inovação em serviços e se enquadra na temática do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica (PMPIT) da UFTM.

O termo Inovação remete à introdução de uma novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social, ou seja, novos produtos, serviços, processos ou ainda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente resultando em melhorias e ganho de qualidade ou desempenho (BRASIL, 2004). Já a inovação em serviço é a introdução de um serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne às suas características ou usos previstos. Incluem-se nesta classe, melhoramentos significativos em

Endereço: Rua Conde Prados, 191	CEP: 38.025-260
Bairro: Nossa Sra. Abadia	
UF: MG	Município: UBERABA
Telefone: (34)3700-6803	E-mail: cep@uftm.edu.br



Continuação do Parecer: 3.682.546

especificações técnicas, softwares incorporados ou outras características funcionais que promovam um melhoramento no setor (OCDE; FINEP, 2005). Oportunizar melhorias e ganhos pessoais e profissionais, oferecer capacitação específica em menor tempo, otimizar o desempenho de servidores veteranos e ingressantes nas IES, são os resultados esperados com o uso das orientações do Guia, produto deste trabalho. Este Guia será disponibilizado aos servidores da UFTM e de outras instituições que tenham interesse em conhecer o documento e o utilizar.

A questão central desta pesquisa é: como o conhecimento e as competências do profissional de Secretariado Executivo podem auxiliar no desempenho diário de servidores técnico-administrativos que atuam nas secretarias de cursos das IES? Já a provável hipótese a esta questão é: entende-se que os conhecimentos, as competências e atitudes do profissional de Secretariado Executivo são ferramentas essenciais à criação de orientações e de projeto de capacitação aos servidores técnico-administrativos da UFTM."

Objetivo da Pesquisa:

Segundo os pesquisadores:

"O objetivo desse trabalho é a aplicação de um questionário para todos os secretários dos cursos de graduação da UFTM, para identificar claramente as dificuldades no desenvolvimento de suas funções para embasar a criação de um Guia de ações norteadoras para o melhor desempenho profissional de servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos Cursos de Graduação de IES.

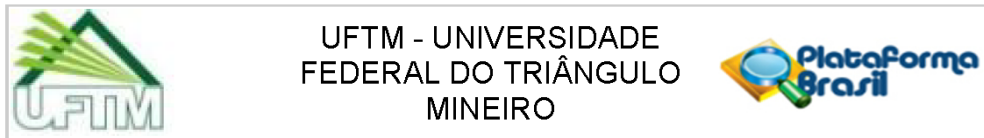
Os objetivos específicos desse trabalho são:

- a) realizar levantamento bibliográfico da literatura pertinente ao tema da pesquisa;
- b) preparar um questionário para avaliar as dificuldades dos servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos cursos de graduação da UFTM, no desenvolvimento de suas funções;
- c) aplicar o questionário aos servidores que atuam nas secretarias dos cursos de graduação da UFTM;
- c) a partir dos dados obtidos do questionário, criar um Guia envolvendo orientações aos servidores que atuam nas secretarias dos cursos de graduação em IES;
- d) disponibilizar o Guia aos servidores técnico-administrativos no site da UFTM."

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Segundo os pesquisadores:

Endereço: Rua Conde Prados, 191	CEP: 38.025-260
Bairro: Nossa Sra. Abadia	
UF: MG	Município: UBERABA
Telefone: (34)3700-6803	E-mail: cep@uftm.edu.br



Continuação do Parecer: 3.682.546

"A pesquisa pode apresentar risco de perda de confidencialidade e de constrangimento aos participantes que responderão as perguntas do questionário. Para se evitar o risco de perda de confiabilidade os participantes serão identificados por números e não terão seus nomes divulgados em nenhuma forma de publicação dos dados deste trabalho. Todos os questionários serão guardados em local seguro pela pesquisadora e destruídos ao final das publicações deste trabalho. Para evitar o risco de constrangimento, o participante não será obrigado a responder as perguntas, podendo encerrar/finalizar sua participação na pesquisa a qualquer momento.

Não haverá benefícios diretos aos servidores participantes nesta pesquisa, entretanto de forma indireta a participação deles contribuirá para a construção do Guia de ações norteadoras para profissionais que desempenham função de secretário em cursos de graduação em IES. Assim, a participação dos servidores trará ganhos em termos de capacitação e orientação futura em relação às necessidades e rotinas operacionais em seus setores de atuação, tanto no âmbito da UFTM, como em outras IES públicas ou privadas."

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de retorno a pendência anterior. Pesquisadores atenderam a todas as demandas solicitadas pelo CEP-UFTM.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Termos de apresentação obrigatória adequados.

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

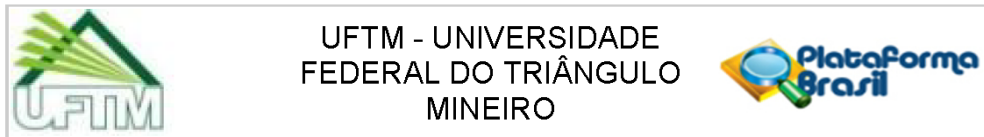
De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 466/12 e norma operacional 001/2013, o colegiado do CEP-UFTM manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa proposto.

O CEP-UFTM informa que de acordo com as orientações da CONEP, o pesquisador deve notificar na página da Plataforma Brasil, o início do projeto. A partir desta data de aprovação, é necessário o envio de relatórios parciais (semestrais), assim como também é obrigatória, a apresentação do relatório final, quando do término do estudo.

Considerações Finais a critério do CEP:

Aprovado na reunião do CEP-UFTM em 25/10/2019.

Endereço: Rua Conde Prados, 191
Bairro: Nossa Sra. Abadia **CEP:** 38.025-260
UF: MG **Município:** UBERABA
Telefone: (34)3700-6803 **E-mail:** cep@uftm.edu.br



Continuação do Parecer: 3.682.546

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1451658.pdf	23/10/2019 13:35:13		Aceito
Folha de Rosto	Folha.pdf	23/10/2019 13:35:02	Ana Claudia Granato Malpass	Aceito
Outros	Questionario.docx	23/10/2019 11:06:51	Ana Claudia Granato Malpass	Aceito
Outros	Mem_Pedido_Autorizacao.pdf	23/10/2019 11:05:54	Ana Claudia Granato Malpass	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_OK.pdf	23/10/2019 11:05:35	Ana Claudia Granato Malpass	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_ok.doc	23/10/2019 11:05:25	Ana Claudia Granato Malpass	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	CEP_OK.doc	23/10/2019 11:05:15	Ana Claudia Granato Malpass	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não


UBERABA, 04 de Novembro de 2019

Assinado por:

Alessandra Cavalcanti de Albuquerque e Souza
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Conde Prados, 191
Bairro: Nossa Sra. Abadia **CEP:** 38.025-260
UF: MG **Município:** UBERABA
Telefone: (34)3700-6803 **E-mail:** cep@ufm.edu.br

ANEXO B – Protocolo de registro do Guia na Biblioteca Nacional

 Fundação BIBLIOTECA NACIONAL MINISTÉRIO DA CULTURA		Posto Avançado EDA/FBN - Uberaba/MG	
ESCRITÓRIO DE DIREITOS AUTORAIS CNPJ: 40170574/0001-99		Protocolo nº 0036/2020	
Comprovante de Entrega de Documento		Data: 21/08/2020	
Tipo de solicitação: <input checked="" type="checkbox"/> Registro ou Averbação		Recebido por: Ana Carolina	
Nome: Maria Gene Rosa Ana Claudia G. N. de Souza			
Título da Obra: Guia de ações para o planejamento de secretarias ..."		Nº Registro/Protocolo: 0036/2020	
Valor pago (em R\$): <input checked="" type="checkbox"/> 20,00 () 30,00 () 40,00 () 50,00 () 60,00 () 80,00 () Outros (especificar): _____		Data de recebimento: 21/08/2020	
		Recebido por: Ana Carolina	

APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido

ESCLARECIMENTO

Convidamos você a participar da pesquisa: Guia de ações norteadoras para o melhor desempenho profissional de servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos cursos de graduação da UFTM. O objetivo desta pesquisa é elaborar um guia de orientações aos servidores técnico-administrativos, aprovados em concurso público para o cargo de Assistente em Administração na Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Sua participação é importante, pois colaborará para a elaboração do Guia de ações com vistas a agregar conhecimentos e agilizar o atendimento no serviço público.

Caso você aceite participar desta pesquisa será necessário responder a um questionário, no local onde você exerce suas atividades, com tempo estimado de 10 minutos, na data em que for mais conveniente a você.

O resultado esperado de sua participação na pesquisa é o levantamento de informações que subsidiem a criação do Guia de ações norteadoras para o desempenho profissional de servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos cursos de graduação da UFTM.

Você poderá obter quaisquer informações relacionadas a sua participação nesta pesquisa, a qualquer momento que desejar, por meio dos pesquisadores do estudo. Sua participação é voluntária e em decorrência dela você não receberá qualquer valor em dinheiro. Você não terá nenhum gasto por participar nesse estudo, pois qualquer gasto que você tenha por causa dessa pesquisa lhe será ressarcido. Você poderá não participar do estudo, sem que haja qualquer constrangimento junto aos pesquisadores, bastando você dizer ao pesquisador que lhe entregou este documento. Você não será identificado neste estudo, pois a sua identidade será de conhecimento apenas dos pesquisadores da pesquisa, sendo garantido o seu sigilo e privacidade. Você tem direito a requerer indenização diante de eventuais danos que você sofra em decorrência dessa pesquisa.

Contato dos pesquisadores:

Professora-Orientadora: Ana Claudia Granato Malpass

E-mail: ana.malpass@uftm.edu.br

Telefone: (34) 99812-0714 ou (34) 3331-3009

Endereço: Rua Bolivar de Oliveira, 853 – Jardim São Bento – Uberaba/MG – 38066-200

Mestranda: Meiv Sene Rosa

E-mail: meivsene@hotmail.com

Telefone: (34) 99194-1382 ou (34) 3700-6139

Endereço: Rua Barbosa Cauhi, 109 – Bairro Manoel Mendes - Uberaba/MG – 38082-159

Em caso de dúvida em relação a esse documento, favor entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, pelo telefone (34) 3700-6803, ou no endereço Rua Conde Prados, 191, Bairro Nossa Senhora da Abadia – Uberaba – MG – de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30. Os Comitês de Ética em Pesquisa são colegiados criados para defender os interesses dos participantes de pesquisas, quanto a sua integridade e dignidade, e contribuir no desenvolvimento das pesquisas dentro dos padrões éticos.

Este documento deverá ser emitido em duas vias, uma para o participante e outra para o pesquisador.

Rubrica do participante	Data	Rubrica do pesquisador	Data

ASSENTIMENTO

TÍTULO DA PESQUISA: Guia de ações norteadoras para o melhor desempenho profissional de servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos cursos de graduação da UFTM.

Eu, _____, li e/ou ouvi o esclarecimento acima e compreendi para que serve o estudo e a quais procedimentos serei submetido. A explicação que recebi esclarece os riscos e benefícios do estudo. Eu entendi que sou livre para interromper a minha participação a qualquer momento, sem precisar justificar minha decisão e que isso não afetará o serviço que exerço na UFTM. Sei que o meu nome não será divulgado, que não terei despesas e não receberei dinheiro para participar do estudo. Concordo em participar do estudo, Guia de ações norteadoras para o desempenho profissional de servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos cursos de graduação da UFTM, e receberei uma via assinada (e rubricada em todas as páginas) deste documento.

Uberaba,//2019.

Assinatura do participante

Assinatura do pesquisador responsável

Assinatura do pesquisador assistente

Telefone de contato dos pesquisadores:

Professora-Orientadora: Ana Claudia Granato Malpass (34) 99812-0714 ou 3331-3009

Mestranda: Meiv Sene Rosa (34) 9194-1382 ou 3700-6139

Este documento deverá ser emitido em duas vias, uma para o participante e outra para o pesquisador.

Rubrica do participante	Data	Rubrica do pesquisador	Data

**APÊNDICE B – Pedido de autorização para contato com
os assistentes em administração**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS TECNOLÓGICAS E EXATAS - ICTE
Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica – PMPIT
Av. Doutor Randolpho Borges Júnior, 1250 - Univerdecidade – 38064-200. Uberaba/MG. (34)3331-3009

Mem. 121/2019/UFTM

Em, 30 de setembro de 2019.

Profa. Fabiana Caetano Martins Silva e Dutra
Pró-Reitora de Ensino Substituta
PROENS/UFTM

Assunto: Pedido de autorização para aplicar questionário aos Assistentes em Administração lotados nas secretarias de cursos.

Senhora Pró-Reitora,

1. Solicito a Vossa Senhoria autorização para que a servidora Meiv Sene Rosa, mestranda do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica (PMPIT) desta Universidade, possa aplicar Questionário aos Assistentes em Administração, que desempenham atividades nas secretarias dos Cursos de Graduação.
2. O questionário será utilizado como instrumento para coleta de dados da pesquisa, que tem o objetivo de criar um “Guia de ações norteadoras para o desempenho profissional de servidores técnico-administrativos que atuam como secretários nos cursos de graduação da UFTM”, produto final da dissertação.
3. A orientação desta pesquisa está sob a responsabilidade da Profa. Dra. Ana Cláudia Granato Malpass, Coordenadora do PMPIT.
4. Saliento-lhe que esta autorização é indispensável à submissão do projeto junto ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFTM, órgão responsável pela apreciação ética em pesquisa envolvendo seres humanos. Conforme prevê a Resolução 466/12 CNS, a pesquisa somente será iniciada a partir da aprovação do respectivo Comitê.

Atenciosamente,


Profa. Dra. Ana Cláudia Granato Malpass
Coordenadora do PMPIT

De acordo com a realização da pesquisa?

(x) Defiro

() Indefiro



Profa. Dra. Fabiana Caetano Martins Silva e Dutra Uberaba(MG), 30 de setembro de 2019.
Pró-Reitora de Ensino Substituta da UFTM

APÊNDICE C – Questionário

1 – Qual sua formação acadêmica?

2 - Sua formação é suficiente para atender as necessidades dos serviços prestados na secretaria do Curso?

3 – Você tem conhecimento das atribuições do cargo de Assistente em Administração elencadas no Edital do Concurso que você prestou?

4 – Você se sente apto a realizar as atividades como Assistente em Administração lotado na Secretaria do Curso?

5 – Você considera o Plano Anual de Capacitação da PRORH suficiente para suprir as demandas de qualificação dos Assistentes em Administração na UFTM?

6 - Você solicitou ou participou de cursos de capacitação ou treinamentos oferecidos pela UFTM para atuar na Secretaria do Curso?

7 – Você encontrou dificuldades para desempenho de seu trabalho ao ser nomeado para o cargo de Assistente em Administração com lotação na Secretaria do Curso?
Se sim, quais?

8 – Qual sua sugestão de conteúdos para capacitação e/ou para a construção de um documento que auxilie no desempenho das suas atividades na Secretaria do Curso?

APÊNDICE D – Guia de ações para o desempenho de secretários de cursos de graduação de IES



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

GUIA DE AÇÕES PARA O DESEMPENHO DE SECRETÁRIOS DE CURSOS DE GRADUAÇÃO DE IES



Meiv Sene Rosa
Ana Claudia Granato Malpass

UBERABA
2020



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO
TRIÂNGULO
MINEIRO**



**Programa de Mestrado
Profissional em Inovação
Tecnológica – PMPIT-
UFTM**

GUIA DE AÇÕES PARA O DESEMPENHO DE SECRETÁRIOS DE CURSOS DE GRADUAÇÃO DE IES

Produto criado como parte do trabalho de Mestrado da aluna Meiv
Sene Rosa sob a orientação da Profa. Dra. Ana Claudia Granato
Malpass no Programa de Mestrado Profissional em Inovação
Tecnológica.

Notas das autoras

Iniciar um novo emprego não é fácil, principalmente no setor público, considerado burocrático e com características específicas na prestação de serviços. As atividades realizadas nas repartições públicas, comumente, seguem padrões pré-definidos por órgãos governamentais por meio de sistemas eletrônicos, manuais, documentos ou formulários próprios.

Diferentemente da esfera privada, nas instituições públicas os servidores aprovados em concursos chegam tímidos aos setores de lotação para o desempenho de suas tarefas, imaginando que os serviços foram definidos previamente sem a necessidade de conhecimentos práticos específicos. Mas, não é bem assim! Qual não é a surpresa, aos que são lotados nas secretarias dos cursos de graduação, quando se deparam com tarefas que demandam conhecimentos administrativos mais pontuais como, por exemplo, redação de atas e outros documentos oficiais, atendimento ao público interno e externo, seja por telefone, e-mail ou pessoalmente, arquivamento de documentos entre outras.

Para auxiliar estes servidores em seu desempenho profissional diário nas instituições públicas de ensino, a construção deste Guia foi pautada, de forma simples e objetiva, na experiência da pesquisadora, Secretária Executiva, graduada e pós-graduada na área, com mais de 12 anos de experiência em serviços administrativos nas áreas pública e privada e, ainda, considerando as informações prestadas pelos servidores nas respostas do questionário utilizado na pesquisa. Embora este Guia tenha sido construído a partir do questionário aplicado aos servidores públicos de IES, este documento também terá utilidade aos colaboradores de instituições privadas.

Este Guia é produto da dissertação do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica (PMPIT) da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

(UFTM), em que as pesquisadoras apresentam aos servidores formas mais simples, práticas, objetivas e claras de realizar o serviço diário de modo econômico, eficiente e ágil.

APRESENTAÇÃO

O Manual de Redação da Presidência da República é o documento norteador de atos administrativos dos órgãos públicos e “se trata de ferramenta teórico-referencial, que permite maior clareza e padronização tanto na produção dos atos de comunicação oficial quanto em seu cumprimento.” (BRASIL, 2018).

A 1ª edição do Manual foi publicada em 1991 e em 2002 houve revisão e atualização, sendo publicada a 2ª edição. Passados 27 anos, com a evolução dos meios de tecnologia, de escrita e de comunicação, o Manual está em sua 3ª edição revista, atualizada e ampliada.

Nesse contexto, o Manual de Redação da Presidência da República embasa de forma relevante as informações contidas neste Guia, assegurando a fidelidade das questões relacionadas à redação de documentos oficiais, internos e externos, utilizados nas secretarias dos cursos de graduação da UFTM.

Autores com conhecimento amplo sobre comunicação, atendimento, competências e posturas profissionais e funções secretariais embasaram, também, a construção deste documento.



SUMÁRIO

COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL.....	7
COMUNICAÇÕES OFICIAIS DAS IES.....	11
OFÍCIO.....	14
ATA.....	18
ATENDIMENTO.....	22
COMPETÊNCIAS E POSTURA PROFISSIONAL.....	26
FUNÇÕES SECRETARIAIS.....	29
ARQUIVO.....	32
REFERÊNCIAS.....	35
CRÉDITOS FINAIS.....	36

COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL

O dicionário Michaelis (2015) traz o seguinte conceito de comunicação:

“ato que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre o transmissor e o receptor, através da linguagem oral, escrita ou gestual, por meio de sistemas convencionados de signos e símbolos¹”.

A comunicação verbal é constituída pela palavra e pode ser oral e escrita. A comunicação não-verbal dispensa o uso de palavras e pode ser por meio de gestos, mímicas, olhares e posturas, afinal o corpo fala bem mais do que pensamos.



O processo de comunicação exige um emissor, uma mensagem, um canal e um receptor. O emissor emite as informações desejadas, elaborando-as em forma de mensagem e as envia ao receptor. O canal pode ser escolhido conforme a necessidade na transmissão da mensagem, e pode ser de forma escrita (ofício, carta, *e-mail* etc) ou oral (conversa, telefonema, gesto).

¹Utilizamos dois elementos principais para que a comunicação se materialize de forma plena: a linguagem, que representa todo o sistema de sinais convencionais, sejam estes de natureza verbal ou não verbal, e a língua, a qual representa um sistema de signos convencionais (de natureza gramatical) usados pelos membros de uma determinada comunidade, no nosso caso, a Língua Portuguesa. Disponível em: <https://www.portugues.com.br/redacao/o-signo-linguistico.html>



Comunicar é tornar comum a informação, socializar o conhecimento e transmitir ensinamento. Ninguém é uma ilha e não é possível exercer o trabalho diário sem um mínimo de contato, conversa e interação com outras pessoas, seja por meio do uso de comunicação oral ou escrita, no atendimento ao público, de forma pessoal, por telefone ou nos diversos documentos redigidos. Comunicamos para exercer algumas funções específicas, como por exemplo:

- **Controlar:** quando se age no comportamento das pessoas por meio de hierarquias e orientações formais e informais.
- **Motivar:** ao esclarecer, avaliar e qualificar o desempenho do funcionário a motivação aumenta.
- **Expressar:** explicar e demonstrar o que se quer.
- **Informar:** transmitir conhecimento, socializar notícias etc.

No serviço público a comunicação ocorre ininterruptamente e se dá de diversas formas, no envio de e-mail, documentos oficiais nos diversos sistemas padronizados, por telefone e no atendimento pessoal. Nesse contexto, é fundamental que o servidor esteja preparado e busque se qualificar no conhecimento e uso dos diversos meios e nas variadas formas de comunicação empregadas diariamente em seus setores de trabalho. Ressalta-se, ainda, a importância de o servidor estar atento ao público atendido para que a comunicação seja adequada e ocorra de forma eficaz.

O serviço público passou a ser confrontado por um novo contexto, que dele exige uma nova postura. Por muito tempo, os gestores públicos se viram, diante da comunicação, apenas no papel de fonte de informação e propagandistas. Até então, não pensavam em sua função como uma atividade de comunicação. O balcão de atendimento da repartição ou do hospital é um meio de comunicação. A telefonista que passa informações, o evento oficial que anuncia o lançamento de um novo programa, o gestor que faz uma apresentação em um congresso, todos eles se comunicam e dizem o que é o serviço público (LASSANCE, 2016b).

Um recurso eficaz no processo de comunicação é usar a empatia, se colocar no lugar do outro e imaginar como você entenderia sua própria mensagem. Respeitar as diferenças culturais e regionais deve ser levado em conta quando o objetivo é obter boa comunicação com o outro.



Nas IES as comunicações usadas são os oficiais, considerando que são as formas empregadas no meio público regidas pelo Manual de Redação da Presidência da República. O documento oficial mais utilizado é o Ofício, do que passaremos a tratar a seguir.



✓ Para encontrar o Manual, basta acessar o link abaixo:

<http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>

COMUNICAÇÕES OFICIAIS DAS IES

A comunicação e os atos administrativos de órgãos públicos são regidos pelo Manual de Redação da Presidência da República que teve sua 3ª edição revista, atualizada e ampliada em 2018.

O Manual orienta quanto aos procedimentos para a correta forma de redação e diagramação de documentos oficiais. A 3ª edição apresentou mudanças como, por exemplo, a extinção do Memorando, documento interno entre repartições públicas. A partir da edição revisada, o Ofício é o documento para uso interno e externo entre órgãos públicos, e deles aos órgãos privados.

Os atos oficiais, aqui entendidos como atos de caráter normativo, ou estabelecem regras para a conduta dos cidadãos, ou regulam o funcionamento dos órgãos e entidades públicos, o que só é alcançado se, em sua elaboração, for empregada a linguagem adequada. O mesmo se dá com os expedientes oficiais, cuja finalidade precípua é a de informar com clareza e objetividade (BRASIL, 2018).



Redigir é uma arte e deve primar pela correta ortografia, pontuação, concordância nominal e verbal e uso de recursos de estilo que confirmam ao texto: clareza, objetividade, precisão, concisão, coerência, coesão, polidez, impessoalidade e formalidade.

Textos claros possibilitam o imediato entendimento pelos leitores e permitem a assimilação da mensagem de forma precisa. Palavras simples, sem uso de gírias e de jargões, contendo parágrafos curtos e frases na ordem direta denotam clareza em documentos oficiais.

☞ A objetividade na redação de documentos oficiais implica conhecimento prévio dos assuntos principal e secundário a serem abordados, com vistas à escrita direta sem redundâncias.

☞ O uso de precisão contribui para a exatidão das informações prestadas auxiliando na clareza dos textos.

☞ A concisão na redação de documentos oficiais confere o máximo de informações com o mínimo de palavras, evitando-se a escrita de textos longos e cansativos.

☞ Coerência e coesão no texto significam direcionamento, foco, ligação, sequência. Os parágrafos devem estar ligados harmonicamente.

☞ Polidez na escrita demonstra educação, sutileza e cortesia com o leitor. A redação deve pautar-se na correta grafia, na impessoalidade e na formalidade, características primordiais dos textos oficiais.

A redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, os assuntos objetos dos expedientes oficiais não devem ser tratados de outra forma que não a estritamente impessoal (BRASIL, 2018).

A formalidade na redação de documentos oficiais garante o aspecto de civilidade e uniformidade às comunicações e deve obedecer sempre ao uso do padrão culto e das corretas normas gramaticais.

Os documentos oficiais comumente utilizados nas IES são Ofícios e Despachos, normalmente expedidos e recebidos por meio de processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), implantado na Instituição em outubro de 2017.

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região - TRF4 e cedido gratuitamente para instituições públicas, é a solução de processo eletrônico escolhida no âmbito do projeto Processo Eletrônico Nacional (PEN) (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO ([201-])).



O SEI trouxe celeridade, eficiência e economia aos processos dentro da UFTM, porém não implicou mudança na comunicação de atos administrativos. A redação de documentos oficiais, criados no SEI, mantém as características de documentos de processos físicos utilizados anteriormente à implantação do Sistema. A única mudança, apresentada no Manual de Redação da Presidência da República, foi a abolição da distinção entre Memorando, Aviso e Ofício, a partir da nova edição todos são denominados Ofício, seja para trâmite interno ou externo.

↳ **Nas secretarias dos cursos de graduação das IES, o Ofício e Ata são os dois documentos mais utilizados, considerando suas especificidades e o constante uso pelos servidores no envio de comunicações e no registro de reuniões.**

OFÍCIO

O ofício é o documento para envio e solicitação de informações entre os setores das IES e destas aos órgãos externos. Sua redação tem particularidades que serão detalhadas a seguir.

A redação do ofício deve ser em papel A4, com margem superior e inferior de 2 cm, margem esquerda de 3 cm e margem direita de 1,5 cm. A fonte adotada, a partir da atualização do Manual de Redação da Presidência da República, é a Calibri, Tamanho 12. A paginação só deve ser inserida a partir da segunda folha do documento, de forma centralizada no rodapé. A estrutura do ofício se dá da seguinte forma:

- **Cabeçalho**: no início da folha, contendo o brasão de Armas da República (apenas na primeira folha), uma linha abaixo do brasão vem o nome da instituição e uma linha abaixo vem o nome do setor, com alinhamento centralizado e espaçamento simples entrelinhas. Os dados de endereço, e-mail, site oficial da instituição e telefones devem vir no rodapé, com alinhamento centralizado.

- **Nome do documento**: na primeira linha abaixo do cabeçalho deve vir o nome do documento em letras maiúsculas (Ofício) com o número de controle, o ano, a sigla do setor e a sigla da instituição, separados por uma barra, com alinhamento na margem esquerda.

- **Data completa**: na próxima linha, com alinhamento na margem direita, deve constar a data completa finalizada por ponto final, lembrando que o mês deve iniciar com letra minúscula.

- **Destinatário**: uma linha abaixo da data deve constar o destinatário com nome, cargo, endereço completo, com alinhamento na margem esquerda.

- **Assunto**: duas linhas abaixo do destinatário, deve constar a palavra Assunto (com inicial maiúscula, em negrito e seguida de dois pontos), uma frase resumida que mostre o assunto principal do Ofício, com alinhamento na margem esquerda, também em negrito e seguida de ponto final.

- **Vocativo**: logo após o assunto, com duas linhas de espaçamento, vem o vocativo com entrada pelo nome do cargo usado no destinatário precedido da forma

correta de tratamento (Senhor ou Senhora) e seguido de vírgula. O vocativo deve iniciar com recuo de parágrafo de 2,5 cm.

O Ofício desenvolve-se logo após o vocativo, contendo introdução, desenvolvimento e conclusão em parágrafos numerados com recuo de 2,5 cm na primeira linha. A introdução deve ser um parágrafo curto que dê ao leitor uma ideia do conteúdo e do principal assunto do documento de forma objetiva. O desenvolvimento traz a argumentação e explana as ideias. A conclusão encerra o assunto, e o fecho é apenas uma palavra de encerramento: 'Atenciosamente' para hierarquia igual ou inferior, e 'Respeitosamente' para hierarquia superior, seguido de vírgula.

- **Signatário:** deve vir centralizado na folha contendo o nome da autoridade em letras maiúsculas, sem negrito, e uma linha abaixo consta o cargo/função em letras minúsculas com apenas as iniciais maiúsculas, com espaçamento para a assinatura e com alinhamento centralizado.

Diante da necessidade de se encaminhar o ofício para mais de um destinatário, porém com o mesmo assunto, o nome do documento muda para **Ofício Circular**.

Especial atenção deve ser dada ao uso dos pronomes de tratamento, lembrando que o uso de **Vossa Magnificência** para Reitores deixou de ser adotado, a partir da última versão do Manual de Redação da Presidência da República, de 2018.



A estrutura do Ofício pode ser visualizada no modelo a seguir, retirado do Manual de Redação da Presidência da República (2018, p. 33 e 34).

5 cm

2 cm

Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

OFÍCIO Nº 197/2018/SAJ/CC

Brasília, 8 de agosto de 2018.

1,5 cm

Ao Senhor
[Nome]
Chefe de Gabinete
Ministério dos Transportes
Esplanada dos Ministérios, Bloco R
70044-902 Brasília. DF

Assunto: Apresentação de novas funcionalidades do Sidof – Módulo I.

Senhor Chefe de Gabinete,

3 cm

2,5 cm

1

A Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil da Presidência da República aprimorou o Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais – Sidof, com a inserção de novas funcionalidades. Os novos recursos do sistema serão apresentados aos servidores em módulos organizados por esta Subchefia.

2

Convido os servidores do [nome do Ministério] para assistir à apresentação do primeiro módulo, a ser realizada em 10 de setembro de 2018, às 9h30, no Auditório desta Subchefia.

3

Para assegurar o credenciamento, solicito a esse órgão a indicação dos servidores que trabalham com o Sidof, até 28 de agosto de 2018, por meio do endereço eletrônico [endereço eletrônico]:

- a) nome completo do servidor;
- b) número de Cadastro de Pessoa Física;
- c) e-mail institucional, unidade/órgão em que atua; e
- d) login no Sidof (caso esteja cadastrado no Sistema).

(29,7 cm x 21,0 cm)

↑
2 cm
↓

4 Caso o servidor ainda não seja cadastrado no Sistema, será necessário o envio de autorização da chefia imediata. O envio das informações solicitadas acima é fundamental para garantir a inscrição do servidor no evento.

Atenciosamente,

(espaço para assinatura)

[NOME DO SIGNATÁRIO]
[Cargo do Signatário]

[Endereço] – Telefone: (xx) xxxx-xxxx
CEP 00000-000 Cidade/UF – <http://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxx.gov.br>

ATA

A ata é outro importante documento muito utilizado nas IES, em função da frequente realização de reuniões setoriais em que as deliberações devem ser registradas para arquivo e consultas futuras. A ata apresenta a síntese dos assuntos discutidos, por meio de pautas previamente definidas, em reuniões e assembleias. Trata-se da transcrição literal, porém de forma resumida, das decisões tomadas.

No passado as atas eram lavradas à mão, em livros próprios. Com o avanço tecnológico, as atas são digitadas em programas de computador, como, por exemplo, o *Word* ou *Writer*, revisadas, impressas, assinadas e coladas em livro próprio. As folhas devem ser numeradas. Por se tratar de documento jurídico, a ata não deve conter alterações e nem rasuras.

↳ **Com a finalidade de se evitar a inserção de informações posteriores, as atas devem se redigidas em parágrafo único, sem recuos e sem espaços ao final da frase. O tempo verbal usado em atas é o pretérito perfeito do indicativo.**

As folhas da ata devem ser rubricadas por todos os participantes da reunião, sendo que na última folha deve constar a assinatura logo após a última palavra do texto, evitando-se a inserção de informações.

Na estrutura da ata deve conter as seguintes informações:

- Número da ata.
- Data e local da reunião.
- Registro do nome dos presentes.
- Pauta ou ordem do dia, isto é, a descrição do assunto que vai ser tratado.
- Relato dos assuntos tratados, nomeando-se as pessoas que se manifestaram.
- Registro das conclusões e soluções.

Além disso, a ata, antes de ser assinada, deve ser lida e aprovada pelos presentes à reunião. O livro de atas deve conter termo de abertura e de encerramento, conforme exemplo a seguir, criado pela Autora para as reuniões do Conselho de Ensino da Pró-Reitoria de Ensino da UFTM:

TERMO DE ABERTURA

Este livro contém 100 (cem) folhas numeradas e servirá para o registro de Atas das Reuniões do Conselho de Ensino da Universidade Federal do Triângulo Mineiro.

Uberaba, 27 de janeiro de 2020

TERMO DE ENCERRAMENTO

Este livro contendo 100 (cem) folhas numeradas serviu para o registro de Atas das Reuniões do Conselho de Ensino da Universidade Federal do Triângulo Mineiro.

Uberaba, 27 de janeiro de 2020

A seguir consta um modelo da primeira e da última folha da Ata da Reunião da Comissão Mista de Reavaliação de Informações do site Acesso à Informação da UFTM (BRASIL, 2015), para melhor entendimento de sua correta estrutura.

ATA DA TRIGÉSIMA NONA REUNIÃO DA COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

**ATA DA REUNIÃO DA COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES,
INSTITUÍDA NOS TERMOS DA LEI nº 12.527/2011 E DO DECRETO nº 7.724/2012.**

ATA nº 39

Aos dez dias do mês de dezembro do ano de dois mil e quinze, às 14 horas e 30 minutos, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, instituída nos termos do § 1º do art. 35 da Lei nº 12.527, de 2011 (LAI), e do Decreto nº. 7.724, de 2012, reuniu-se ordinariamente na Casa Civil da Presidência da República, localizada no Palácio do Planalto, Praça dos Três Poderes, 4º andar, Brasília - DF, com a presença da representante da Casa Civil da Presidência da República, Leila de Moraes, que a presidiu; do representante do Ministério das Relações Exteriores - MRE, João Pedro Corrêa Costa; do representante do Ministério da Defesa - MD, Adriano Portella de Amorim; do representante do Ministério da Justiça - MJ, Marivaldo de Castro Pereira; do representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Guilherme Estrada Rodrigues; do representante da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH, Marco Antônio Juliatto; e do representante da Controladoria-Geral da União - CGU, Gilberto Waller Júnior; e assessores. Pauta da Reunião: (i) Análise dos recursos recebidos pela Secretaria Executiva da Comissão; e (ii) Outros assuntos. Iniciados os trabalhos, ocorreram as seguintes deliberações: (1) A senhora Leila de Moraes, agradeceu a presença de todos e em seguida, foram analisados e decididos os seguintes recursos: NUP 23480.010059/2015-41, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, não conhecer do recurso, nos termos da Súmula CMRI nº 6/2015, não obstante, a Comissão recomenda ao órgão recorrido a disponibilização deste tipo de informação (data de publicação de editais), bem como, de outras informações de interesse coletivo ou geral, em transparência ativa, nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.724/2012, com fundamento nas razões consignadas na decisão nº 0376/2015; NUP 12649.001287/2015-43, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, não conhecer do recurso, nos termos do art. 52 da Lei 9.784/1999, com fundamento nas razões consignadas na decisão nº 0377/2015; NUP 46800.001166/2015-13, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, não conhecer do recurso por força da Súmula CMRI nº 6/2015, com fundamento nas razões consignadas na decisão nº 0378/2015; NUP 23480.010902/2015-99, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, não

Ro

[Handwritten signatures in blue and red ink]

ATA DA TRIGÉSIMA NONA REUNIÃO DA COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

60502.001676/2015-86, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer do recurso, e no mérito não lhe dar provimento com fundamento no inciso II, art. 13 do Decreto 7.724/2012 e nas razões consignadas na decisão nº 0410/2015; NUP 60502.001564/2015-25, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer parcialmente o recurso, e na parte conhecida não lhe dar provimento com fundamento no disposto no art. 13, II do Decreto 7.724/2012 e nas razões consignadas na decisão nº 0411/2015; NUP 60502.001562/2015-36, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer parcialmente o recurso, e na parte conhecida não lhe dar provimento com fundamento no disposto no art. 13, II do Decreto 7.724/2012 e nas razões consignadas na decisão nº 0412/2015; NUP 60502.001563/2015-81, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer parcialmente o recurso, e na parte conhecida não lhe dar provimento com fundamento no disposto no art. 13, II do Decreto 7.724/2012 e nas razões consignadas na decisão nº 0413/2015; e NUP 08850.003000/2015-57, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer do recurso, e no mérito não lhe dar provimento, nos termos do art. 5º, X da Constituição Federal, c/c art. 31 da Lei 12.527/2011, com fundamento nas razões consignadas na decisão nº 0414/2015. A seguir, sem mais assuntos, a reunião foi encerrada.

 Casa Civil da Presidência da República	 Ministério da Defesa
 Ministério das Relações Exteriores	 Ministério da Justiça
 Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão	 Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República
 Controladoria-Geral da União	

ATENDIMENTO



Prestar atendimento de qualidade às pessoas deve ser requisito obrigatório a todo ser humano, independente de como esteja inserido na sociedade.

Seja na vida pessoal ou profissional necessitamos estabelecer diálogos e contato com o outro o tempo todo.

No âmbito profissional a habilidade de saber se comunicar é requisito fundamental, uma vez que somos responsáveis pelo atendimento ao público diariamente. Por meio do atendimento pessoal ou telefônico, na redação de documentos, na escrita de mensagens eletrônicas etc, somos desafiados a fazer bom uso dos conhecimentos e das competências de comunicação.

Para Marcante (2013), “qualidade no atendimento é a capacidade que um produto ou serviço tem para satisfazer plenamente as expectativas do cliente”.

O perfeito conhecimento dos clientes, suas necessidades, desejos (de reconhecimento, conforto, prestígio, exclusividade, personalização) e expectativas, é ponto indispensável para a qualidade do atendimento.

Para fazer um bom atendimento ao público devemos nos habituar a fazer uso das seguintes dicas:

- **Presteza e competência (conhecimento, experiência e segurança).**
- **Credibilidade (confiança e honestidade).**
- **Confiabilidade (capacidade de cumprir o prometido).**
- **Disponibilidade dos profissionais (predisposição para ajudar e servir).**
- **Comunicação (informação adequada e completa para o cliente).**
- **Iniciativa (adaptação a situações novas).**
- **Cortesia (educação, respeito e cordialidade).**
- **Imagem (conceito ou filosofia da empresa).**

Algumas formas básicas para o atendimento demonstram cuidado, atenção e carinho para com o outro e conseguem encantar o cliente, de forma a superar as expectativas iniciais de quem busca a solução de seus problemas.

- **Cumprimente o cliente, colocando-se à sua disposição e identifique sua necessidade.**
- **Fale com o cliente de forma clara, evitando termos técnicos e gírias. Utilize um linguajar adequado a seu nível de compreensão.**
- **Lembre-se que os gestos, expressões faciais e tom de voz também traduzem o seu sentimento. Evite, portanto, expressões de desagrado, ironia ou desconfiança frente às solicitações do cliente.**
- **Escolha a forma de tratamento que se adequar a cada cliente. Trate-o por “senhor” ou “senhora” e, só com a permissão deste, chame-o de “você”.**
- **Suas relações não devem expressar preconceitos em relação a: cor da pele, vestimenta ou linguajar.**
- **Não deixe o cliente esperando. Mesmo que esteja ocupado, dedique a ele uma atenção inicial, peça que aguarde até que possa atendê-lo.**
- **Use sempre expressões como ‘por favor’, ‘por gentileza’, quando se dirigir ao cliente.**

- **Mantenha-se atualizado sobre acontecimentos, decisões e mudanças na instituição para prestar informações completas e corretas.**



Ao receber uma ligação, o atendente assume a responsabilidade pelas informações prestadas a quem está do outro lado da linha. A utilização do telefone, além de significar economia de tempo, imprime qualidade à imagem da organização.

No processo de atendimento telefônico, o atendente precisa desenvolver uma qualidade importantíssima no âmbito das relações humanas: saber ouvir. Demonstrar atenção e interesse ao assunto abordado pela outra pessoa. Não basta escutar as palavras que são ditas, é preciso compreender o significado de cada uma delas na situação exposta pelo interlocutor.

Sorria, você está sendo percebido!



No uso da internet, das redes sociais e do e-mail institucional a regra é a mesma para o atendimento e para a redação: **clareza, objetividade, polidez e obediência às regras ortográficas**. Não é porque são veículos de comunicação mais ágeis e fáceis que devemos esquecer-nos dos cuidados no trato com o outro.



Vale lembrar que a postura correta perpassa pelo uso da empatia, toda vez que realizarmos um atendimento devemos pensar em como gostaríamos de ser atendidos. Então seja coerente e aja com simpatia! A empatia tem um poder transformador nas relações humanas e nos agrega muito quando exercitamos a arte de nos colocar no lugar do outro e tentar compreender seus sentimentos, posturas e atitudes. Atender uma ligação sorrindo mostra ao outro cordialidade, simpatia e torna o atendimento agradável.

Dica: cuide dos equipamentos que você usa não ambiente de trabalho, são bens patrimoniais, custam caro e são instrumentos facilitadores de nosso desempenho diário.

COMPETÊNCIAS E POSTURA PROFISSIONAL

**Mas o que é
competência afinal de
contas?**



Podemos dizer que, do ponto de vista da gestão de recursos humanos, a competência é igual a conhecimentos, habilidades e atitudes que, agregada a valores fazem toda a diferença no desempenho dos profissionais no mercado de trabalho.



As habilidades referem-se ao que sabemos e temos a capacidade de fazer e as atitudes revelam quem somos e como agimos e reagimos diante do que nos ocorre.

As competências são desenvolvidas por meio do aprendizado e das diversas experiências vivenciadas. Quanto mais estudamos e nos observamos mais temos

condições de melhorar nosso conhecimento e nossas habilidades, lembrando que, no mercado de trabalho, as competências variam conforme a área de atuação e a função do profissional, por isso a importância de se perceber, no dia-a-dia o que nos falta e o que ainda precisamos melhorar, buscando a qualificação específica.

Outro ponto essencial é o cuidado com a imagem profissional e aparência, considerando que somos e representamos a organização para a qual trabalhamos. Quando nos encontramos com as pessoas, a primeira imagem que fica é a aparência, pois num primeiro momento as pessoas notam o visual para depois dispensarem atenção ao que ouvem.

Para cada área de atuação profissional no mercado de trabalho há vestimentas adequadas e específicas e, ainda, códigos de conduta e postura a serem observados. As empresas que não adotam uso de uniforme devem orientar seus trabalhadores sobre o tipo de vestimentas que podem ou não ser usadas.

A seguir, algumas dicas do que não usar nas organizações:

- Decotes e fendas generosos, transparências e peças extravagantes.
- Minissaia e bermuda curtinha e justa.
- Cores e estampas berrantes.
- Sapatos, bolsas e cintos em mau estado de conservação.
- Tênis usado para prática de esportes.
- Agasalho de moletom.
- *Lingerie* aparecendo.
- Saltos altíssimos.
- Roupas amassadas, manchadas, barras mal feitas, meias desfiadas.
- Muita maquiagem.
- Cabelos maltratados.
- Unhas muito longas, unhas roídas, unhas mal cuidadas.
- Muito perfume.



Vestimentas e aparências adequadas para o ambiente de trabalho!



FUNÇÕES SECRETARIAIS



As funções secretariais envolvem métodos e procedimentos para desenvolvimento de atividades, identificação de processos administrativos e viabilidade de geração de resultados.

Para entender a dimensão de atuação e sua importância para a organização, eis algumas técnicas:

Planejamento e organização do trabalho: conhecer o ambiente organizacional; entender os processos; administrar e gerir recursos materiais e humanos; identificar a cultura organizacional e departamental; ter competência para desenvolver atividades administrativas, como: agenda, acompanhamento e controle de compromissos, atendimento a clientes entre outras atividades específicas da secretaria.



Comunicação e expressão: intermediar todos os processos administrativos que entram e saem do setor, por meio verbal ou não verbal, através das mídias impressa, digital ou virtual.





Apoio logístico: harmonizar os processos e ações entre o ambiente interno e externo, na integração entre equipes, clientes, fornecedores e terceirizados.

Administração, coordenação e gerenciamento da informação: disponibilizar a informação a todos os envolvidos nos setores interno e externo. Apesar da tecnologia da informação ter facilitado as tarefas de coleta, classificação e armazenamento de dados, é imprescindível a atuação do profissional que deve filtrar, identificar seu fluxo e disponibilizá-la, com assertividade.



Psicologia das relações interpessoais: administrar as relações interpessoais visa integrar os interesses profissionais com as expectativas pessoais e o convívio em comunidade. Depende do equilíbrio, da visão humanista, de domínio de métodos e procedimentos para administração de interesses pessoais e profissionais. Pessoas que sabem conviver com o caos e tirar proveito da instabilidade fazem uso da inteligência emocional.

Conhecer as funções gerenciais: planejar, organizar, controlar e dirigir. O conhecimento prévio destas funções permite ao profissional desenvolver as atividades em seu ambiente de trabalho de forma fácil e mais prática.



Outro aspecto importante para o profissional é conhecer o código de ética da instituição, lembrando que a ética é um valor importante na formação de caráter do ser humano e deve nortear o comportamento e as ações das pessoas. Não há como ter um comportamento ético no trabalho e ser antiético fora dele. A ética é um princípio de vida, de caráter cultural, que deve ser aplicada tanto nas relações pessoais como nas relações profissionais, sejam da esfera pública ou privada.

Para que a ética seja um valor concreto e aplicado nas empresas, ela precisa ser um exemplo da direção, do topo hierárquico. Os exemplos de comportamento ético são um mecanismo importante para que toda a organização compreenda e aplique a ética no dia-a-dia.

A ação ética é sempre o resultado de uma escolha livre, e uma postura existencial que inclui a possibilidade de agir ou não de certa forma.



ARQUIVO

Organização no ambiente de trabalho é fundamental, mantém a ordem do espaço físico, de materiais, de equipamentos e de documentos de uso rotineiro em tarefas cotidianas e transmite satisfação tanto a quem executa ações quanto a quem usufrui dos serviços.

Uma das funções secretariais que assegura esta organização é o arquivo. O volume de papéis manipulados diariamente nas organizações é enorme, e a maneira correta de tratar e guardar os diversos tipos de documentos assegura ordem ao fluxo de entrada e saída nas repartições.

O art. 2º da Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991, traz o seguinte:

Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (BRASIL, 1991).

O considerável volume de documentos que são manuseados nas secretarias dos cursos exige que os secretários adotem critérios para o recebimento, despacho e guarda dos principais papéis que nortearão o trabalho e dos que servirão para consulta futura. A guarda desses documentos deve ser feita por meio de sistema de arquivo, seja físico ou digital. O arquivamento de documentos utilizados frequentemente pode ser em pastas de papel em arquivos suspensos, identificadas por assunto e os documentos podem ser armazenados por data em ordem decrescente. O ideal é que estes arquivos fiquem o mais próximo possível do usuário.

Os documentos que não demandam mais manuseio ou consultas frequentes podem ser armazenados em caixas de papelão e arquivados de forma temporária no setor ou em arquivos definitivos em locais próprios para isso. Outra forma de arquivo muito utilizada é a digitalização dos documentos que podem ser salvos em computador ou *pendrive*, permitindo sua visualização ou sua impressão futura. Há também empresas especializadas no serviço de escaneamento de documentos e guarda definitiva em mídias que são repassadas à empresa contratante.

Quanto ao uso os arquivos podem ser:

☞ **Arquivo corrente:** documentos relacionados aos objetivos imediatos de sua produção ou recepção, utilizados e consultados com frequência. Nos arquivos correntes, é necessário estabelecer um código de classificação de documentos, conforme a produção ou recebimento. É importante frisar que todo documento é criado na fase corrente.

☞ **Arquivo intermediário:** documentos de uso pouco freqüente destinados a um depósito de armazenamento temporário até destinação final.

☞ **Arquivo permanente:** documentos cuja guarda é definitiva em função de seu valor.

Quanto ao gênero, um arquivo pode ser classificado em:

☞ **Textual:** manuscritos, datilografados ou impressos.

☞ **Cartográfico:** mapas, plantas, entre outros.

☞ **Filmográfico:** fitas magnéticas de imagens ou películas cinematográficas.

☞ **Sonoro:** registros fonográficos.

☞ **Micrográfico:** suporte filmico.

☞ **Informático:** produzidos, tratados e armazenados em computador.

Quanto ao tipo de arquivamento, temos:

☞ **Horizontal:** documentos colocados uns sobre os outros e arquivados em caixas, escaninhos ou estantes. Usado para mapas, plantas ou desenhos, além dos arquivos permanentes.

☞ **Vertical:** documentos dispostos uns atrás dos outros, de forma a permitir consulta rápida.

Quanto ao método de arquivamento, podem ser usados:

☞ **Alfabético:** pelo nome.

☞ **Numérico:** pelo número do documento (numérico simples) ou número associado à data (numérico cronológico).

☞ **Geográfico:** pelo local, seja ele estado, país ou cidade.

☞ **Ideográfico:** pelo assunto.



REFERÊNCIAS

- ARMANDINHO. **Quadrinhos e tirinhas**. Disponível em: <https://tirasarmandinho.tumblr.com/>. Acesso em: 28 jan. 2020.
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Este texto não substitui o publicado no DOU de 9.1.1991 e retificado em 28.1.1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm. Acesso em: 11 fev. 2020.
- BRASIL. Acesso à Informação. **Ata de Reuniões Ordinárias da Comissão Mista de Reavaliação de Informações**. Brasília, DF, 10 dez. 2015. Disponível em: <http://www.acesoainformacao.gov.br/assuntos/recursos/recursos-julgados-a-cmri/atas-reunioes-cmri/arquivos/ata-no-039-cmri.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2020.
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Manual de Redação da Presidência da República**. Coordenação de Gilmar Ferreira Mendes, Nestor José Forster Júnior [et al.]. 3. ed., rev., atual. e ampl. Brasília: Presidência da República, 2018. 189 p.
- COMUNICAÇÃO. *In*: DICIONÁRIO brasileiro da língua portuguesa. São Paulo: Melhoramentos Ltda., 2015. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=guia>. Acesso em: 27 jan. 2020.
- GOMIDES, Luciana. Noções de arquivologia para concurso público. **Editais Concursos Brasil**. Disponível em: <https://editalconcursosbrasil.com.br/blog/nocoes-de-arquivologia-para-concurso-publico/>. Acesso em 11 fev. 2020.
- LASSANCE, A. Comunicação em políticas públicas de direitos humanos. *In*: DELGADO *et. al.* (Orgs). **Gestão de políticas públicas de direitos humanos**. Brasília: Enap, 2016b. Disponível em: https://www.econstor.eu/bitstream/10419/177503/1/td_2287.pdf. Acesso em: 28 jan. 2020.
- MARCANTE, Paulo. **Qualidade no atendimento**: diferencial competitivo dos campeões. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/uf/distrito-federal/sebrae-online/biblioteca-online>. Acesso em: 22 jan. 2016.
- BRAXMEIER, Hans. **PIXABAY**. 2012. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/>. Acesso em: 29 jan. 2020.
- SIGNO LINGUÍSTICO. Disponível em: <https://www.portugues.com.br/redacao/o-signo-linguistico.html>. Acesso em: 30 jan. 2020.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **SEI UFTM**. Uberaba, MG: UFTM, [201-]. Disponível em: <http://uftm.edu.br/sei>. Acesso em: 28 nov. 2019.

CRÉDITOS FINAIS**GUIA DE AÇÕES PARA O DESEMPENHO DE SECRETÁRIOS DE CURSOS DE GRADUAÇÃO DE IES**

Fevereiro de 2020

ELABORAÇÃO:

Meiv Sene Rosa

Secretária Executiva da Pró-Reitoria de Ensino

Discente do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica - PMPIT

Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM

Ana Cláudia Granato Malpass

Professora Adjunto - Departamento de Engenharia Química

Instituto de Ciências Tecnológicas e Exatas - ICTE

Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM

ILUSTRAÇÕES:

PIXABAY (<https://pixabay.com/pt/>)

A Pixabay é uma comunidade vibrante de criativos, compartilhando imagens e vídeos com licença gratuita de uso. Todo o conteúdo que é lançado sob a Licença de uso Pixabay o torna seguro para o uso sem ser necessário pedir permissão ou atribuir crédito ao seu autor - mesmo para o uso comercial.


FALE COM A AUTORA:

Meiv Sene Rosa - (34) 3700-6139

meivsene@hotmail.com

sec.proens@uftm.edu.br

APÊNDICE E – Projeto de curso de capacitação

	PLANO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	PRORH 43
<p>DADOS GERAIS DO TREINAMENTO</p> <p>LINHA DE DESENVOLVIMENTO: <input checked="" type="checkbox"/> - Iniciação ao Serviço Público <input type="checkbox"/> - Formação Geral <input type="checkbox"/> - Gestão <input type="checkbox"/> - Inter-relação entre ambientes <input type="checkbox"/> - Específica ao Ambiente <input type="checkbox"/> - Comportamental</p> <p>NOME DO TREINAMENTO: Ações norteadoras ao desempenho do secretários de cursos de graduação</p> <p>MODALIDADE DE TREINAMENTO: <input type="checkbox"/> - EAD (Ensino à Distância) <input type="checkbox"/> - Semi-Presencial <input checked="" type="checkbox"/> - Presencial</p> <p>COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS (com esse treinamento, o aluno deverá ser capaz de): desenvolver as atividades secretarias inerentes à função de assistente administrativo lotado na secretaria dos cursos de graduação</p> <p>QUANTIDADE MÁXIMA DE TREINANDOS: 25 QUANTIDADE DE TURMAS OFERTADAS: 1</p> <p>CARGA HORÁRIA: 12h</p> <p>NOME DO INSTRUTOR: Meiv Sene Rosa FORMAÇÃO: Secretária Executiva Bilingue com Especialização em Assessoria Organizacional</p>		
<p>ESPECIFICAÇÃO DO PROJETO DE TREINAMENTO</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceituar comunicação e seus tipos (verbal e não-verbal); - Conceituar redação oficial e os documentos mais usados no serviço público; - Explorar os tipos de atendimento (pessoal, telefônico, internet); - Conceituar e abordar o assunto "Empatia", "Relações Interpessoais"; - Fornecer conteúdo teórico que auxilie o profissional a repensar suas formas de atendimento; - Trocar experiências profissionais para promoção de debate e abordar casos ocorridos na instituição; - Abordar as competências necessárias aos secretários de curso; - Conceituar "Postura" e promover discussão sobre o assunto com vistas a conscientizar o profissional sobre a necessidade de melhorar sua imagem; - Conceituar e discutir a importância sobre os conhecimentos das funções secretarias. - Arquivologia: conceitos e tipos. <p>PÚBLICO ALVO (com a respectiva área de atuação)</p> <p>Servidores que trabalham nas secretarias dos cursos de graduação.</p> <p>EMENTA</p> <p>Conceitos básicos sobre redação oficial, atendimento e empatia. Servidores no atendimento. Tipos de atendimento (presencial, telefone, internet, redes sociais). Processo de comunicação (linguagem verbal e não verbal). Gestão da reclamação. Equilíbrio emocional no atendimento. Postura profissional. Funções secretarias. Relações interpessoais.</p>		

ESPECIFICAÇÃO DO PROJETO DE TREINAMENTO (Continuação)**CONTEÚDO (Descrever o nome/carga horária de cada módulo e o conteúdo de cada um deles)**

1. Comunicação:
 - 1.1 Conceito
 - 1.2 Funções
 - 1.3 Tipos (verbal: oral e escrita; não-verbal: corporal, gestual)
 - 1.4 Comprometimento com a importância da comunicação eficaz
 - 1.5 A mensagem e o público pretendido (adequar a linguagem)

2. Redação Oficial:
 - 2.1 Conceito
 - 2.2 Tipos de documentos

3. Atendimento:
 - 3.1 Pessoal (postura, imagem profissional, atenção)
 - 3.2 Telefônico (tonalidade de voz, identificação do local, cuidados com o aparelho)
 - 3.3 Internet, redes sociais, e-mail institucional (abreviaturas, gírias)

4. Empatia versus Simpatia:
 - 4.1 Autoconhecimento

5. Competências e Postura profissional:
 - 5.1 Conhecimentos
 - 5.2 Imagem profissional
 - 5.3 Cuidados com a aparência

6. Funções Secretariais:
 - 6.1 Conhecimentos
 - 6.2 Ética profissional e empresarial
 - 6.3 Organização do trabalho
 - 6.4 Planejar, organizar, dirigir, assessorar

7. Arquivologia
 - 7.1 Conceito
 - 7.2 Tipos de arquivos

ESPECIFICAÇÃO DO PROJETO DE TREINAMENTO (Continuação)**TÉCNICAS DE ENSINO** (Estratégias, técnicas e práticas metodológicas adicionais que orientam e facilitam a ação pedagógica)

- Aulas expositivas interativas - Grupos de Estudo com apoio de referências bibliográficas
 - Leitura e apresentação de livros - Estudos de caso - Atendimento individualizado
 - Projetos em grupo - Filmes - Música - Teatro - Outros: Vídeos

AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

CRITÉRIOS: (pontuação mínima necessária, distribuição de pontos, dentre outros quando se aplicar)

A avaliação da aprendizagem será mensurada por meio da participação, interação e dos debates promovidos durante todos os encontros.

INSTRUMENTOS E PRAZOS PARA AVALIAÇÃO:

- **Casos:** ____ - horas ____ - minutos - durante - após o treinamento
 - **Exercícios:** ____ - horas ____ - minutos - durante - após o treinamento
 - **Debates:** 1 hora - durante o treinamento
 - **Provas:** ____ - horas ____ - minutos - durante - após o treinamento
 - **Projetos:** ____ - horas ____ - minutos - durante - após o treinamento
 - **Outros:** ____ - horas ____ - minutos - durante - após o treinamento

Outras informações adicionais: Serão promovidos momentos de debates em todos os encontros.

CERTIFICAÇÃO

- FREQUÊNCIA MÍNIMA: - NOTA FINAL MÍNIMA: - 70 - 60 - 50 - ____

OUTRAS CONSIDERAÇÕES: _____

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Materiais didáticos criados pela facilitadora do treinamento.

INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA (caso os campos sejam insuficientes, anotar no campo "Informações complementares")

ITEM	QDE.	RESPONSÁVEL	PROVIDENCIADO EM
Espaço (sala de aula, auditório, laboratório, etc.)			
Sala	1		
Especificações para o treinamento (sala organizada em "U", círculo, criar diretório nos computadores, etc.)			
Materiais permanentes (microcomputador, quadro branco com pinceis, flip chart com folhas, etc.)			
Microcomputador			
Data show			
Materiais de consumo (lápiz, caneta, régua de 30cm, fita crepe, folhas A4, etc.)			
Outros (que julgar necessários)			

MÉTODO DE TREINAMENTO UTILIZADO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

LISTA DE MÉTODOS OPCIONAIS DE TREINAMENTO	MÉTODO SELECIONADO	JUSTIFICATIVA
Fórum, Chats, etc.	<input type="checkbox"/>	
Palestra	<input type="checkbox"/>	
Aula prática	<input type="checkbox"/>	
Visita técnica	<input type="checkbox"/>	
Outra:	<input type="checkbox"/>	

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

CONDIÇÕES PARA OFERTA: Necessário mínimo de 15 servidores matriculados para oferta do curso.

CRONOGRAMA (especificar dias do mês, da semana e horário)

A realização do curso está prevista para o período de xx a xx de xxxx de xxxx, com carga horária de 12h, sendo 2 horas aula por dia. As aulas serão ministradas no turno xxx, das xh às xh, em sala do xxxxxxxx.

INSTRUTOR

____ / ____ / ____
DATA

ASSINATURA

