



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUAS E LITERATURA ESTRANGEIRA
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

ERICK FERRARI UMEDA

**GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO E MARKETING DIGITAL NA ATUAÇÃO EM
UM PROJETO DE EXTENSÃO POR UM PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

**FLORIANÓPOLIS
2019**

ERICK FERRARI UMEDA

**GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO E MARKETING DIGITAL NA ATUAÇÃO EM
UM PROJETO DE EXTENSÃO POR UM PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

Relatório de Estágio Profissionalizante elaborado como requisito para conclusão do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina. Coordenação do estágio realizada pela Prof^a Dr^a Maria Ester W. Moritz. Sob orientação da Prof^a Dr^a Donesca Cristina Puntel Xhafaj.

**FLORIANÓPOLIS
2019**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	6
2.1 O perfil profissional do secretariado executivo e sua formação genérica.....	6
2.2 Das principais competências e habilidades empregadas na criação e manutenção de um site.....	8
2.3 Conceituação de conteúdo, Gerência de Conhecimento e CMS (Content Management System).....	11
2.4 O Marketing Digital como provedor de visibilidade na Internet através de um <i>website</i>	12
3. CONTEXTO E PARTICIPANTES	13
4. RELATO DAS ATIVIDADES	14
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

1. Introdução

É exigido pelo mercado de trabalho que, ao longo de sua formação e sua carreira, o profissional de Secretariado colecionasse um verdadeiro arsenal de competências e habilidades, a fim de manter-se atualizado para atender às demandas das organizações. Dentre essas competências, a resiliência, que segundo Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008) é um termo que tem sido utilizado no ambiente corporativo para designar a capacidade de superar ou transcender situações adversas, leva o profissional de secretariado à aquisição de habilidades para atuar em funções que normalmente não se pensaria que seriam da alçada do mesmo, tal qual a criação e manutenção de um site.

Com a chegada da era digital, as organizações passaram a ocupar de maneira cada vez mais presente o ambiente web, seja através das redes sociais ou de sites, como páginas, *blogs*, lojas virtuais ou até mesmo aplicativos. A internet mudou a forma como as pessoas se relacionam, e hoje, através dela, uma empresa é capaz de gerar mais visibilidade, de encontrar o seu público-alvo e de criar uma relação mais próxima com os seus clientes (TORRES, 2017). Foi a partir dessa necessidade atual que minhas atividades foram desenvolvidas.

O projeto de extensão PLAM - Português como Língua de Acolhimento, que vem oferecendo, desde o ano de 2016, aulas de Português como língua de acolhimento na UFSC, já estava presente na internet no momento do início de meu estágio, através da rede social Facebook. Porém, com quase 4 anos de existência,

ainda não possuía um site. Durante a entrevista de estágio, a coordenadora do projeto demonstrou o interesse na criação de uma página na internet. Considerando a importância para a universidade em dar visibilidade aos projetos de extensão que realiza para que possa atingir mais pessoas, e objetivando proporcionar ao público-alvo e aos parceiros do projeto um ambiente de acesso e troca de informações, ficou estabelecido como objetivo principal do meu período de estágio a criação e manutenção de um website para o projeto PLAM.

Sendo assim, o objetivo desse relatório de estágio é estabelecer o contexto onde a experiência aconteceu, destacando as necessidades identificadas para que o projeto atendido tivesse mais visibilidade na internet, oferecendo informações de forma mais organizada e útil para parceiros e alunos, e relatar os desafios encontrados e as atividades empreendidas para que o objetivo da coordenadora do projeto, de ter uma página para o mesmo, fosse atingido.

Além dessa seção inicial, no presente relatório trago a fundamentação teórica com relação à formação genérica do profissional de secretariado, às definições de conteúdo, Gerência de Conhecimento e CMS e ao papel da Internet e do Marketing Digital em uma organização para contextualizar o cenário no qual a criação do site se deu (seção 2), descrevo o projeto no qual as atividades foram desenvolvidas (seção 3), relato as atividades feitas para a criação e manutenção da página (seção 4), e por fim, teço alguns comentários com relação ao processo como um todo (seção 5).

2. Fundamentação Teórica

Na fundamentação teórica deste relatório, vou abordar a formação genérica do profissional de secretariado executivo que o prepara para ser um agente polivalente em um ambiente de constantes mudanças ao comparar as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo com as definições do perfil profissional descritas por diversos autores (subseção 2.1), afinando para as principais competências e habilidades das Diretrizes Curriculares utilizadas na criação e manutenção de um *website*, que foram: o item VIII - “adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções”, o item IX - “gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários” e o item XI - “maximização e otimização dos recursos tecnológicos” (subseção 2.2). Trago também as definições de conteúdo, Gerência de Conhecimento e CMS (subseção 2.3) e o papel da Internet e do Marketing Digital em uma organização (subseção 2.4) para contextualizar o cenário no qual a criação do *website* se deu.

2.1 O perfil profissional do secretariado executivo e sua formação genérica

O mercado de trabalho do Secretariado Executivo é diverso e exige várias competências e habilidades do profissional da área. Sobre essas competências e habilidades, o Art. 4º da RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005 (BRASIL, 2005), que Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, define que:

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 interpessoais 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.

Esta listagem de competências e habilidades evidencia que a formação do profissional de Secretariado é multidisciplinar e genérica, preparando-o para ser um agente multi-tarefas, e diversos autores corroboram com essa afirmação.

Para Neiva e D'Elia (2009, p.29-31), no mundo globalizado, o secretário moderno conecta tudo e todos quando: atua como o elo entre clientes internos e externos, parceiros e fornecedores; gerencia informações; administra processos de trabalho; e prepara e organiza o "meio de campo" para que sejam encontradas as melhores soluções, sendo, ainda, um profissional polivalente. Mazulo e Liendo

(2010, p.26-27), por sua vez, listam como qualidades básicas para o bom desempenho da profissão, mantendo o profissional adequado a um mercado em constante mudança, a polivalência, a efetiva disposição para assessorar, a discrição, o bom senso, a objetividade, a criatividade, a lealdade, o respeito, a iniciativa, o dinamismo e entusiasmo, a paciência e tolerância, o gostar, sinceramente, de pessoas, o profissionalismo, a pontualidade, o discernimento na apresentação pessoal, a cultura e a visão holística. Já Grion (2008, p.29) defende que habilidade e competência são as palavras-chave do momento, dada a competição acirrada com as mudanças no mundo dos negócios, sendo que para manter-se empregado e ascender na carreira são exigidos do profissional os conhecimentos da área de atuação, bem como uma constante atualização, destacando também a sólida cultura geral, discrição, desenvoltura e capacidade de tomada de decisões. Veiga (2010, p.20) posiciona-se de maneira semelhante: “a secretária deve estar atenta às mudanças, interpretar e identificar as novas qualificações exigidas pelo mercado de trabalho, resultado da globalização, com o objetivo de manter-se empregável.” E acrescenta: “O diferencial competitivo hoje reside na capacidade que a secretária tem de manter uma postura proativa e antecipar-se aos acontecimentos.” Veiga (2010, p.20).

2.2 Das principais competências e habilidades empregadas na criação e manutenção de um site

Das competências e habilidades contidas na listagem das Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo (BRASIL, 2005) destacam-se o item VIII - “adoção de meios alternativos

relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções”, o item IX - “gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários” (que será retomado na subseção 2.3) e o item XI - “capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos”.

Referente ao item VIII, durante o processo da decisão da criação do site para o projeto PLAM, e visto que os conhecimentos necessários para tal tarefa estavam além da alçada do que se imaginaria ser o campo de atuação do profissional de secretariado, foi necessária a adoção de meios alternativos (a aquisição de novos conhecimentos relativos à criação e manutenção de um site através de tutoriais disponibilizados pelo Páginas UFSC e pesquisa na internet) que objetivassem uma melhor qualidade dos serviços (ou seja, de uma maior facilidade de acesso à informação pelos alunos e professores que são atendidos pelo ou trabalham no projeto PLAM, por pessoas e entidades parceiras do projeto, bem como para a comunidade de uma maneira geral). Essa capacidade de adaptação é identificada por Martins, Genghini e Assis Todorov (2012), ao colocar que, devido aos rigores do mercado de trabalho, marcado por rápidas mudanças, os profissionais de secretariado devem ser resilientes, atuando como agentes catalisadores e facilitadores nos processos de comunicação, e promovendo, assim, o rito de aprendizagem e operacionalização demandado pelas situações e solicitações das organizações. A conclusão de Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008) a respeito da resiliência é que esta pode ser o elemento diferencial que transforma crises em oportunidades, levando ao crescimento psicológico, nas situações de pressão

organizacional, quando o indivíduo enfrenta de maneira positiva às adversidades humanas no ambiente de trabalho.

Acerca do item XI, “capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos”, as Tecnologias da Informação e Comunicação (o uso do computador, da internet, o contato via e-mail, e o uso do CMS (Content Management System, ou, em português, Sistema de Gerenciamento de Conteúdo) Páginas UFSC) foram justamente as principais ferramentas empregadas durante a criação do site. Uma vez que se vive na era tecnológica e digital, com a automação de processos e constante renovação de tecnologias, é exigida uma constante atualização do profissional de Secretariado, bem como de qualquer outro profissional atuante em áreas urbanizadas. Para Adelino e Silva (2012, p.6),

“os profissionais que sabem aproveitar as facilidades das ferramentas tecnológicas têm na TI uma grande aliada para essa evolução pessoal e profissional, que ao longo dos anos vem contribuindo, consideravelmente, na mudança do perfil dos profissionais – e ao profissional de Secretariado não seria diferente.”

Os autores ainda complementam afirmando que a maximização e otimização dos recursos tecnológicos oferecem uma vantagem estratégica, que é, acima de tudo, competitiva, agregando valor à organização (ADELINO; SILVA, 2012, p.6). No caso da criação do site para o projeto PLAM, que é uma organização sem fins lucrativos, a utilização de recursos tecnológicos traz como diferencial a divulgação do projeto para a sociedade e a aproximação com seu público-alvo (os imigrantes que são alunos dos cursos de Português como língua estrangeira, os alunos dos cursos de

formação de professores, potenciais voluntários para o projeto, a comunidade acadêmica, etc.)

O item IX da listagem das Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo cita a habilidade de gerenciar informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários (BRASIL, 2005). No contexto da criação do site, essa habilidade foi utilizada e desenvolvida.

2.3 Conceituação de conteúdo, Gerência de Conhecimento e CMS (Content Management System)

A criação do *website* para o Projeto PLAM se valeu da utilização do CMS Páginas UFSC. Para elaborar uma breve conceituação de conteúdo, Gerência de Conhecimento e CMS, me embasei nas definições trazidas na compilação realizada por Pereira e Bax (2002).

O termo conteúdo é discutido por Lemos (2001 apud PEREIRA; BAX, 2002), que defende que a terminologia está mais próxima da ideia de conhecimento que da palavra informação. Para o autor, o conteúdo de um *website* é um conjunto de informações, mas que possui um juízo de valor embutido, um valor agregado, ou seja, deve possuir coerência, fundamentação, e esforço intelectual e operacional das pessoas que nele trabalharam.

A Gerência de Conhecimento, de acordo com Cruz (2002 apud PEREIRA; BAX, 2002), consiste no conjunto de metodologias e tecnologias que objetivam

identificar, integrar, capturar, recuperar e compartilhar o conhecimento que existe em qualquer tipo de organização.

Por último, as ferramentas de CMS servem para operacionalizar a Gerência de Conhecimento. Pereira e Bax (2002) explicam que o CMS permite que os colaboradores assumam o papel de autores para criar seus conteúdos, oferecendo a vantagem de não ter a necessidade de intermediários (como, por exemplo, *web designers*), sendo que esses conteúdos são armazenados em repositórios centralizados para serem tratados (através da gerência, padronização, formatação e publicação no *website*). Além disso, o CMS controla as revisões, atualizações e controle de acesso ao site, para garantir a confiabilidade do conteúdo publicado e a segurança da propriedade e autoria do mesmo.

2.4 O Marketing Digital como provedor de visibilidade na Internet através de um *website*

É inegável que a Internet mudou o comportamento das pessoas, estando cada vez mais presente, seja no âmbito pessoal, social ou profissional. O ambiente que antes podia ser acessado apenas através de computadores, hoje é disponível também através de notebooks, laptops, celulares. A *World Wide Web* passou a ser utilizada para acessar todo tipo de informação, e Torres (2009) aponta que as organizações logo reagiram ao fato de a internet estar sendo utilizada pelos seus consumidores, fator que pode ser percebido até hoje nos menus de muitos sites organizacionais, onde encontramos abas como, por exemplo, “Quem somos”, “Nossos produtos” ou “Entre em contato conosco”.

Assim, com a chegada da internet, o Marketing das organizações evoluiu para o Marketing Digital, Marketing Eletrônico ou E-Marketing, que segundo Torres (2009) consiste simplesmente em utilizar efetivamente a Internet como ferramenta de *marketing*, onde estão envolvidas a comunicação, a publicidade, a propaganda e todas as estratégias e conceitos contidos nas teorias do *marketing*. Vale frisar que no meu contexto de estágio - o PLAM - o objetivo de lançarmos mão do marketing digital não tem fins lucrativos, mas sim que o projeto fique mais conhecido e se expanda, para que assim alce vôos maiores.

3. Contexto e participantes

O Projeto PLAM - Português como Língua de Acolhimento, é um projeto de extensão ligado ao NUPLE (Núcleo de Pesquisa em Línguas Estrangeiras). Silveira e Xhafaj (2017) citam diversos autores que utilizam diferentes terminologias para Português como Língua Estrangeira (PLE), sendo Língua de Acolhimento uma delas. Essas terminologias, segundo as autoras, especificam os contextos de ensino, o público-alvo, ou até os objetivos do ensino de Português para falantes de outras línguas. Infere-se, portanto, que Língua de Acolhimento diz respeito ao ensino do português para falantes de outras línguas que estão sendo, por alguma razão, acolhidos no Brasil. O projeto existe desde 2016 e possui duas frentes de atuação: a oferta de cursos para formação de professores de Português como Língua Estrangeira e a oferta de cursos de Português para imigrantes com visto de refugiado ou humanitário. O projeto é aberto, isto é, não é necessário se matricular

no curso para frequentar as aulas, e até então a divulgação do mesmo acontecia de maneira informal, na base do boca-a-boca, onde um aluno trazia outro. Aos poucos, a visibilidade do projeto foi levando outros grupos a entrarem em contato, buscando orientação e também dividir experiências. Foi assim que, a partir do final de 2017, o projeto PLAM começou a se expandir para outras escolas estaduais da Grande Florianópolis, como a Escola de Educação Básica Alice da Silva Gomes, em São João Batista - SC, no segundo semestre de 2017, a Escola de Educação Básica Juscelino Kubitscheck, em São José - SC, em 2018, e a Escola de Educação Básica Padre Anchieta, em Florianópolis - SC, no ano de 2019. Em seus quase 4 anos de atividade, atendeu e atende imigrantes, em sua maioria vindos do Haiti, mas também da Síria e Venezuela, dentre uma variedade de outros países (como Togo, Irã, Egito, Grécia, Rússia, Filipinas, Colômbia, Jordânia, etc)¹.

Os principais envolvidos diretamente na criação da página do PLAM foram o autor do presente relatório e a coordenadora do projeto, que indicou as diretrizes e conteúdo que queria disponíveis no site, de acordo com as principais demandas dos potenciais usuários do site, principalmente, dos alunos, dos professores e dos voluntários do projeto.

4. Relato das Atividades

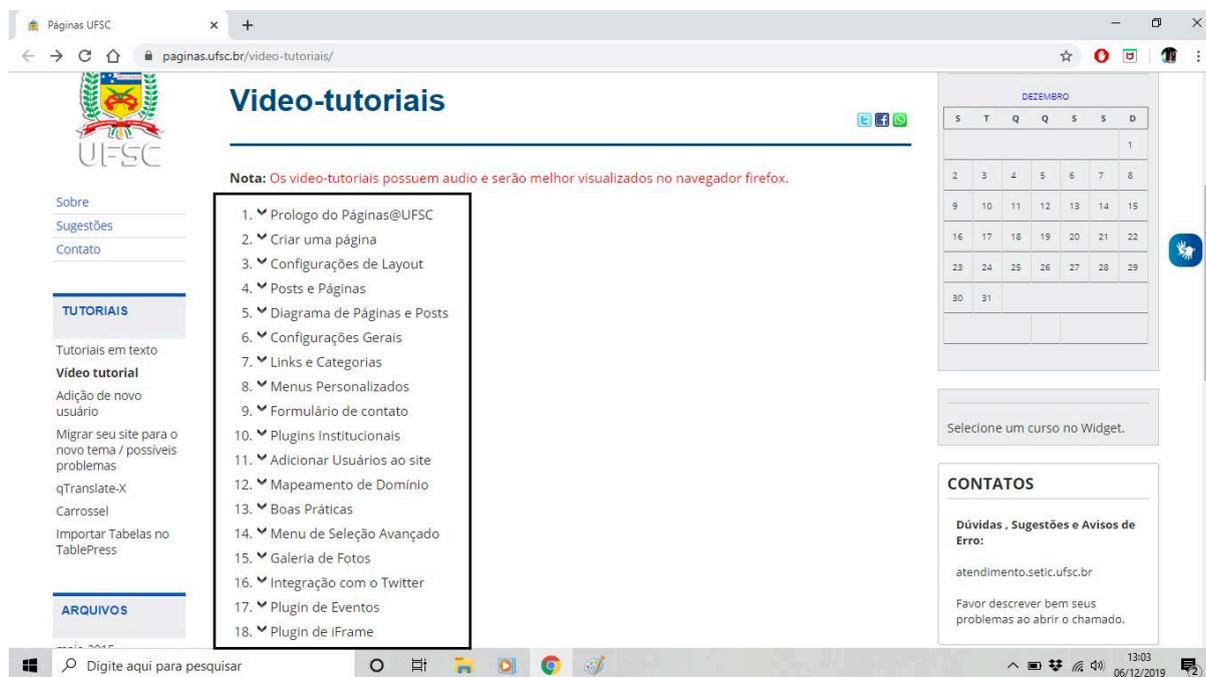
Ao início do estágio, a coordenadora do projeto, professora Rosane Silveira, revelou o interesse na criação de um site para o projeto. Segundo a professora, uma

¹ Segundo o cadastro de alunos do projeto.

das demandas recorrentes dos voluntários envolvidos no PLAM era terem um espaço onde pudessem concentrar informações sobre o projeto de forma mais organizada (correspondência pessoal), objetivo que ficou estabelecido. Em um encontro seguinte com a professora, me foram dados mais detalhes em relação ao formato de site que ela buscava criar, e sobre a plataforma que ela gostaria de usar - o Páginas UFSC (neste momento, ainda não sabia que o Páginas UFSC, consistia, na verdade, em um sistema de gerenciamento de conteúdo), pensando na maior facilidade para os integrantes do projeto PLAM em manter o site ativo após o término do meu período de estágio.

Para me inteirar no assunto, iniciei uma pesquisa na área de Gerenciamento de Conteúdo, que revelou que o Páginas UFSC consistia em um CMS (Content Management System ou Sistema de Gerenciamento de Conteúdo). Após um aprofundamento a respeito do que são esses sistemas e o contexto no qual se inserem (pesquisa esta que serviu de embasamento teórico e preparo para a utilização do CMS), estudei os tutoriais em formato de vídeo indicados pela coordenadora do projeto, do próprio Páginas UFSC, que ensinavam como usar o sistema em questão. Foram vinte e quatro vídeos, com duração média de dez minutos. (figura 1).

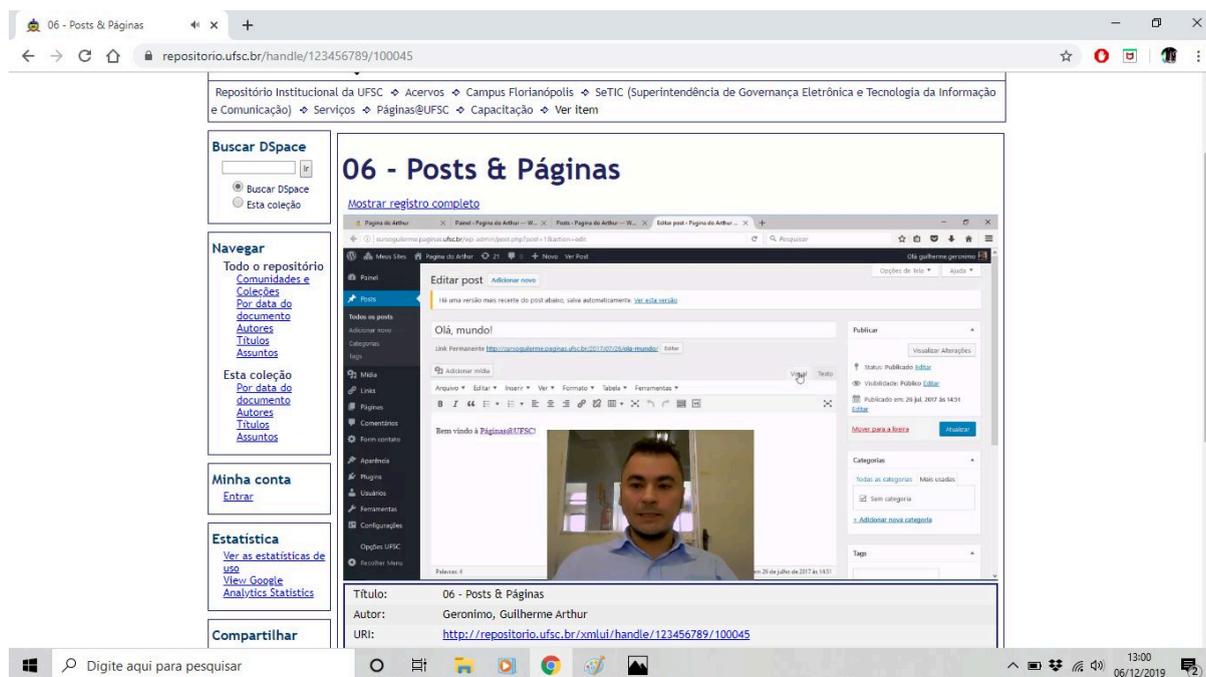
Figura 1. Vídeo-tutoriais em destaque



Fonte: elaborado pelo autor

Apesar da boa qualidade dos tutoriais, da brevidade, e da variedade dos mesmos, alguns desafios se apresentaram nesse momento, tais quais, a falta de familiaridade com a linguagem técnica utilizada pelo instrutor dos tutoriais, e algumas ações necessárias que se revelaram mais complexas em relação à configuração do CMS na área restrita do Páginas UFSC. (figura 2).

Figura 2. Exemplo de tutorial em vídeo



Fonte: elaborado pelo autor

O próximo passo foi refletir sobre os objetivos do site de forma que esse espaço viesse a atender as demandas apontadas previamente pela coordenadora do projeto. Foram estabelecidos os seguintes objetivos: apresentar o projeto, disponibilizar informações pertinentes aos alunos do PLAM como, por exemplo, as dúvidas frequentes dos alunos imigrantes (relacionadas à inscrição no curso, cronograma, valores, e também a como participar do processo seletivo da UFSC, do Exame Nacional do Ensino Médio, a como obter o certificado de proficiência em Língua Portuguesa para fins de naturalização, a como obter a validação de seus diplomas, entre outras dúvidas menos frequentes), disponibilizar informações para os professores, publicar notícias relacionadas ao projeto e à questão da imigração no Brasil e no mundo e aumentar a divulgação do projeto. Em outras palavras, criar um website que reunisse todas as informações pertinentes ao Projeto PLAM. Para atender a esses objetivos, ficou definido que o site seguiria um formato de blog, com

guias à esquerda levando a sub-páginas, e uma barra de rolagem central, com as notícias publicadas na forma de postagens ou *posts*. (figura 3).

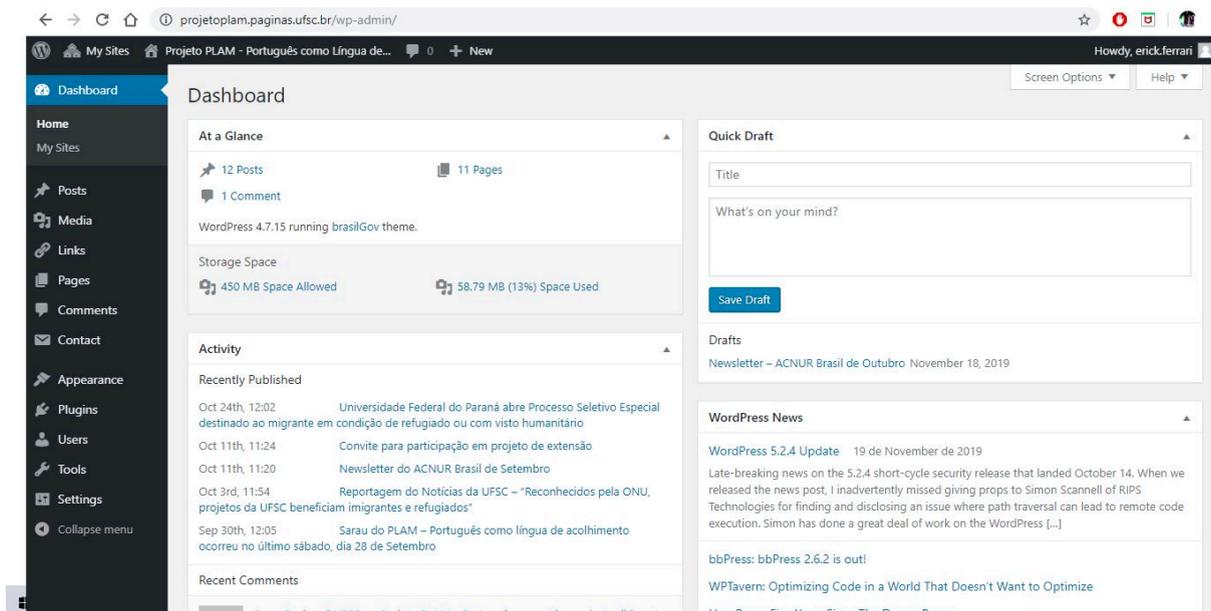
Figura 3. Interface do website do Projeto PLAM



Fonte: elaborado pelo autor

Com a estrutura idealizada, parti para a etapa seguinte, que foi configurar o esqueleto da página na área restrita do CMS Páginas UFSC (figura 4), onde foram inseridos o título, o subtítulo, a logo, e-mail para contato e as guias pré-definidas.

Figura 4. Interface da área restrita



Fonte: elaborado pelo autor

Em seguida, passei para a elaboração dos textos das guias pré-definidas pela coordenadora. Os textos foram redigidos por mim e revisados pela coordenadora do projeto, buscando atender ao público-alvo. Nesta etapa, fui informado sobre a questão da barreira linguística enfrentada pelos alunos imigrantes, onde muitos dos quais iniciam o curso de Português tendo baixíssimo domínio do idioma. Pensando em qual linguagem deveria ser aplicada no processo de comunicação com os alunos imigrantes através dos conteúdos publicados foi decidida a utilização de uma linguagem mais simples e objetiva, focando em um fácil entendimento. Para tanto, foram utilizadas frases curtas, no modo imperativo, utilizando palavras coloquiais, e alguns dos textos que exigiam maior complexidade devido ao seu conteúdo seguiram um estilo de tutorial. (figura 5).

Figura 5. Exemplo de sub-página utilizando texto simples



Fonte: elaborado pelo autor

Outra forma de fazer o site amigável para os imigrantes foi pensar em guias nomeadas de tal forma que seu conteúdo fosse facilmente identificado. Assim, as guias criadas foram:

Apresentação - sub-página contendo a definição e uma breve história do projeto;

Calendário - sub-página com o calendário de aulas do semestre;

Cursos de Português - com informações sobre os cursos oferecidos pelo PLAM para imigrantes;

Exame CELPE BRAS - com informações sobre o Certificado de Proficiência em Língua Portuguesa para Estrangeiros (Celpe-Bras);

Informações sobre o ENEM - sub-página que explica o que é o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e como participar;

Informações sobre o Vestibular da UFSC - sub-página que traz informações sobre o processo seletivo da UFSC;

Informações sobre os CEJA (Centros de Educação para Jovens e Adultos) - com informações sobre o que é o CEJA e como participar;

Materiais Didáticos - sub-página contendo materiais didáticos para download, utilizados pelos professores do projeto;

Parceiros - contendo uma listagem com os parceiros do projeto e informações sobre os mesmos;

Reconhecimento de Diplomas - uma sub-página trazendo informações sobre como os imigrantes e refugiados podem validar seus diplomas de ensino fundamental e médio; e

Voluntários - sub-página com informações sobre como proceder para ser voluntário no projeto. (figura 6).

Figura 6. Destaque das guias à esquerda



Fonte: elaborado pelo autor

Nas guias, procurou-se disponibilizar as informações de natureza estática. Os conteúdos diversos como, por exemplo, notícias que julgava pertinentes ao projeto,

newsletters da ACNUR (Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados), publicação de fotos de eventos promovidos pelo PLAM, divulgação de eventos relacionados ao tema da imigração, divulgação de cursos oferecidos pelo PLAM, etc. foram feitos na forma de postagens, em uma frequência que ficou entre semanal e quinzenal, de acordo com a disponibilidade de conteúdos a serem postados. No caso desses conteúdos diversos, me foi dada liberdade para selecioná-los e publicá-los. Meu objetivo foi utilizar os *posts* para criar a maior quantidade de conteúdo possível, visando gerar relevância para o projeto e algum engajamento por parte do público-alvo. (figura 7).

Figura 7. Exemplo de post



Fonte: elaborado pelo autor

O Páginas UFSC, oferece, ainda, outras funcionalidades em seu layout como, por exemplo, um álbum pequeno com capacidade para quatro fotos em miniatura, que é exibido no canto superior direito da tela. Nesse álbum, foi publicada uma seleção de quatro fotos de eventos promovidos pelo projeto. Ao carregar o site, uma

dessas quatro fotos é gerada aleatoriamente e fica visível para o leitor. Apesar desse álbum permitir apenas quatro imagens, os *posts* no site permitem a publicação de um número ilimitado de fotos.

Após o término da criação do site, foi verificado, por acaso, que o endereço do mesmo não aparecia nos resultados dos mecanismos de buscas da internet, como o buscador da Google. Esse problema foi comunicado para a supervisora de estágio, e ela deu a orientação de que esse problema deveria ser resolvido com o Setic (Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação), um setor da própria UFSC. Foi aberto então um chamado comunicando o problema e pedindo as orientações de como atuar para resolvê-lo. Segundo eles, em resposta, o Setic não é responsável pela indexação do site nos buscadores, sendo os próprios algoritmos dos mecanismos de busca responsáveis por isso, e que uma ação que aumentaria as chances de essa indexação ser feita seria citar o site em outras páginas na internet. Assim, foi pedido para que a secretária do NUPLE, núcleo do qual o projeto PLAM faz parte, e que também possui um site, incluísse o link para o site do PLAM no site do NUPLE.

Ao final do período de estágio, consultei a coordenadora do projeto, professora Rosane Silveira, questionando-a a respeito de possíveis melhorias ou benefícios que foram sentidos em relação ao site. "A criação do site do Projeto PLAM era algo muito desejado pelo grupo de voluntários. Agora podemos concentrar uma série de informações sobre o projeto, de forma mais organizada, que facilitará o acesso de voluntários, alunos, pesquisadores, ONGs e sociedade

em geral. Isso facilitará muito a formação de novos voluntários, que sempre têm dúvidas sobre o perfil do projeto e sobre questões essenciais para os imigrantes, tais como validação de diplomas, processo de naturalização e acesso à educação em suas diferentes esferas. Embora o Facebook seja uma ótima ferramenta de divulgação, as informações que postamos lá ficam muito dispersas. Com o site, poderemos dar mais visibilidade ao projeto, bem como manter uma memória de nossa atuação ao longo dos anos.” (Rosane Silveira, coordenadora do Projeto PLAM)

Após o relato das atividades feitas para a criação e manutenção de um site para o Projeto PLAM, passarei agora para a última seção deste relatório, onde discorro sobre a busca por e a aplicação de conhecimentos teóricos para além do que se imaginava ser da alçada de um profissional de Secretariado, visando atender as demandas da organização onde atuei, conhecimentos tais que, devido à era tecnológica em que vivemos, podem vir a ser incorporados pelo curso de Secretariado Executivo, se tornando objetos de estudo e atuação para os profissionais desta área.

5. Considerações Finais

No presente relatório, demonstro que, para atender a demanda da criação e manutenção de um site para o projeto de extensão para o qual atuei como estagiário, busquei conhecimentos teóricos em áreas correlatas (da Ciência da

Computação e Administração) sobre Gerenciamento de Conteúdo e Marketing Digital.

Isso evidencia, por um lado, que o contexto de atuação do profissional de Secretariado é diverso e se mantém em constante mudança, o que exige do profissional uma constante atualização e aprimoramento. Por outro, também deixa transparecer que a formação na área de Secretariado é genérica, permitindo ao profissional inovar, buscando alternativas para além do que se imagina serem os limites de sua possível atuação, visando solucionar problemas e atender às demandas das organizações. Como estagiário assessor, procurei entender, compreender, perceber, agir, interagir e desenvolver relacionamentos, em um processo que envolveu adaptação, aprendizagem e prática de competências e habilidades, que extrapolaram os conhecimentos adquiridos na Universidade, me tornando assim preparado para atuar de forma efetiva na solução de problemas e busca de alternativas.

Nesse sentido, o curso de Secretariado Executivo da UFSC contribuiu para esta atuação, desenvolvendo competências e habilidades como a capacidade de inovação, a resiliência, o desenvolvimento da comunicação, entre diversas outras, bem como a capacidade de utilizar ferramentas tecnológicas. Estas competências e habilidades podem trazer à luz novas frentes de estudo e atuação para o profissional de Secretariado, destacando o Gerenciamento de Conteúdo através das CMSs e o Marketing Digital, uma vez que as organizações estão cada vez mais

inseridas no ambiente digital, seja através de redes sociais, *websites*, portais, e aplicativos.

Referências Bibliográficas

ADELINO, F. J.; SILVA, M. A. V.. A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado. *GeSec*, São Paulo, v. 3, n. 2, p 05-23, jul./dez. 2012.

BARLACH, Lisete; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; MALVEZZI, Sigmar. O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. **Interam. j. psychol.**, Porto Alegre , v. 42, n. 1, p. 101-112, abr. 2008 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902008000100011&lng=pt&nrm=iso>. acesso em 24 nov. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. Resolução CNE/CES 3/2005, de 23 de Junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 27 de junho de 2005, Seção 1, p. 79

GRION, L.. *A Nova Secretária: metacompetente proativa dinâmica*. 1. ed. São Paulo: Madras, 2008.

MARTINS, C.; GENGHINI, A.; ASSIS TODOROV, M.. A resiliência na atuação profissional em secretariado. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 7, 2 abr. 2012.

MAZULO, R.; LIENDO, S.. Secretária: Rotina gerencial, habilidades comportamentais e planos de carreira. 1. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2010.

NEIVA, E. G.; D'ÉLIA, M. E. S.. As novas competências do profissional de Secretariado. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

PEREIRA, J. C. I.; BAX, M. P.. Introdução à Gestão de Conteúdos. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 1, n. 1, jan./jul. 2002.

SILVEIRA, R; XHAF AJ, D. C. P.. Português para falantes de outras línguas: a atuação do Núcleo de Pesquisa e Ensino de Português - Língua Estrangeira. In: Lêda Maria Tomich; Viviane Maria Heberg. (Org.). Perspectivas atuais de aprendizagem e ensino de línguas. 1ed. Florianópolis: LLE/CCE/UFSC, 2017, v., p. 377-398.

TORRES, C. A Bíblia do Marketing Digital: Tudo o que você queria saber sobre marketing e publicidade na internet e não tinha a quem perguntar. 1. ed. São Paulo: Novatec, 2009.

VEIGA, D. R.. Guia de Secretariado: Técnicas e Comportamento. 3. ed. rev. e atual.

São Paulo: Érica, 2010.