



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

O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO GESTOR DE UMA AGENDA ONLINE EM
UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

AMIRA PINHEIRO AGUIAR E SILVA

FLORIANÓPOLIS

2021

AMIRA PINHEIRO AGUIAR E SILVA

O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO GESTOR DE UMA AGENDA ONLINE EM
UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

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 Profª Drª Maria Ester Moritz. Sob orientação da Profª Drª Donesca Cristina Puntel Xhafaj.

FLORIANÓPOLIS

2021

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

Silva, Amira Pinheiro Aguiar e
O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO GESTOR DE UMA AGENDA ONLINE
EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO / Amira Pinheiro Aguiar e
Silva ; orientador, Donesca Cristina Puntel Xhafaj, 2021.
23 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de
Comunicação e Expressão, Graduação em Secretariado
Executivo, Florianópolis, 2021.

Inclui referências.

1. Secretariado Executivo. 2. Secretario Executivo como
gestor de agenda online. 3. Profissional de Secretariado
Executivo. I. Puntel Xhafaj, Donesca Cristina. II.
Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em
Secretariado Executivo. III. Título.

Amira Pinheiro Aguiar e Silva

O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO GESTOR DE UMA AGENDA ONLINE EM
UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

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

Florianópolis, 18 de junho de 2021.

Prof^ª. Dr^ª. Maria Ester Moritz
Coordenadora de TCC

BANCA EXAMINADORA:

Prof^ª Dr^ª Donesca Cristina Puntel Xhafaj
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Dr. Daniel Ricardo Castelan
Universidade Federal de Santa Catarina

Me. Enio Snoeijer
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Quanta gratidão e quanto amor envolvido ao completar mais esse desafio.

Agradeço a Deus por todos os milagres desde o meu nascimento até os dias de hoje.

Sou imensamente e eternamente grata pela minha mãe Rose que me deu a vida, deu-me exemplo e muito incentivo para que eu finalmente terminasse a minha graduação. Meu pai Paulo, a quem escolhi e me escolheu para sermos pai e filha. Honro e agradeço-os. Amo cada pedacinho de vocês.

Gratidão aos amores da minha vida, meus filhos Luiza e Victor, meus seres de luz que me enchem de alegria todos os dias, meus milagres. Ao meu marido Tiago com quem escolhi ter uma família, ajudou-me muito a terminar os meus estudos e este relatório. Amo-os infinitamente.

A minha vó Silvia, que começou tudo, matriarca da família e incentivadora dos estudos! Gratidão vó, amo-te muito. Ao meu vô Irineu, que por muitos anos foi a representação do meu pai.

Às minhas tias Tetê, Malu e Thahta que são exemplos de quem acredita na educação. Ao meu tio Dedé que acredita que sempre o melhor vai acontecer. Agradeço-os e amo-os!

A minha afilhada Emilie, gratidão pelo seu carinho. Te amo minha linda!

Ao meu primo Tiiiiiiiiiiico, que é meu laço de irmão e que me faz feliz, minha gratidão. Tamu junto! Amo-te.

A todos os meus familiares que de alguma maneira contribuíram para minha formação, tanto acadêmica como ser humano.

À minha querida amiga, Shayany, parceira de estudo, trabalho e vida. Grata pelo apoio e incentivo. Amo-a!

À Escola Waldorf Anabá, meu agradecimento a ela e todos os colaboradores e colegas de trabalho que fazem parte do meu dia-a-dia.

Agradeço à minha orientadora Donesca, que me ajudou tanto com muita paciência e carinho a escrever esse relatório. Foste incrível, minha querida!

À minha banca que aceitou o convite, Daniel e Enio, sou muito grata a vocês!

E finalmente a Universidade Federal de Santa Catarina, essa instituição maravilhosa, pública e de excelência. Gratidão!

Foi um caminho longo e muitas vezes tive vontade de desistir, então agradeço mais uma vez a todos que, de alguma maneira, incentivaram-me e não deixaram que eu desistisse de terminar minha graduação. Gratidão a todos e todas!

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	7
1. INTRODUÇÃO.....	8
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
2.2 COMUNICAÇÃO INTERNA	11
2.3 GESTÃO DE INFORMAÇÃO	12
3. RELATO DAS ATIVIDADES	14
3.1 LOCAL DO ESTÁGIO.....	14
3.2 IDENTIFICAÇÃO E RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	14
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Agenda da primeira conta do <i>Zoom</i>	16
Figura 2 - Agenda das contas 1 e 2 do <i>Zoom</i>	18
Figura 3 - Agenda das 7 contas do <i>Zoom</i>	20

1. INTRODUÇÃO

A comunicação tem se mostrado de fundamental importância para as empresas na forma como estas se relacionam com seu ambiente, na implementação das estratégias organizacionais, no desenvolvimento da imagem organizacional, na formação de sua cultura, entre vários outros aspectos (TORQUATO, 2002; KUNSCH, 2003).

Nesse contexto, a constante evolução das competências secretariais, observada ao longo da história do profissional de secretariado executivo, permite a ele, hoje, ser visto como sujeito basilar das organizações, uma vez que possui um caráter empreendedor que lhe permite planejar, organizar e executar tarefas em diversas áreas (SILVEIRA et al., 2013). Conforme Sabino e Marchelli (2009, p. 621), “a prática do secretário executivo configura-se como atividade de assessoria com vistas à realização de objetivos organizacionais”. Neste sentido, o Secretário Executivo, além da função de assessoria, assume também o papel de agente de mudança dentro das organizações (MOREIRA; SANTOS; MORETTONETO, 2015).

De acordo com Bueno (2009), a comunicação interna é constituída por técnicas, métodos, recursos e meios que a organização disponibiliza para seus colaboradores com o objetivo de coordenar as informações que transitam pela empresa. Entende-se, então, que o profissional de secretariado executivo é o intermediário para o sucesso da boa comunicação entre os gestores e os colaboradores das instituições e organizações. Surge, assim, a necessidade de se verificar sobre quais as técnicas, métodos, recursos e meios podem ser aplicados dentro da organização na qual trabalha. Presume-se importante que este profissional empregue os seus conhecimentos, adquiridos ao longo do período acadêmico, para buscar soluções e medidas a fim de evitar os ruídos na comunicação interna e na gestão da informação de maneira eficiente e eficaz.

Para desvelar esse processo, este relatório dispõe-se a descrever como ocorre a comunicação interna da Escola Waldorf Anabá, considerando a situação da empresa no início de uma pandemia, a qual impedia que a comunicação acontecesse pessoalmente.

Assim, o objetivo deste relatório é apresentar a elaboração e gestão de uma agenda eletrônica de atividades em uma Instituição de Ensino durante o período de pandemia ocasionado pela Covid-19.

Nas seções a seguir serão descritas a fundamentação teórica, o relato das atividades desenvolvidas durante o período de estágio e as considerações finais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Essa seção tem intuito de apresentar o embasamento teórico utilizado para melhorar a comunicação interna e tornar mais eficiente o gerenciamento de informações.

2.1 COMUNICAÇÃO

A palavra comunicação tem sua origem no latim, derivada do termo *communicare*, que significa partilhar, tornar comum. A comunicação está envolvida no desenvolvimento dos seres vivos e, em especial, dos seres humanos, constituindo um papel importante na troca de informações e experiências ao longo da história. Segundo Ramos (2003, p. 10),

“a visão antropológica determina que é por meio da Comunicação que o homem transmite a sua cultura, pois é através do contato com outras pessoas, das informações fornecidas pelo ambiente e pelas experiências acumuladas que ele adquire suas crenças, valores, formas de pensar, hábitos e tabus” (RAMOS, 2003, p. 10).

Tomasi e Medeiros (2009, p. 6) reconhecem que a comunicação faz parte de “todas as formas de organização conhecidas na natureza”, afirmando, inclusive, que a comunicação pode ser considerada a única forma de existir a organização. Assim, ela pode ser entendida como uma estratégia de transferência de informações entre indivíduos, a qual promove compreensão e percepção de ideias (BORDENAVE, 1983).

Em seus estudos, Kunsch (2006, p. 167), afirma que:

A comunicação, em primeiro lugar, tem que ser entendida como parte inerente à natureza das organizações. Essas são formadas por pessoas que se comunicam entre si e que, por meio de processos interativos, viabilizam o sistema funcional para sobrevivência e consecução dos objetivos organizacionais num contexto de diversidades e de transações complexas. Portanto, sem comunicação as organizações não existiriam. A organização é um fenômeno comunicacional contínuo (KUNSCH, 2006, p. 167).

Deste modo, seguindo o raciocínio de Kunsch (2006), é possível dizer que a comunicação é um fator que está intimamente atrelado à constituição das organizações, envolvendo uma complexidade de fatores que influenciam diretamente na cultura, desenvolvimento, imagem e ações dessas estruturas. Estes aspectos compartilham uma

enorme gama de comportamentos e universos cognitivos, já que são formados por pessoas que apresentam subjetividades e visões distintas umas das outras, influenciando diretamente na “complexidade que é pensar a comunicação nas organizações ou as organizações como comunicação” (KUNSCH, 2006).

Para estabelecer as relações entre as pessoas, Ramos (2003, p. 12) propõe que a Comunicação consiste nas seguintes funções:

Informar: tem como objetivo difundir os conhecimentos, formular opiniões e juízos;

Persuadir: tem a função de conduzir ou induzir alguém a aceitar algo;

Educar: pois leva a questões sociais e culturais, aprendidas pelas experiências de cada um;

Socializar: permite a interação e integração do indivíduo;

Distrair: difere-se de cultura para cultura e está ligada à função de promover o lazer e a atividade lúdica.

Diante disso, podemos inferir que os indivíduos envolvidos na tarefa de comunicar sejam capazes de transmitir as intenções da organização. Neste sentido, Neiva e D’Elia (2009, p. 90), em suas pesquisas, apresentam alguns componentes essenciais no processo de comunicar para que, por meio das linguagens verbal ou não-verbal, possibilite a troca de informações, ideias e sentimentos desejados.

1. Emissor: é o emitente de uma mensagem, destinada a uma pessoa ou grupo de pessoas. Sua experiência e autoridade podem influenciar na forma em que essa mensagem é recebida. (Neiva e D’Elia 2009, p. 90)

2. Receptor: é aquele a quem se destina a mensagem. É importante que o receptor entenda e absorva as informações repassadas pelo emissor. (Neiva e D’Elia 2009, p. 90)

3. Mensagem: constitui propriamente o conteúdo das informações, ideias ou propósitos repassados. (Neiva e D’Elia 2009, p. 90)

4. Código: é o arcabouço de símbolos utilizados com a intenção de formular a mensagem, fazendo com que a mensagem recebida seja significativa para o receptor. (Neiva e D’Elia 2009, p. 91)

2.2 COMUNICAÇÃO INTERNA

Como foi possível observar pelos trabalhos já citados, e devido à sua importância social, é de se esperar que, no âmbito das organizações formais da sociedade, a comunicação seja objeto de estudos, mostrando aspectos importantes em diversos segmentos. Para Curvello (2012), a comunicação pode ajudar a conhecer e compreender a cultura das organizações, captar lógicas de relações, reconhecer sucessos e fracassos e, ainda, auxiliar na identificação de dificuldades e facilidades impostas por mudanças dentro e fora das instituições. Ainda segundo Curvello (2012), o desenvolvimento de uma adequada comunicação interna é fundamental para saúde e crescimento das instituições, onde é possível defini-la “como um conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna”. Este movimento gira em torno dos valores que devem ser compartilhados para a construção de uma boa imagem pública.

De acordo com Kunsch (2006), as mudanças provocadas pela revolução industrial e o surgimento dos novos processos de industrialização mundial forçaram as empresas a buscarem novas formas de comunicação com seu público interno, utilizando publicações dirigidas, especialmente, aos empregados e com o público externo, fazendo o uso de publicações centradas nos produtos.

Kunsch (2006, p. 171) relata ainda que:

A comunicação com o público interno inicia-se com um formato muito mais de ordem administrativa e de informações. Foram as primeiras iniciativas da existência de comunicação nas organizações – a comunicação administrativa ou gerencial. É uma comunicação que assume um caráter funcional e instrumental. Este formato se estendeu também por muito tempo ao relacionamento com os públicos externos, enfatizando a divulgação dos produtos e da organização, sem uma preocupação com o retorno das percepções e dos interesses dos públicos, isto é, com a comunicação simétrica. (KUNSCH, 2006, p. 171).

Assim, ao longo das décadas, uma nova relação de interação entre as pessoas e as empresas foi se estabelecendo e se mostrando como uma ferramenta indispensável para criar um bom relacionamento interno, evitando conflitos entre as diferenças de objetivos dentro da organização (MENAN, 2011, p. 1). Menan (2011, p. 2) afirma que:

A comunicação interna é uma ferramenta estratégica para a compatibilização dos interesses dos colaboradores e da empresa, através do estímulo do diálogo, à troca de informações e experiências e a participação de todos os níveis hierárquicos da empresa. É, na verdade, um fator contribuinte ao clima organizacional (MENAN, 2011, p. 2).

Diante do exposto, não se pode negar a importância do uso da comunicação interna para as organizações e empresas, uma vez que Veiga (2010) traz, aos olhos dos profissionais de secretariado executivo, que desenvolver a habilidade de se comunicar é de fundamental importância para o desenvolvimento da carreira. O autor aponta, ainda, que este é um profissional que está em constante interação com diferentes públicos, sejam eles internos ou externos, lidando com diferentes tipos de informações.

Seguindo essa linha, Veiga (2012) nos mostra que os conhecimentos adquiridos pelo secretário o tornam um profissional essencial para atuar em um vasto espectro de organizações e empresas da nossa sociedade. De acordo com o que foi mencionado pelos autores já citados, é possível deduzir que os secretários trazem consigo fundamentos que embasam e corroboram suas capacidades, para que possam atuar na elaboração, desenvolvimento, execução e acompanhamento dos processos comunicativos das empresas.

2.3 GESTÃO DE INFORMAÇÃO

Valentim (2008, p. 4) ressalta que, em ambientes organizacionais, a gestão da informação pode ser entendida como um conjunto de atividades que visa:

...obter um diagnóstico das necessidades informacionais; mapear os fluxos formais de informação nos vários setores da organização; prospectar, coletar, filtrar, monitorar, disseminar informações de diferentes naturezas; e elaborar serviços e produtos informacionais, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes (VALENTIM, 2008, p. 4).

Assim, é possível dizer que a gestão da informação busca diluir, ou mesmo extinguir fragilidades inerentes a organização e sistematização dos dados e informações, gerando conhecimento (MARCHIORI, 2002). Na mesma direção, Marchiori (2002, p. 74) afirma que a gestão da informação visa “incrementar a competitividade empresarial e os processos de modernização organizacional”.

Nesse cenário, o profissional de secretariado executivo surge como um agente com presença importante nas organizações, onde Nonato Junior (2007, p. 2) descreve que o serviço de secretariado executivo “vem demonstrando novas significações sobre uso e abordagem da gestão informacional”. O autor afirma, ainda, que:

A Ciência Secretarial deixa de ser vista sob a óptica das ‘funções complementares e burocráticas’ para ser considerada como integrante do ramo das Ciências Estratégicas que são decisivas na qualidade do trabalho organizacional. Nesta perspectiva, a informação ultrapassa os meros equipamentos automatizados e é percebida como amplo processo simbólico de revolução do mundo do trabalho (NOTATO JUNIOR, 2007, p. 2).

Para Ribeiro (2005), o Secretário Executivo tem papel de gerenciador da informação, na medida em que trabalha com grande quantidade de informações que fazem parte da rotina organizacional. Ainda para o autor, este profissional facilita relações intersetoriais, orientando o fluxo de informações e fazendo com que os indivíduos recebam estas informações de forma correta e no momento apropriado.

Deste modo, o profissional de Secretariado Executivo apresenta um perfil polivalente, pois interage com todos os setores e tem acesso a grande número de informações, que devem ser trabalhadas e mantidas em sigilo de acordo com a relevância de cada uma (SEMBAY, et al., 2014).

Assim, considerando a importância da gestão da informação e o papel do secretário executivo na mediação da comunicação de uma empresa, conforme apresentado na introdução, este relatório apresenta a elaboração, acompanhamento e desenvolvimento do uso da agenda de reuniões e aulas *online*, na Escola Waldorf Anabá, durante o período de isolamento social, ocasionado pela pandemia do COVID-19. A seguir, são apresentados os processos que culminaram na criação desta agenda.

3. RELATO DAS ATIVIDADES

3.1 LOCAL DO ESTÁGIO

A Escola Waldorf Anabá (EWA) foi criada em 1980, está situada no bairro Itacorubi – Florianópolis e recebe crianças de 2 a 18 anos de idade, com Educação Infantil, Ensino Fundamental e, desde 2016, Ensino Médio. Ela é mantida pela Associação Pedagógica Micael e não possui fins lucrativos (ANABA, 2021).

A gestão da escola é formada, em sua estrutura organizacional, em subdivisões: a Gestão Administrativa (setor da estagiária), que trata da parte financeira, jurídico e atendimento de pais e alunos; o Conselho Pedagógico, que é o núcleo de direção da escola, composto por sete membros eleitos de maneira sociocrática, e tem como função determinar e executar as diretrizes de caráter educacional para a comunidade escolar; e as Comissões de Trabalho, que são grupos formados por pais, professores e funcionários de acordo com suas habilidades e seus interesses pelas atividades desenvolvidas e dão suporte à gestão da escola (ANABA, 2021).

Após receber a autorização do Colégio de Professores da EWA, a estagiária iniciou seus trabalhos, que serão descritos com detalhes a seguir.

3.2 IDENTIFICAÇÃO E RESOLUÇÃO DO PROBLEMA

No início de 2020, teve início, em âmbito mundial, a pandemia ocasionada pelo vírus denominado COVID-19 e, por isso, em Florianópolis e em muitos lugares do Brasil e do mundo, surgiu a necessidade do distanciamento social na tentativa de estancar a pandemia. Assim, a EWA precisou suspender suas atividades presenciais a partir do dia 17 de março de 2020. Fato curioso é que, neste mesmo dia, a escola completou 40 anos de fundação.

A princípio, todos os setores da escola ficaram fechados por, pelo menos, duas semanas, respeitando as primeiras medidas decretadas para o isolamento social estabelecidas pelos governos estadual e municipal, oriundas de determinações do governo federal. Após um período de suspensão devido à pandemia, iniciou um movimento para o retorno das atividades escolares, iniciando com reuniões para decidir sobre os encaminhamentos futuros. Tais reuniões eram feitas de forma *online* e, para

facilitar, a escola comprou um pacote da plataforma *Zoom*, que é um aplicativo de uma empresa norte americana (*Zoom Video Communications*) que combina videoconferência, reuniões *online*, bate-papo e colaboração móvel. Para cada encontro, o programa gera um link que corresponde ao endereço da sala, onde este link tem as informações de dia e horário previamente agendados. A função de marcar, gerar e compartilhar o link era, inicialmente, atribuição de uma das professoras da escola.

Após algumas semanas de uso, a professora responsável por cuidar do aplicativo *Zoom* começou a ter alguns problemas de comunicação, pois houve choques de horário no uso do aplicativo. Era comum que, mesmo não sendo intencional, mais de uma reunião fosse marcada no mesmo horário e, por isso, algum professor seria prejudicado, pois o aplicativo na versão contratada não permite que se tenha mais de uma reunião simultânea. Como esta professora estava sobrecarregada, passou a função de gerenciar o uso do aplicativo para a estagiária, que exerce a função de Auxiliar de Secretaria Escolar.

Na escola, a estagiária realiza diversas atividades, como atendimento ao público interno e externo, dá assistência aos pais, alunos e professores, orça e compra materiais escolares, de escritório e de primeiros socorros, realiza serviços de impressão e fotocópias de documentos para alunos e professores, cuida do seguro saúde de todos os alunos e funcionários, ajuda a Secretária Escolar nas matrículas e também colabora com o administrativo e financeiro no recebimento de mensalidades.

Desta forma, depois de receber a função de cuidar do aplicativo, a estagiária deu início ao processo de identificação da existência de ruídos na comunicação na escola, que levava a situações constrangedoras e, por vezes, conflituosas, na utilização da ferramenta *Zoom*. Como comentado por Curvello (2012), a comunicação é fundamental para auxiliar a compreender e a conhecer melhor a cultura das organizações, bem como auxiliar na identificação de dificuldades e facilidades impostas por mudanças dentro e fora das instituições.

Diante deste contexto, a estagiária propôs à EWA uma agenda para o uso do aplicativo *Zoom* com o objetivo de diminuir os ruídos de comunicação e para que os professores pudessem se organizar e utilizá-lo sem conflito de horários. Segundo Veiga (2007, p. 64), a agenda é uma importante ferramenta de trabalho, pois possibilita organizar, planejar e lembrar os compromissos assumidos.

A partir do dia 20 de abril de 2020, a estagiária começou a administrar o *Zoom* e, assim, criou uma agenda em uma planilha do *Google* para que fosse possível compartilhá-la com outros colaboradores da escola e, desta forma, foi possível acompanhar quais horários estavam disponíveis ou preenchidos com alguma atividade.

Para uma melhor visualização, a estagiária criou a agenda como uma tabela dividida em dias da semana e horários, conforme exemplificado na Figura 1 (Agenda da primeira conta do *Zoom*), que demonstra o agendamento das atividades acadêmicas durante uma semana do período letivo da escola.

Hora	segunda-feira 20/04	terça-feira 21/04	quarta-feira 22/04	quinta-feira 23/04	sexta-feira 24/04	sábado 25/04	domingo 26/04
8h00							
9h00		RP 7ano			tutoria 9ano		
10h00			Tutoria 10ano Paulo		área do jardim	tutoria 11 Andréia	
11h00							
12h00							
13h00							
13h30					tutoria 5ano		
14h00			Ensino Médio	Colégio			
15h00					Ensino Fundamental		
16h00							
16h30			Admin e secretaria				
17h00							
19h00							
19h30			RP 1ano	RP 10ano			
20h00		RP 12ano			RP Silvia Jensen		
21h00							
22h00							

Figura 1 - Agenda da primeira conta do Zoom

Entretanto, ao longo de 2020, houve o aumento da necessidade do uso da ferramenta, pois com a implementação das aulas e reuniões *online*, cresceu a procura por parte dos professores em decorrência do volume de encontros com os alunos, pais e comunidade escolar, sendo que, a princípio, o aplicativo estava sendo usado somente

para reuniões internas e reuniões de pais e professores. Por esse motivo, ter apenas uma conta de *Zoom* já não era mais suficiente, resultando na sobrecarga dos horários e impossibilitando a reserva de novas vagas na agenda.

Então, com base em uma grade de horário de aulas das turmas de 6º ao 8º ano organizada e para que tivesse maior quantidade de horários disponíveis no aplicativo, no início do mês de agosto de 2020 a escola adquiriu um pacote adicional do aplicativo. Este procedimento levou a estagiária a refazer a agenda para duas contas, de forma que continuasse transparente o agendamento de cada aula ou reunião e que, também, outras pessoas pudessem ter acesso para visualização dos horários disponíveis. Afinal, como afirma Bordenave (1983), a comunicação pode ser entendida como uma estratégia de transferência de informações entre indivíduos, a qual promove compreensão e percepção de ideias.

A estagiária, então, adicionou na agenda outra tabela com os dias da semana e horários e, para ajudar na diferenciação entre as contas *Zoom*, classificou as agendas com cores distintas, diferenciando-as com os números 1 e 2 conforme a Figura 2 (Agenda das contas 1 e 2 do *Zoom*).

Conta 1								Conta 2							
Hora	segunda-feira 03/08	terça-feira 04/08	quarta-feira 05/08	quinta-feira 06/08	sexta-feira 07/08	sábado 08/08	domingo 09/08	Hora	segunda-feira 03/08	terça-feira 04/08	quarta-feira 05/08	quinta-feira 06/08	sexta-feira 07/08	sábado 08/08	domingo 09/08
8h00	aula 8ano	aula 8ano	aula 8ano	aula 8ano	aula 8ano			8h00							
9h00								9h00	aula 6ano	aula 6ano	aula 6ano	aula 6ano	aula 6ano		
10h00	aula 7ano	aula 7ano	aula 7ano	aula 7ano	aula 7ano	conexões solidárias		10h00							
11h00								11h00	aula 5ano	aula 5ano	aula 5ano	aula 5ano	aula 5ano		
12h00								12h00							
13h00								13h00							
13h30				Fundamental				13h30							
14h00	Conselho Ped.		Ensino Médio					14h00							
14h30	Conselho Ped.	fundamental 2						14h30							
15h00	Conselho Ped.			Colégio	reunião John			15h00							
16h00		Financeira						16h00							
16h30			Adminsecr					16h30		matrículas					
17h00								17h00							

18h00								18h00	reunião associação						
19h00					RP 2ano Kelly			19h00		RP 7 Silvia		RP 5ano			
19h30	RP 3 ano Renato	ciclo de palestras	RP 4 André ia					19h30							
20h00				Grupo estudos				20h00							
21h00								21h00							
22h00								22h00							

Figura 2 - Agenda das contas 1 e 2 do Zoom

No período que compreende de dezembro de 2020 a janeiro de 2021, a estagiária gozou de suas férias, o que resultou na transferência de função do gerenciamento da agenda e do aplicativo *Zoom* para outro colaborador da escola, que facilmente se adaptou à atividade de gestão de tais agendas e do aplicativo, uma vez que a proposta das mesmas era de que as informações fossem facilmente encontradas/inseridas no aplicativo.

Durante o planejamento das atividades escolares do exercício de 2021, os professores responsáveis por fazer a grade das aulas de toda escola solicitaram que fossem compradas mais cinco contas do mesmo aplicativo, pois todo o ensino fundamental (1º ao 8º ano¹) passariam a realizar as aulas de segunda à sexta-feira nas modalidades *online* e presencial. E, para que todas as turmas do ensino fundamental fossem contempladas, duas contas não seriam o suficiente para suprir as aulas da nova grade. Desta maneira, a aquisição das novas contas do aplicativo *Zoom* totalizaram sete.

Com essas cinco contas adicionais do aplicativo, houve a necessidade da estagiária fazer a criação de uma agenda extensa e que mantivesse o mesmo padrão das outras duas agendas anteriores; ou seja, surgiu a necessidade de refazê-las de modo que continuassem de fácil entendimento e visualização para quem fosse utilizá-las, pois, como afirma Ribeiro (2005), o Secretário Executivo tem papel de gerenciador da informação, na medida em que trabalha com grande quantidade de informações que fazem parte da rotina organizacional.

Assim, após a compra das novas contas do aplicativo, os *logins* (termo em inglês que representa o acesso a uma conta de *e-mail*, computador, celular ou outro serviço fornecido por um sistema informático), que representa um e-mail de acesso a cada uma

¹ O ensino médio da escola utilizaria outro aplicativo, pelo qual a estagiária não era responsável, pois outra funcionária da escola que tinha esse papel.

das contas, foram repassados à estagiária e ela pode novamente atualizar e mudar a agenda para que comportasse todas as contas do *Zoom* utilizadas pela Escola. Diferentemente das agendas anteriores, elas foram organizadas pelo nome da conta (*login*) e horário para cada dia, e não mais semanalmente, para possibilitar àqueles que fossem acessá-las para que pudessem diferenciá-las facilmente. As cores fizeram parte da composição para ajudar na visualização na diferenciação das contas.

Vale destacar que as contas do aplicativo *Zoom* não são de uso exclusivo de cada turma. Apesar de elas terem preferência no uso, os colaboradores podem usá-las para fazer encontros ou reuniões usando qualquer conta quando for necessário.

Assim, é possível verificar, por intermédio da Figura 3 (Agenda das 7 contas do *Zoom*), a existência de contas para as aulas do 1º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º e 8º ano; para as aulas do 2º ano não há conta, uma vez que essa turma decidiu adquirir uma conta independente, do mesmo aplicativo (*Zoom*), gerenciada pela professora da turma. Por esse motivo, a estagiária não incluiu o 2º ano na agenda global da Escola, muito menos realiza a sua gestão.

segunda-feira 26/04							
Hora	ANABACONS ELHO@GMAIL.COM	anabaescola@gmail.com	escolawaldorf anaba@gmail.com	RECEPCIONISTA@ANABA.COM.BR	ANABAFUNDAMENTAL@GMAIL.COM	ANABA@ANABA.COM.BR	ANABAFLORIPA@GMAIL.COM
8h00	Aula 1º ano	Aula 3º ano	Aula 4º ano	Aula 5º ano	Aula 6º ano	Aula 7º ano	Aula 8º ano
9h00	Aula 1º ano	Aula 3º ano	Aula 4º ano	Aula 5º ano	Aula 6º ano	Aula 7º ano	Aula 8º ano
10h00	Aula 1º ano	Aula 3º ano	Aula 4º ano	Aula 5º ano	Aula 6º ano	Aula 7º ano	Aula 8º ano
11h00	Aula 1º ano	Aula 3º ano	Aula 4º ano	Aula 5º ano	Aula 6º ano	Aula 7º ano	Aula 8º ano
12h00							
13h00							
13h30	Aula 1º ano						
14h00	Aula 1º ano						
14h30	Aula 1º ano						Reforço
15h00							
15h30							
16h00							
16h30							

17h00							
17h30							
18h00	associação						
19h00							
19h30				Reunião Grade			
20h00		R.P. 3º ano		Reunião Grade			
21h00		R.P. 3º ano		Reunião Grade			
22h00		R.P. 3º ano					

Figura 3 - Agenda das 7 contas do Zoom

Atualmente, essa agenda também atende a comunicação entre escola e comunidade escolar, pois a pessoa responsável pelos comunicados semanais e mensais da instituição – uma mãe da escola – tem acesso à agenda para visualização e, assim, informa à comunidade sobre as reuniões agendadas.

Com as aulas em sistema híbrido desde o início do ano de 2021, a estagiária retomou as atividades exercidas por ela antes do início da pandemia e, para não ficar sobrecarregada, pediu que alguém a substituísse nas funções do aplicativo *Zoom*. Então, ao final de março de 2021, a administração e a agenda deixaram de ser responsabilidade da estagiária e passaram a ser de outra funcionária da escola.

Finalizado o relato das atividades executadas, serão apresentadas na próxima sessão as considerações finais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório se propôs a apresentar a elaboração, o acompanhamento e o desenvolvimento do uso da agenda de reuniões e aulas *online* na Escola Waldorf Anabá, durante o período de isolamento social, ocasionado pela pandemia do COVID-19 como requisito para a conclusão o curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal de Santa Catarina.

Nesse contexto, pode-se dizer que o fator que gerou a necessidade da implementação dessa agenda foi a falta de uma comunicação assertiva e efetiva do profissional que gerenciava o aplicativo inicialmente na Escola, o que gerou transtornos de gestão interna da escola. Assim, pode-se dizer que melhorar a comunicação foi o tema central no desenvolvimento das atividades executadas pela estagiária, levando-se em conta que a comunicação interna é fator relevante para o sucesso das organizações, conforme Menan (2011).

Desta forma, acredita-se que o trabalho desenvolvido e o objetivo das ações da estagiária na Escola Waldorf Anabá promoveram consequências na melhoria das atividades escolares. A criação da agenda permitiu um acesso adequado às informações nela contidas, uma vez que ela pode ser compartilhada com outros membros da escola, facilitando a comunicação, diminuindo os ruídos e choques de horários e evitando constrangimentos entre os usuários da plataforma *Zoom*.

Veiga (2010) ressalta a importância de o profissional de secretariado executivo desenvolver a habilidade de se comunicar. Assim, após um ano de elaboração, acompanhamento e desenvolvimento da agenda, esta atividade foi repassada aos cuidados de outra funcionária da escola, que não esteve presente na construção dessa ferramenta. Mesmo assim, percebeu-se que houve continuidade e facilitação no processo e que a gestão da agenda continua sendo feita de forma satisfatória.

Com relação a contribuição deste relatório para a área do secretariado, entende-se que, na teoria, foi possível ampliar o conhecimento sobre o papel do profissional de secretariado como um agente facilitador da comunicação, pois como afirma Moreira, Santos e Moretoneto (2015) o secretário executivo, além da função de assessoria dentro das organizações, assume também o papel de agente de mudança nas empresas

Referente às contribuições práticas, percebeu-se que os conhecimentos adquiridos ao longo da formação possibilitaram a aplicação de técnicas no desenvolvimento de ferramentas para facilitação da comunicação e no desenvolvimento deste relatório

No que tange às contribuições sociais, acredita-se que o estágio desenvolvido a partir das competências e habilidades adquiridas na durante a formação puderam identificar os ruídos que aconteceram no uso do aplicativo, além de desenvolver novas ferramentas como forma de gestão na facilitação da comunicação no agendamento de reuniões e aulas em que pode ser sugerido e aplicado na instituição.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ESCOLA WALDORF ANABA. **Anaba, Quem Somos**. 2021. Disponível em: www.anaba.com.br. Acesso em: 03 de jun. de 2021.
- BORDENAVE, Juan E. Diaz. **Além dos meios e mensagens: Introdução à comunicação, tecnologia, sistema e ciência**. Rio de Janeiro: Vozes, 1983.
- BUENO, C. Wilson. **Comunicação Empresarial: Políticas e Estratégicas**. São Paulo: Saraiva, 2009.
- CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. 3.ed. São Paulo: Makron Books, 1994.
- CURVELLO, J. J. A. **Comunicação interna e cultura organizacional**. 2ª ed. rev. e atual. 162 p. - Brasília: Casa das Musas, 2012.
- KUNSCH, M. M. K. **Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas**. In: MARCHIORI, Marlene. Faces da cultura e da comunicação organizacional. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006, pp.167-190.
- MARCHIORI, P. Z. **A ciência da gestão de informação: compatibilidades no espaço profissional**. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12910.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2021.
- MENAN, M. G. **A importância da comunicação interna nas organizações**. Faculdade de Unesul. Londrina. São Paulo, 2011. Disponível em: https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_10_1284154502.pdf. Acesso em: 23 mar. de 2021.
- MOREIRA, K. D.; SANTOS, A. K.; MORETTO NETO, L. Profissional de Secretariado Empreendedor: um agente de Mudança. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 1, p 168-186, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/311>. Acesso em: 07 mar. 2018
- NONATO JUNIOR, R. N. A gestão dos recursos da informação nas Ciências Sociais Aplicadas: uma abordagem para Secretariado Executivo. **Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe)**. Guarapuava - PR, v.5 n.1 jan./dez. 2007 (FONTE E ACESSO)
- RAMOS, C. L. **Barreiras e estímulos a comunicação interpessoal nas organizações**. CEUB Educação Superior. Brasília, 2003. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/123456789/2843>. Acesso em: 23 de mar. 2021.
- RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado do escriba ao gestor: um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado**. 2. ed. São Luiz: Socingra, 2005.
- SABINO, R. F.; MARCHELLI, P. S. **O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades**. Cad. EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, dez. 2009. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512009000400006.
Acesso em: 07 mar. 2018

SEMBAY, K. C. C. RIBAS, L. A. CAMARGO, M. MAÇANEIRO, M.B. Gestão da Informação e Ética: Reflexões sobre a Identidade do Profissional de Secretariado Executivo. **Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe)**. Guarapuava - PR - v. 12, n. 1, jan./mar. Disponível em:
2014. <https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/2188> Acesso em: 23 de mar. 2021.

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

SILVEIRA, Y. et al. O organizador de eventos e o seu papel nas associações comerciais do estado do Paraná: a importância do perfil do secretário executivo. **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, v. 9, n. 1, p.65-85, 2013.

TOMASI, C.; MEDEIROS, J. B. **Comunicação Empresarial**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VALENTIM, M.L.P. **Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais**. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 2008.
Disponível em:
https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_ea77bd91aa_0007779.pdf. Acesso em: 25 de mar. 2021.

VEIGA, Denise Rachel. **Guia de Secretariado: técnicas e comportamento**. 3.ed. São Paulo: Érica, 2010.