

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

LAÉRCIO MEDEIROS JÚNIOR

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO:
EXPERIÊNCIA COM A PRODUÇÃO DE MANUAL NA
SECRETARIA DA FAZENDA DE PALHOÇA**

**FLORIANÓPOLIS
2022**

LAÉRCIO MEDEIROS JÚNIOR

RELATÓRIO DE ESTÁGIO:
EXPERIÊNCIA COM A PRODUÇÃO DE MANUAL NA
SECRETARIA DA FAZENDA DE PALHOÇA

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

Orientadora: Prof.^a. Dr.^a Rosane Silveira.

FLORIANÓPOLIS
2022

Laércio Medeiros Júnior

**EXPERIÊNCIA COM A PRODUÇÃO DE MANUAL NA SECRETARIA DA
FAZENDA DE PALHOÇA**

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

Florianópolis, 18 de julho de 2022.

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

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Rosane Silveira
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Dr.^a Kátia Denise Moreira
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Dr.^a Adriana Kuerten Dellagnelo
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

*À minha avó
Maria Helena Scheidt Farias
Que rompeu o cordão de prata ao raiar deste ano*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a meu pai, meu homônimo Laércio Medeiros, e minha mãe, Lídia Farias, que foram meus principais braços de suporte, cada um ao seu estilo, bem equilibrado, para que meu corpo e minha alma não cedessem ao marasmo, e à minha família, que engloba meu irmão, Gabriel Medeiros, que conseguiu graduar antes de mim nas ciências dos tribunais e malhetes, e minhas tias, Nicolina e Ana Farias, e meus avós, Irineu da Rosa Farias Filho e Maria Helena Scheidt Farias, que sempre me garantiram um lugar de descanso nesta vida e até na próxima.

Agradeço às professoras Rosane Silveira, minha orientadora, e à coordenadora Maria Ester Moritz, pelos mares abertos que me permitiram cruzar para chegar à formatura, e à Kátia Moreira e Cibele Martins, por todo o trabalho que fazem para manter nosso curso e nossa profissão no topo das colunas. Dedico graças especiais a todo o magistral corpo docente do meu saudoso curso de Letras Inglês, que larguei pelo secretariado executivo, mas que me afiaram bem minha pena e meu cálamo para este trabalho. Mestras altrizes.

Agradeço aos meu superiores, Pedro Paulo dos Passos Freitas, Secretário da Fazenda de Palhoça, e Tharsyane Stange, Secretária Adjunta da Fazenda, pela compreensão e munificência de garantir que eu pudesse estagiar na mesma secretaria a qual conseguiram elevar às mais áureas colocações entre os municípios; à minha coordenadora de setor Graciqueli Trento pela tanta atenção que me dedica; a meus colegas servidores Cristiano Kolling, Graziela da Silva, e Jhonathan Adriano pelas guias dignas de mentores e a todos os colegas de trabalho que me auxiliaram e permitiram que os manuais viessem à luz; e um carinho especial também à Ana Karina da Cunha, minha segunda mãe dos meus tempos de Mercado Público.

Agradeço às amigas que os céus me deram em coração sincero e não me deixaram sozinho nessa minha primeira revolução saturnina de trintênio que encerrou meu primeiro ciclo universitário e minha primeira leva de cabelos. Deixo graças especiais a Lincoln “Lenny” Souza, Clarissa Limas Vieira, Giovani “Giu” Cascaes e Marcelo “Mr. Satan” Faria, que foram os meus mais cotidianos ombros nesta ordália acadêmica me aturando toda semana entre choros e memes pelo Whatsapp, e a meus co-letreiros e amantes da boa poesia Jhenyfer Vicente e Marcos Oliveira, meus primeiros leitores e segundas opiniões e um abraço demorado a Georgea

Bonelli, que me aturou há ainda mais tempo: toda a graduação, desde 2015, à noite, do meu lado, dentro das salas de aula, e depois nas lanchonetes e barracas partilhando cachorros-quentes e x-tudos que a abstinência não mais me permite. Salve, meus queridos!

Agradeço às minhas colegas secretárias executivas e colegas do curso de secretariado executivo, muitas hoje também plenas secretárias, que de certa forma também contam como potências de amizade à luz da admiração e cordialidade mútuas, com graças especiais à minha ex-supervisora de estágio não-obrigatório na Sala dos Conselhos da UFSC, Juliana Cidrack, pela primeira oportunidade de estagiar como secretário sob égide de uma secretária, e também a Adriely Laske e a Pâmela Chiomentto, pelos conselhos dados e pelos laços da librial generosidade. Tão altrizes quanto as professoras.

Agradeço também a Gehad Hajar, pelas oportunidades e pela fé depositada nas minhas capacidades e nos meus talentos numa época quando eu duvidava se em mim havia qualquer potência digna de virar ato. Contigo, Eleassar Baldur Rose viu os atos virarem peça, que estrearam e encerraram com aplausos. Oxalá o mundo tenha mais Gehads e menos Bozos.

Por fim, minha última graça especial é a tudo que permitiu às circunstâncias e coincidências à primeira vista mágicas desenrolarem auspiciosamente para que as previsões realizadas vencessem as estrelas.

RESUMO

O objetivo deste relatório de estágio obrigatório consiste em apresentar um exemplo de manual escrito por este autor quando trabalhava como Assistente Administrativo no atendimento presencial da Secretaria da Fazenda da Prefeitura Municipal de Palhoça. O manual consiste em um tutorial de como emitir uma nota fiscal avulsa de pessoa física utilizando o procedimento *online* fornecido pelo site da Prefeitura. O tutorial foi escrito sob aconselhamento e orientação de servidores experientes mais empirismo próprio durante o treinamento de serviço a fim de auxiliar os demais colegas nos procedimentos cotidianos, bem como para distribuição gratuita como um passo-a-passo do autoatendimento para contribuintes. Foi utilizada também, como base das explicações do manual, uma entrevista com uma Secretária Executiva de outra empresa que também trabalhou com a elaboração de manuais, a fim de estabelecer as correlações desta tarefa com a profissão do Secretariado Executivo.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Secretaria da Fazenda. Assistente Administrativo. Manuais.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma Simplificado da Secretaria da Fazenda de Palhoça	19
Figura 2 – Página inicial do site da Prefeitura	29
Figura 3 – Solicitação de Acesso	30
Figura 4 – Solicitação de Acesso, Continuação	30
Figura 5 – Formulário de Cadastro	31
Figura 6 – Página inicial do site da Prefeitura	32
Figura 7 – Página inicial com Login	32
Figura 8 – Aba de Destaques	33
Figura 9 – Aba da Nota Fiscal de Serviço Avulsa	33
Figura 10 – Tela de Aviso	34
Figura 11 – Formulário da Nota Fiscal	35
Figura 12 – Formulário da Nota Fiscal (continuação)	36

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CPF - Cadastro de Pessoa Física

CNPJ - Cadastro de Pessoa Jurídica

PMP - Prefeitura Municipal de Palhoça

ICMS - Imposto sobre Circulação de Mercadorias

IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano

ITBI - Imposto sobre Transferência de Bens Imóveis

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 PERFIL DO ASSISTENTE ADMINISTRATIVO NO ATENDIMENTO DA FAZENDA EM CONTRASTE COM O DO SECRETÁRIO EXECUTIVO	17
2.2 SOBRE A SECRETARIA DA FAZENDA	17
2.3 SOBRE O ESTÁGIO OBRIGATÓRIO	20
3 METODOLOGIA	23
3.1 ENTREVISTA COM UMA SECRETÁRIA EXECUTIVA SOBRE A ELABORAÇÃO DE MANUAIS DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS: DISCUSSÃO DOS DADOS	24
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	27
4.1 RESULTADOS DA ENTREVISTA	27
4.2 SOBRE O MANUAL DE EMISSÃO ONLINE DE NOTA FISCAL AVULSA PARA PESSOAS FÍSICAS	28
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS	39
APÊNDICE A – MANUAL DE EMISSÃO ONLINE DE NOTA FISCAL DE SERVIÇO AVULSA PARA PESSOA FÍSICA: VERSÃO INTEGRAL <i>IN-VERBIS</i>	41
APÊNDICE B – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM SECRETÁRIA EXECUTIVA	43

1 INTRODUÇÃO

O perfil do Secretário Executivo é multifacetado. A ele é permitido desenvolver-se em diversas áreas de serviço, com muitas outras profissões compartilhando funções semelhantes (CAMARGO, 2013, p. 63). O estudante de Secretariado Executivo tem muito a contribuir quando encontra-se na posição de estagiário, pois concorda com o histórico da profissão, desde os escribas ela já demonstrava sinais para o caráter multifuncional (escribas no antigo Israel, por exemplo, exerciam funções que hoje são praxe de jornalistas, advogados, ministros governamentais, juízes e executivos de finanças¹ (METZGER; COOGAN, 1993). Ou seja, o estudante de Secretariado ou Secretariado Executivo consegue executar suas atividades de estagiário do curso numa profissão de Assistente Administrativo com a mesma e, quiçá, até com mais facilidade do que nas profissões supracitadas por Metzger e Coogan (1993), dada a maior concordância de atribuições entre elas, como será visto ao longo deste relatório.

A Secretaria da Fazenda é uma dessas áreas em que o Assistente Administrativo consegue exercer essas atribuições. A Secretaria da Fazenda do município de Palhoça trata-se do “órgão do sistema de administração tributária e fazendária” (PALHOÇA, 2016), estabelecido pela Lei Complementar n. 235 de 22 de dezembro de 2016. Neste órgão trabalham servidores públicos concursados, comissionados, terceirizados e estagiários.

Neste relatório de estágio, o tema principal será a experiência de trabalho obtida como estagiário em secretariado executivo no setor de Protocolo Central na Secretaria Municipal da Fazenda da Prefeitura Municipal de Palhoça, com foco na análise de um dos manuais de procedimentos internos que consiste na emissão da nota fiscal de serviço avulsa para pessoas físicas, que será explanado com o auxílio da discussão dos dados de uma entrevista com uma secretária executiva que também compartilhará experiências na elaboração de manuais no ambiente de trabalho de outra empresa para fins de comparação e embasamento das atividades.

O estudo se justifica porque não há muitos trabalhos que descrevam experiências de elaboração de manuais como um dos muitos serviços possíveis de serem prestados pelo profissional de secretariado executivo, outra faceta do caráter multifacetado da profissão.

Assim, este relatório está organizado em: introdução, apresentando os objetivos e a justificativa, seguido do referencial teórico em que foi apresentado um comparativo entre as

¹ A própria palavra “escriba” vem do hebraico סֹפֵר, “sôpher”, que quer dizer “contar” (PORTELA, SCHUMACHER, 2006, p. 16)

profissões de Assistente Administrativo e Secretário Executivo, a fim de estabelecer o elo entre as profissões, uma apresentação da Secretaria Municipal da Fazenda, uma breve exposição sobre o estágio obrigatório e o setor do protocolo central, onde o estágio ocorreu. Em seguida, é explicada a metodologia, onde são apresentados os resultados da entrevista com a colega secretária executiva e explicados, em detalhes, o passo a passo do manual de emissão de nota fiscal de serviço avulsa. Por fim, são apresentadas as considerações finais e o apêndice contendo, na íntegra, o manual que é distribuído aos contribuintes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PERFIL DO ASSISTENTE ADMINISTRATIVO NO ATENDIMENTO DA FAZENDA EM CONTRASTE COM O DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

O objetivo deste tópico é estabelecer uma comparação entre os cargos de Assistente Administrativo e Secretário Executivo, a fim de que haja uma compreensão de que a profissão de Assistente Administrativo possui atribuições que podem ser aplicadas ao estágio obrigatório e à formação do Secretário Executivo.

As atribuições do cargo de Assistente Administrativo, conforme Edital 001/2015, que dispõe sobre:

Executar atividades qualificadas de nível médio, envolvendo coordenação, acompanhamento, análise, datilografia, digitação, cálculos, controles contábeis e outras atividades inerentes ao cargo e a sua formação, sob supervisão superior. (FEPESE, 2015).

Já as atribuições do Secretário Executivo, conforme Lei 7.377, de 30 de setembro de 1985, que descreve e dispõe sobre a profissão, detalha:

Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X - conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1985, Art. 4).

Como podemos averiguar, as atividades de “coordenação, acompanhamento, análise, datilografia, digitação”, do Edital 001/2015 (FEPESE, 2015), harmonizam com as atribuições I a V, e no caso particular da Secretaria da Fazenda, como veremos adiante, ainda há a atribuição X, que trata dos conhecimentos protocolares, procedimento cotidiano do órgão.

Ou seja, há proximidade entre ambas funções, e apesar da formação, um não concorre com o lugar do outro.

2.2 SOBRE A SECRETARIA DA FAZENDA

No que tange ao local de trabalho em que foi realizado o estágio obrigatório, este local foi a Secretaria da Fazenda da Prefeitura Municipal de Palhoça. Segundo o artigo 33 da Lei Complementar n. 235, de 22 de dezembro de 2016, citada aqui *in verbis*, seguem abaixo as competências e detalhes completos da Secretaria da Fazenda:

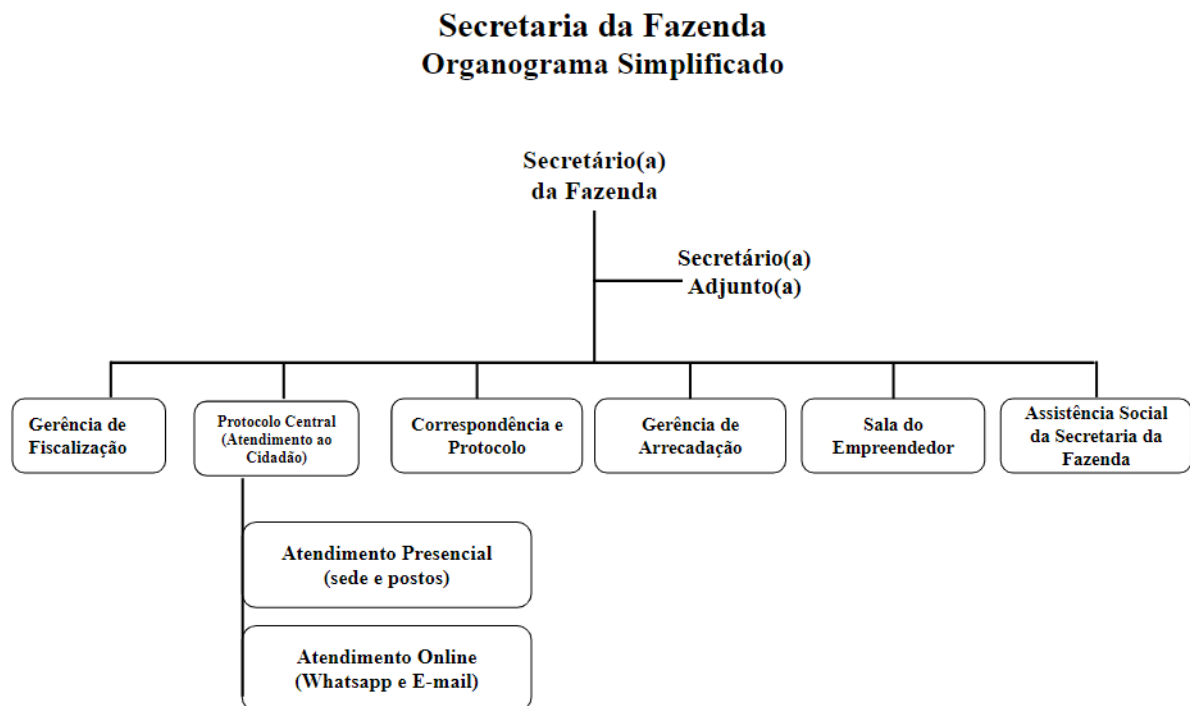
Art. 33 Compete à Secretaria Municipal da Fazenda, como órgão central do sistema de administração tributária e fazendária:

- I - administrar, organizar e manter atualizado os lançamentos e o cadastro fiscal mobiliário e imobiliário;
- II - administrar o contencioso administrativo-tributário em primeiro grau de jurisdição, realizadas através de servidores que detenham conhecimento da legislação municipal aplicável à matéria;
- III - planejar e coordenar as atividades de arrecadação e dos serviços relacionados com o recebimento das receitas tributárias;
- IV - acompanhar a cobrança de débitos fiscais, em conjunto com as demais Secretarias Municipais e a Procuradoria Geral do Município;
- V - desenvolver atividades relacionadas ao lançamento, arrecadação, controle e fiscalização dos tributos imobiliários, mobiliários e demais receitas municipais;
- VI - participar de estudos e projetos sobre a estrutura e a legislação tributária, visando à manutenção e/ou aumento da arrecadação municipal;
- VII - expedir instruções ou ordens de serviços visando o aprimoramento dos serviços de arrecadação, lançamento e cadastro; VIII - proceder à admissão à exclusão de agentes da rede arrecadadora, propor normas e auditar a ação dos referidos agentes;
- IX - propor normas, disciplinar procedimentos, executar, orientar e supervisionar os serviços de concessão de parcelamento de débitos fiscais não inscritos;
- X - zelar pela fiel observância e aplicação das leis, decretos e regulamentos em matéria pertinente à receita municipal;
- XI - realizar atos que visem prevenir a evasão fiscal;
- XII - fiscalizar, coordenar, encaminhar e agilizar a cobrança da dívida amigável ou judicial;
- XIII - acompanhar a execução dos acordos de débitos fiscais municipais, propondo a revisão ou denúncia caso o interesse da fazenda municipal o aconselhe;
- XIV - promover a inscrição em Certidão da Dívida Ativa;
- XV - atender e orientar contribuintes e não contribuintes acerca dos serviços prestados pelo Município;
- XVI - realizar cadastramento de ambulante para fins de eventos públicos ou particulares;
- XVII - desempenhar a pesquisa, cadastro e mapeamento dos imóveis do Município, e manter o registro atualizado e informatizado; e
- XVIII - coordenar os assuntos afins e as ações interdependentes que tenham repercussão financeira, em conjunto com a Secretaria Municipal de Administração;
- XIX - definir as prioridades relativas à liberação dos recursos financeiros com vistas à elaboração da programação financeira de desembolso, de forma articulada com as demais Secretarias e entidades vinculadas;
- XX - em relação aos controles financeiros:
 - a) controlar os recursos financeiros disponíveis, sua correspondente movimentação bancária e os pagamentos;
 - b) proceder aos registros contábeis das movimentações financeiras; e

- c) controlar e registrar a despesa e a dívida pública passiva.
- XXI - administrar os Encargos Gerais do Município;
- XXII - execução e apoio à administração dos Fundos, Fundações e Autarquias, relativo às Finanças do Município, Contabilidade, Balanço Geral, Balancetes Orçamento, Prestações de Contas, escrituração e registro contábil da receita, despesas, folhas de pagamentos;
- XXIII - elaborar e executar o Plano Plurianual de Investimentos - PPA, Lei de Diretrizes Orçamentária - LDO e Lei Orçamentária Anual - LOA;
- XXIV - auxiliar na realização das ações preventivas de auditoria interna nas contas dos órgãos e entidades vinculadas e supervisionadas;
- XXV - manter registros contábeis, financeiros e orçamentários atualizados e organizados para fins de conferência;
- XXVI - elaborar a prestação de contas do Chefe do Poder Executivo e do Município, na forma da legislação e nos prazos legais; e
- XXVII - coordenar, compartilhar e avaliar a alocação de recursos orçamentários necessários ao cumprimento dos objetivos e metas governamentais, bem como o acompanhamento de sua execução; e
- XXVIII - exercer outras atividades correlatas designadas pelo Prefeito Municipal ou atribuídas à Secretaria mediante Decreto do Poder Executivo. (PALHOÇA, 2016, Art. 33).

Para compreender melhor o funcionamento interno da Secretaria da Fazenda de Palhoça, foi elaborado um organograma simplificado do órgão, disposto na Figura 1.

Figura 1 – Organograma Simplificado da Secretaria da Fazenda de Palhoça



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Conforme organograma acima, a Secretaria Municipal da Fazenda é subdividida em seis setores, todos respondendo ao Secretário da Fazenda e, na sua ausência, ao Secretário Adjunto:

- a) A Gerência de Fiscalização, responsável pelo suporte ao Livro Eletrônico, movimento e cadastro econômico;
- b) O Protocolo Central, responsável pelo atendimento presencial e online ao público geral, incluindo a emissão de ITBIs atualizados; foi neste setor que o estágio obrigatório foi realizado.
- c) O de Correspondência e Protocolo, responsável pela montagem, paginação, tramitação, arquivo, comunicação de pareceres e correspondência de processos administrativos;
- d) A Gerência de Arrecadação, responsável pela análise e parecer de processos administrativos e imobiliários;
- e) A Sala do Empreendedor, responsável pelo atendimento a Pessoas Jurídicas tanto presencial quanto online;
- f) A Assistência Social da Secretaria da Fazenda, responsável por processos de remissão e isenção de IPTU.

2.3 SOBRE O ESTÁGIO OBRIGATÓRIO

Conforme a Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008, que trata do estágio de estudantes, o estágio é um “ato educativo escolar” sob supervisão que se realiza em ambientes de trabalho com o objetivo de preparar estudantes jovens e adultos para o trabalho produtivo, estudantes estes que estejam cursando nível superior, técnico, médio, ou os finais do fundamental. (ANDRADE, 2018, p. 16-17).²

O estágio obrigatório, matéria obrigatória sob o título de Estágio Profissionalizante ofertada pelo curso de Secretariado Executivo de no mínimo 480 horas em que o estudante deve apresentar um relatório transcrevendo as atividades teóricas e práticas que desenvolveu no estágio (ANDRADE, 2018, p. 16-17). Esse momento deu-se no setor conhecido como

² Citando BRASIL. Ministério da Educação. 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.

Protocolo Central da Secretaria da Fazenda da Prefeitura Municipal de Palhoça, localizada à avenida Hilza Terezinha Pagani, 280, bairro Passa Vinte, Palhoça, Santa Catarina, que lida diretamente com a parte do atendimento ao público e tem como principais funções a abertura de protocolos (processos administrativos), emissão de boletos, consulta e parcelamento de débitos, bem como atendimento geral para sanar dúvidas dentro dos limites e competências da Secretaria da Fazenda. Este setor também realiza atendimento em postos distribuídos pela cidade durante a época de descontos de IPTU, que costumeiramente ficam em atividade até o final de março (mesma vigência do desconto), e em um posto de atendimento permanente localizado no Mercado Municipal de Palhoça, localizado à rua José Ferreira de Souza, 2805, no centro de Palhoça. O horário de atendimento presencial e *online* é das 7h às 19h, dividido em turnos de duas equipes de meio período, a matutina (7h às 13h) e a vespertina (13h às 19h), com alguns servidores cumprindo período integral de 8 horas de serviço com 1 hora de intervalo.

Dentro das funções elencadas no atendimento ao público, o Assistente Administrativo exerce as correspondentes à profissão do Secretário Executivo, a saber, as atribuições V, VIII e X (interpretação, sintetização de textos e documentos, registro e distribuição de correlatos de expedientes e, principalmente, conhecimentos protocolares). Todos estes serviços são envolvidos na prática da abertura de um protocolo, procedimento cotidiano do atendimento.

Com o início da execução de tarefas do atendimento, detectou-se a necessidade de se escrever manuais resumindo o *modus operandi* dos procedimentos cotidianos, diante da existência de pouco conteúdo documentado para treinamento dos novos funcionários e servidores.

Os motivos mais pessoais para a iniciativa de realização de tais manuais podem ser resumidos pelo que escreveram Santana e Garcia (2015, p. 216):

[E]m termos organizacionais, as pessoas em geral querem ser úteis e bem vistas em seus trabalhos. Querem sentir que são importantes quando desenvolvem suas atividades diárias. O mesmo acontece com as pessoas que observam esse funcionário - chefes, supervisores, gerentes. Eles desejam que o trabalho de seu subordinado seja realizado da melhor forma possível, e que esse funcionário se destaque em sua função. Porém, muitas vezes a chefia não deixa isso claro, causando certo “relaxamento” da parte do trabalhador, que pensa satisfazer as expectativas da empresa, quando na verdade não está. (2015, p. 216).

Foi também buscando evitar esse “relaxamento” provocado pela falta de clareza ocasionado pela escassez de material escrito sobre os procedimentos corriqueiros do atendimento que os manuais foram escritos.

3 METODOLOGIA

O estudo apresentado neste relatório de estágio se caracteriza como uma pesquisa descritiva, que segundo Prodanov e Freitas, trata-se de uma descrição dos fatos sem interferência do agente, estabelecendo uma relação entre as variáveis, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, inclusive questionários (entrevista) e observação sistemática (PRODANOV, FREITAS, 2013, p. 51-52)

Neste âmbito, foi-se utilizada uma entrevista com uma secretária executiva a fim de destrinchar melhor aquilo que Mendes (2005) define como Conhecimento Explícito, que é:

...aquele formal, claro, regrado, fácil de ser comunicado. Pode ser formalizado em textos, desenhos, diagramas, etc. assim como guardado em bases de dados ou publicações. A palavra *explicito* vem do latim *explicitus* que significa “formal, explicado, declarado”. Geralmente está registrado em artigos, revistas, livros e documentos. (MENDES, 2005)

A este ponto, também é importante destacar a diferença entre processo e procedimento. Segundo Gonçalves (2015), o procedimento seria uma sequência de ações que visa atingir uma meta durante a realização de um trabalho, enquanto o processo seria um conjunto de atividades constantes e sequenciadas, pré-definidas e que recebem insumo visando atingir um objetivo. O processo seria o resultado de uma série de procedimentos. Em consonância com a necessidade de elaboração dos manuais que detalham os procedimentos necessários para abertura dos processos cotidianos do atendimento da Fazenda, Gonçalves (2015, p. 16-17) pontua:

[O] secretário executivo precisa seguir, ou criar (quando a empresa não possui), procedimentos para realizar certas tarefas, como, por exemplo, para passar informações de um documento para um banco de dados, é preciso ter um início (saber localizar as informações necessárias para adicionar no banco de dados), meio (inserir corretamente as informações no banco de dados) e fim (arquivar o documento no local apropriado). E mesmo que o secretário seja a única pessoa com a função de realizar certas atividades dentro da empresa, é importante que suas atividades estejam registradas visto que podem ocorrer imprevistos e outra pessoa precise desempenhar a função. (GONÇALVES, 2015, p. 16-17)

Tendo esclarecido a questão dos processos e procedimentos, pode-se partir para a discussão dos dados da entrevista.

3.1 ENTREVISTA COM UMA SECRETÁRIA EXECUTIVA SOBRE A ELABORAÇÃO DE MANUAIS DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS: DISCUSSÃO DOS DADOS

A entrevistada Pâmela Chiomentto Will, que concordou em revelar o nome, é secretária executiva, formada em secretariado executivo pela Universidade Federal de Santa Catarina, no ano de 2013. Atualmente trabalha na Intelbras, porém atuou na produção de manuais quando trabalhava na Fundação CELESC de Seguridade Social - CELOS, localizada no centro de Florianópolis, atuando na prestação de serviços de previdência privada e planos de saúde aos funcionários da CELESC. Possui dez anos de experiência como profissional de secretariado executivo, mais seis anos de experiência com elaboração de manuais.

Durante a realização da entrevista, foi adotada a metodologia 5W2H, que é utilizada para gerenciamentos de qualidade (MARTINS, 2022). Consiste basicamente em perguntas baseadas nas iniciais, em inglês, do *checklist* da metodologia:

- A. **What** (o quê?)
- B. **Why** (por quê?)
- C. **Where** (onde?)
- D. **When** (quando?)
- E. **Who** (quem?)
- F. **How** (como?)
- G. **How much** (quanto?)

Para esta entrevista, foram feitas as seguintes perguntas:

- A. Qual seu nome, profissão e formação?
- B. Qual empresa você trabalha, onde ela fica e quais os serviços prestados por ela?
- C. Por que a iniciativa de criar manuais?
- D. Como foi a iniciativa de criar manuais? Ela começou bem? Foi bem aceita? Teve competição?
- E. Como você associa a profissão do Secretário com a tarefa de elaboração de manuais?
- F. O que mudou na empresa com os novos manuais?
- G. Poderia nos explicar um pouco sobre o ISO9001?
- H. Você já tinha feito manuais antes em alguma outra empresa?

- I. Tem alguma recomendação de material ou alguma dica para quem está no mesmo caminho de criar manuais?
- J. Teve algum custo a criação de manuais?

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DA ENTREVISTA

Conforme respostas da entrevistada, com relação à iniciativa que levou à criação dos manuais, houve concordância com o dito por Gonçalves no que tange à importância de que as atividades “estejam registradas, visto que podem ocorrer imprevistos e outra pessoa precise desempenhar a função” (2015, p. 17), que a entrevistada definiu como “reter capital intelectual” dos funcionários a fim de institucionalizá-lo dentro da empresa.

Em contraste, a experiência da secretária executiva com a elaboração de manuais deu-se quando a empresa se preparou para receber a ISO9001, diferente da Secretaria da Fazenda em que não houve um evento semelhante motivador de grande porte. O motivo da Secretaria da Fazenda seria mais a constante rotatividade de servidores no atendimento, gerando a necessidade de treino dos “novatos” nos conhecimentos protocolares cotidianos. Foi também criado para a empresa da colega um sistema chamado SGCORPS, com criação de perfis para cada funcionário, enquanto na Prefeitura os manuais foram mantidos no Google Drive e impressos separadamente, cada qual com um título se referindo ao seu objetivo, e.g. “Emissão de Nota Fiscal Avulsa - Pessoa Física”, “Emissão de ITBI”, “Emissão de Guia de IPTU - Dívida Ativa Judicial” etc. Todos os manuais seguiram a mesma formatação disponível no Apêndice A.

Concorde com a experiência deste autor, a secretária executiva pontuou que a elaboração de manuais por um profissional de secretariado executivo permite às empresas, órgãos e instituições uma visão sistêmica devido ao já citado caráter multifuncional da profissão (PORTELA, SCHUMACHER, 2006, p. 16-20), trazendo os funcionários para a realidade do que acontece no dia-a-dia dos procedimentos. Em ambas experiências, também, não houve competição entre colegas no quesito de produção de manuais e cada um contribuiu na medida de suas capacidades e conhecimentos com a elaboração.

Assim como na experiência da colega de que houve uma melhora nos procedimentos cotidianos da empresa após a elaboração dos manuais, houve percepção de relativa melhora no atendimento presencial com a elaboração de manuais como o da nota fiscal avulsa (que permitiu aos contribuintes emitirem-na pelo portal virtual), bem como de maior celeridade nos conhecimentos protocolares dos novos servidores, permitindo maior desenvoltura e dinamismo nos atendimentos aos contribuintes, particularmente em dias de intenso movimento.

Com relação aos custos, os manuais da Prefeitura foram feitos voluntariamente, com os únicos custos sendo os da impressão de papel para distribuição aos contribuintes. Já a experiência da colega houve custo homem/hora para aprendizado de *benchmark*³ presencial devido à natureza dos procedimentos empresariais envolvidos.

Na próxima seção, será exposto como exemplo ilustrativo um destes manuais elaborados, o manual de emissão de nota fiscal avulsa para pessoas físicas pelo portal virtual da Prefeitura.

4.2 SOBRE O MANUAL DE EMISSÃO ONLINE DE NOTA FISCAL AVULSA PARA PESSOAS FÍSICAS

Nesta seção será exposto em detalhes, com auxílio gráfico, todo o passo a passo do manual de emissão online de nota fiscal avulsa para pessoas físicas. Cabe ressaltar que uma nota fiscal avulsa, conforme artigo 237 do Código Tributário de Palhoça, é um documento de uso facultativo “que tenham por objeto a prestação de serviço sob forma de trabalho pessoal do próprio contribuinte”. (PALHOÇA, 2002).

O manual para emissão de nota fiscal avulsa na página da Secretaria da Fazenda de Palhoça (palhocaatende.net) foi elaborado por mim, com a colaboração dos servidores Cristiano Kolling e Graziela da Silva durante o período de estágio. Ele é disponibilizado via e-mail ou presencialmente com as informações em fontes que caibam em uma folha A4 a fim de que possa ser distribuído aos contribuintes que utilizam os serviços do autoatendimento do *site* da Prefeitura. O manual começa com o título descrevendo o objetivo do documento, pois há distinção entre nota fiscal de pessoas físicas e nota fiscal de pessoas jurídicas. As notas fiscais de pessoas físicas podem ser emitidas pelo atendimento presencial ou *online* pelo método descrito a seguir. Já as notas fiscais de pessoas jurídicas não fazem parte do escopo deste relatório.

Cabe mencionar algumas observações prévias, que não estão presentes no site da Prefeitura, que todo contribuinte deve ter em mente antes de emitir uma nota fiscal, a saber:

- a) Sempre emitir notas com antecedência mínima de três dias a uma semana;

³ Vide Apêndice B para definição.

- b) Sempre colocar como Prestador do serviço uma Pessoa Física (CPF);
- c) Notas são apenas para serviços, não para vendas de produtos. Venda de produto gera ICMS e, para regularizar a venda, o contribuinte deve comparecer à Exatoria do Estado, que fica em Florianópolis;
- d) Somente o Prestador pode solicitar o cancelamento de uma nota, munido de declaração do Tomador confirmando de que o serviço não foi prestado, e abrir presencialmente um processo de Cancelamento de Nota Fiscal Avulsa na Prefeitura;
- e) A Nota só pode ser retirada se uma das partes ou o serviço prestado for em Palhoça, para justificar a emissão no município;

Após conhecer essas observações, o usuário pode então dar início ao Passo Zero, que é entrar na página inicial do *site* da Prefeitura de Palhoça. Caso não tenha cadastro, irá visualizar a seguinte tela, na qual deverá clicar no botão “Cadastrar-se” no canto superior direito, conforme as figuras a seguir:

Figura 2 – Página inicial do site da Prefeitura



Fonte: palhocaatende.net (colocar o ano em todas as Figuras)

Ao clicar em “Cadastrar-se”, receberá a mensagem a respeito dos e-mails inválidos, após a qual deverá clicar em “Prosseguir”:

Figura 3 – Solicitação de Acesso

Fonte: palhocaatende.net

Na aba “Solicitação de Acesso”, deve clicar em “Serviço do Portal do Cidadão” e em “Finalidades”:

Figura 4 – Solicitação de Acesso, Continuação

Fonte: palhocaatende.net

Ao clicar, no mesmo *link* aparecerá logo abaixo uma extensão da página com um formulário para preenchimento completo de dados. Após esta ação, o contribuinte, deve confirmar os dados clicando no botão “Confirma” e aguardar, até quarenta e oito horas úteis, a confirmação do cadastro pela Prefeitura no *e-mail* pessoal fornecido:

Figura 5 – Formulário de Cadastro

The image shows a web browser window displaying a registration form on the website palhoca.atende.net. The browser's address bar shows the URL: palhoca.atende.net/autoatendimento/servicos/solicitacao-de-acesso/detalhar/1. The page has a navigation menu with links for 'Escrita Fiscal', 'Nota Fiscal Eletrônica', 'Portal da Transparência', and 'Portal do Cidadão'. The main content area contains the registration form. It starts with an 'E-mail' field, followed by a 'Confirmação de E-mail' field. Below these are two password fields: 'Senha' and 'Confirme sua Senha'. The 'ENDEREÇO' section includes a 'CEP' field with the value '00.000-000', a dropdown for 'Estado' set to 'SC', and a dropdown for 'Cidade' set to 'Palhoça'. There are also fields for 'Bairro *', 'Logradouro *', 'Número', and 'Complemento'. The 'ANEXOS' section features a dashed box with the text 'Clique aqui para enviar arquivos ou arraste e solte nesta área. O tamanho máximo para upload de arquivos é de 2MB'. At the bottom of the form are two checkboxes: 'Aceito Receber informações da entidade através de Email e/ou SMS' and 'Declaro possuir mais de 18 anos ou ser emancipado'. Finally, there are two buttons: 'Confirmar' and 'Limpar'.

Fonte: palhocaatende.net

Após a confirmação via *e-mail*, o contribuinte deve retornar ao *site* da Prefeitura para o Passo Um, e clicar em “atende.net” no canto superior direito da tela, e inserir o CPF e a senha criadas no momento do cadastro:

Figura 6 – Página inicial do site da Prefeitura



Fonte: palhocaatende.net

Após inserir senha e CPF, a tela deve estar de acordo com a Figura X, com o nome do contribuinte na aba. Como Passo Dois, ele deve, então, clicar em “autoatendimento” no canto superior direito:

Figura 7 – Página inicial com Login



Fonte: palhocaatende.net

No Passo Três o usuário dirige sua atenção para o setor de autoatendimento, onde deve selecionar, na aba lateral de “Serviços Destaque”, a opção “Nota Fiscal de Serviço Avulsa”:

Figura 8 – Aba de Destaques

Fonte: palhocaatende.net

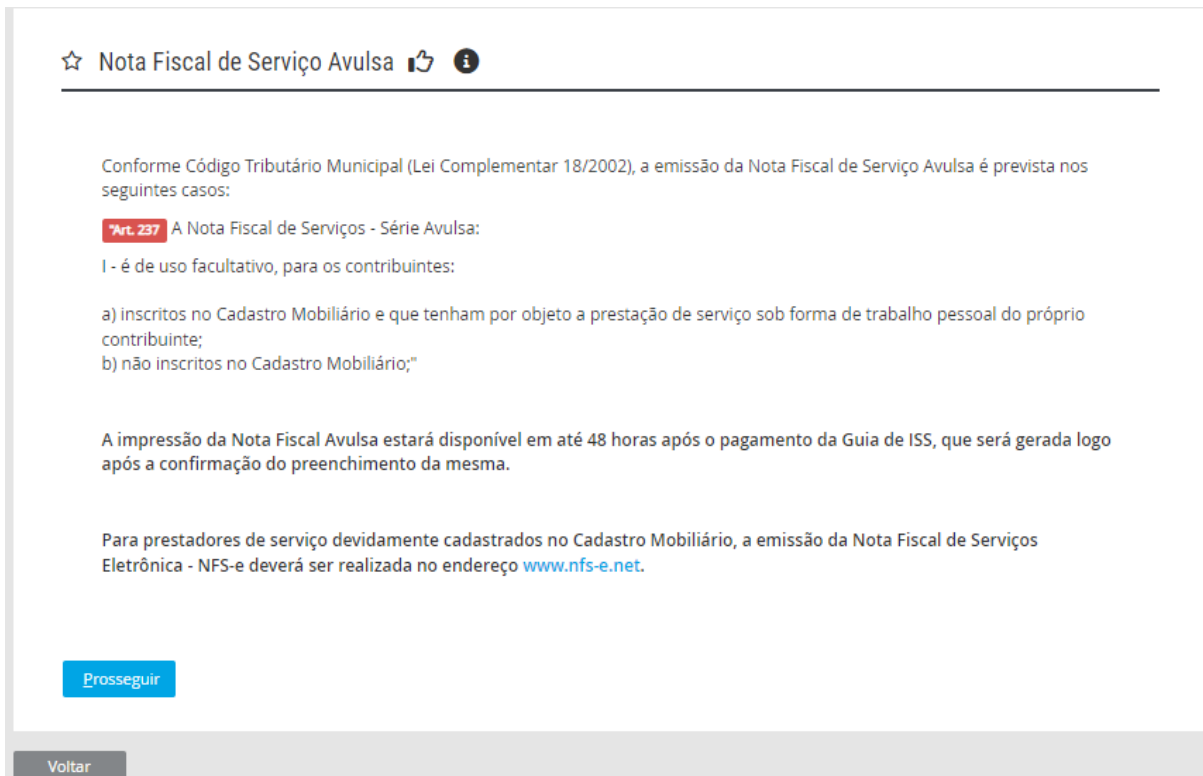
O Passo Quatro é o mais complexo: ao selecionar a opção correta, deverá clicar em Acessar:

Figura 9 – Aba da Nota Fiscal de Serviço Avulsa

Fonte: palhocaatende.net

Ao clicar em acessar, tela de aviso aparece, conforme Figura 10

Figura 10 – Tela de Aviso



Fonte: palhocaatende.net

Nesta aba da Figura 10, o contribuinte visualiza as informações importantes sobre notas fiscais de serviço avulsa. Para seguir adiante e preencher os dados do Tomador do Serviço, o contribuinte deverá clicar em “Prosseguir”, para ser direcionado ao formulário de “Dados Gerais”:

Figura 11 – Formulário da Nota Fiscal

☆ Nota Fiscal de Serviço Avulsa

Dados Gerais

Tipo * Normal

Prestador * 2573334 LAERCIO MEDEIROS JUNIOR

Tomador CPF/CNPJ *

Observação:

Itens da Nota

Retenções

Confirmar Notas Emitidas Limpar

Fonte: palhocaatende.net

Após preencher os dados do Tomador de Serviços (Figura 11), o contribuinte deve clicar em “Confirmar” para ser direcionado à tela da Figura 12, na qual são detalhadas as informações da nota fiscal. Ele deverá clicar na ‘lupinha’ para selecionar o código do serviço, que poderá ser consultado previamente pelo *e-mail* do Livro Eletrônico. Na descrição, logo abaixo da descrição do item, tem-se detalhes (caso queira) do serviço prestado, para complementar as informações pré-fornecidas e genéricas do sistema. Depois, preenche-se o valor unitário do serviço e a quantidade de serviços prestados (se mais de um), e confirmar:

Figura 12 – Formulário da Nota Fiscal (continuação)

☆ Nota Fiscal de Serviço Avulsa

Dados Gerais

Itens da Nota

Serviço Tributar ISS:

Descrição do Item

Descrição

Quantidade Valor Unitário Total do Item

Alíquota Total do ISS

Quantidade de Itens: Valor Total do ISS:

Valor Total da Nota: Valor Líquido da Nota:

Retenções

Fonte: palhocaatende.net

Por fim, o Quinto e último Passo, que se dá após a confirmação, em que o usuário recebe um boleto e, sobre o qual, deve aguardar até dois dias úteis após o pagamento para receber a nota, que estará disponível no botão “Notas Emitidas”.

Ao final do manual, são disponibilizadas algumas observações finais aos contribuintes, a saber: a) a de evitar agendar pagamentos àqueles que não quiserem aguardar mais de dois dias para o envio da nota e b) os telefones de contato atualizados até o momento para caso ocorra algum problema na emissão da nota fiscal.

No manual, em nota de rodapé, em letras gregas, consta o apelido dos responsáveis pela escrita e elaboração do manual: έσω, “esô” (Laércio Medeiros Júnior), que o escreveu, χρις, “kris” (Cristiano Kolling) e γραζυ, “grazi” (Graziela da Silva) funcionários da Secretaria da Fazenda que orientaram. A intenção de colocar os dados da equipe desta maneira foi para manter um registro discreto dos responsáveis pela elaboração do manual.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A escrita dos manuais provou-se um dispositivo valioso nos procedimentos cotidianos da Secretaria da Fazenda. Apesar de ser um processo em constante evolução, devido aos protocolos estarem sempre evoluindo, manuais como os da emissão de nota fiscal avulsa *online* se mostraram particularmente úteis principalmente para o uso não apenas no atendimento interno como para o uso dos próprios contribuintes, que foi para quem o manual foi escrito.

Ao todo, seriam mais de quinhentos manuais que resumem os procedimentos da Secretaria da Fazenda, mas optei por apresentar neste relatório um exemplo ilustrativo do mais sucinto e eficiente deles, que é o manual da nota fiscal avulsa de pessoa física para emissão *online* por parte dos contribuintes. Ele foi escrito com o auxílio dos já citados colegas Cristiano Kolling e Graziela da Silva, que serviram de guia durante o passo-a-passo no site da Prefeitura de Palhoça. É importante salientar que a existência de manuais não havia começado com este autor, pois já havia certa documentação escrita antes do estágio obrigatório relativa a como realizar determinados procedimentos, ainda que escassa.

Escrever este manual durante o estágio obrigatório foi uma experiência singular, pois revelou-se um aspecto produtivo da personalidade que foi ao mesmo tempo altruísta, que visou contribuir para a Secretaria da Fazenda como um todo e para os contribuintes do município de Palhoça. Outro aspecto revigorante foi a condução da entrevista, que permitiu um reforço de coleguismo importante entre Secretários Executivos para uma saudável troca de experiências sobre a mesma temática.

Dito tudo isto, a finalização do estágio foi um período de importante aprendizado e oportunidade única para poder pôr em prática todos os conhecimentos secretariais aprendidos ao longo do curso e, particularmente, para pôr à prova o já citado caráter multifuncional do profissional de secretariado executivo, mesmo que ele esteja atuando dentro das competências do cargo de Assistente Administrativo.

1 REFERÊNCIAS

ANDRADE, T. M. **Análise comparativa de atividades laborais do estagiário e do secretário executivo em uma empresa estatal**. Relatório de Estágio. Florianópolis: Centro de Comunicação e Expressão, 2018.

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nºs 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6º da Medida Provisória nº 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11788.htm>. Acesso em: 2. jun. 2022.

BRASIL, Lei 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 1985. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377.htm#:~:text=LEI%20No%207.377%2C%20DE,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei.>. Acesso em: 2 jun. 2022.

CAMARGO, F. O homem e o Secretariado. In: ___; AMORIM, B. D. M.; SITA, M. (coord). **Excelência no Secretariado**. São Paulo: SerMais, 2013, p. 62-68.

FEPESSE. **Concurso Público Administração**, Prefeitura de Palhoça, SC, Edital 001/2015. Disponível em: <<https://palhoca2015.fepese.org.br/?go=edital&mn=1151b3eab3b069d5112ccae1943307c4&edital=1>>. Acesso em: 2 jun. 2022.

GONÇALVES, J. F. T. **Padronização de procedimentos realizada pelo profissional de Secretariado Executivo**: um estudo de caso na coordenadoria de TC do curso de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina. Trabalho de Conclusão de Curso. Florianópolis: Centro de Comunicação e Expressão, 2015.

MARTINS, E. O que é e como aplicar 5W2H? Conheça seis benefícios para a gestão. **Checklist Fácil**, Florianópolis, maio. 2022. Disponível em: <<https://blog-pt.checklistfacil.com/5w2h/>>. Acesso em: 15 jun. 2022.

MENDES, A. Conhecimento tácito e explícito. **iMasters**, 2005. Disponível em: <http://web.archive.org/web/20150710151336/http://imasters.com.br/artigo/3599/gerencia/conhecimento_tacito_e_explicito/>. Acesso em: 6 jun. 2022.

METZGER, B. M.; COOGAN, M. D. **The Oxford Companion to the Bible**. New York, Oxford University Press, 1993. Disponível em: <https://archive.org/details/isbn_9780195046458>. Acesso em: 2 jun. 2022.

PALHOÇA. Lei Complementar nº 18, de 30 de dezembro de 2002. Dispõe sobre o sistema tributário municipal e as normas gerais de direito tributário aplicáveis ao município. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/codigo-tributario-palhoca-sc>>. Acesso em: 21 jun. 2022.

PALHOÇA. Lei Complementar nº 235, de 22 de dezembro de 2016. Dispõe sobre a organização administrativa e a reestruturação de cargos da Administração Pública Municipal e adota outras providências. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/p/palhoca/lei-complementar/2016/23/235/lei-complementar-n-235-2016-dispoe-sobre-a-organizacao-administrativa-e-a-reestruturacao-de-cargos-da-administracao-publica-municipal-e-adota-outras-providencias>>. Acesso em: 2 jun. 2022.

PORTELA, K.; SCHUMACHER, A. **Ferramentas do Secretário Executivo**. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2006.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.google.com.br/books/edition/Metodologia_do_Trabalho_Cient%C3%ADfico_M%C3%A9t/zUDsAQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pesquisa+descritiva&pg=PA52&printec=frontcover>. Acesso em: 7 jun. 2022.

SANTANA, J.; GARCIA, R. Autoconhecimento: uma chave para o sucesso. In: MARTINS, C. B.; D'ELIA, B. (org.). **Modelos de gestão no contexto do profissional de secretariado**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração, UFSC, 2015.

APÊNDICE A – MANUAL DE EMISSÃO ONLINE DE NOTA FISCAL DE SERVIÇO AVULSA PARA PESSOA FÍSICA: VERSÃO INTEGRAL *IN-VERBIS*

Emissão Online de Nota Fiscal Avulsa - Pessoa FÍSICA

PASSO A PASSO E *CHECKLIST*

Atualizado Maio 2022

OBSERVAÇÕES PRÉVIAS

- Sempre emitir notas com antecedência mínima de três dias a uma semana;

- Sempre colocar como Prestador do serviço uma Pessoa Física (CPF);

- Notas são apenas para serviços, NÃO para vendas de produtos. Venda de produto é ICMS e, para regularizar a venda, o contribuinte deve comparecer à Exatoria do Estado, que fica em Florianópolis;

- Somente o Prestador pode solicitar o cancelamento de uma nota e desde que esteja munido de declaração do Tomador confirmando de que o serviço NÃO foi prestado, e abrir presencialmente um processo de Cancelamento de Nota Fiscal Avulsa na Prefeitura;

- A Nota só pode ser retirada se uma das partes ou o serviço prestado for em Palhoça, para justificar a emissão no município;

PARA CONTRIBUINTES SEM CADASTRO

0. Na Página Inicial do site da Prefeitura, clicar em “Cadastrar-se”;

0.1. Em “Solicitação de Acesso”, clicar em “Prosseguir”;

0.2. Em “Finalidade,” clicar em “Serviço de Portal do Cidadão.”

OBS: NÃO clicar em “Serviço de Nota Fiscal Eletrônica” (este é somente para empresas);

0.3. Preencher **todos** os dados obrigatórios do formulário de cadastro e clicar em **Confirmar**;

OBS: NÃO utilizar e-mails da Microsoft (exemplo: Outlook Express);

0.4. Aguardar até dois dias úteis o e-mail de confirmação da Prefeitura;

0.5. Após confirmação via e-mail, prosseguir com o **Passo 1**:

PARA CONTRIBUINTES COM CADASTRO

1. Na Página Inicial do site da Prefeitura, clicar em “atende.net”;

1.1. Preencher campos com o CPF e a senha criada durante o cadastramento;

1.2. Após login, seu nome deverá aparecer na Página Inicial do site ao lado do botão “Autoatendimento”;

2. Clicar em “Autoatendimento”;

3. Na aba esquerda, clicar em “Nota Fiscal de Serviço Avulsa”, depois em “Prosseguir”;

4. Preencher os dados para emissão da nota:

4.1. Em “Tomador de Serviço”, preencher com o CPF ou CNPJ da pessoa a quem você prestou o serviço;

OBS 1: Caso o CPF ou CNPJ do tomador não tenha cadastro, enviar dados do tomador para livroeletronico@hotmail.com;

OBS 2: Alternativamente e se possível, o prestador pode requisitar ao tomador que se cadastre seguindo o

Passo 0;

4.2. Em “Itens da Nota”, selecionar o código do serviço clicando na lupinha no canto superior esquerdo.

OBS 1: Caso você já tenha emitido Notas presencialmente na Prefeitura de Palhoça, o código aparece no subtítulo **Fundamentação Legal**, abaixo de “Item - ISS - Descrição”. Exemplo: o código para “**Advocacia**” é **1714**.

OBS 2: Caso não encontre o código de seu serviço, solicitar auxílio através do e-mail livroeletronico@hotmail.com;

OBS 3: Caso o tomador exija alguma descrição em específico (ex: data em que o serviço foi prestado), substituir a descrição padrão genérica que aparece logo após a seleção do código com os detalhes requisitados pelo tomador. Exemplo: se você é advogado e prestou uma consulta jurídica, você digitará o código **1714** e poderá substituir o texto “**Advocacia**” por “**Consulta jurídica prestada em 20 de fevereiro de 2020, das 14:00 às 15:00, sobre Direito do Trabalho, em reunião via aplicativo Zoom**”, caso você ou o tomador assim prefiram.

4.3. Preencher o valor unitário cobrado pelo serviço.

OBS: Se o serviço foi prestado mais de uma vez, o valor unitário deverá permanecer o mesmo. Caso queira cobrar mais caro ou mais barato por um mesmo serviço, você deverá emitir uma outra nota fiscal.

4.4. Clicar em “**Confirmar**” e aguardar o boleto ser gerado;

5. Após pagamento, aguardar até dois dias úteis para emissão da nota fiscal.

5.1. Após confirmação de pagamento, a nota estará disponível em “Notas Emitidas” na aba “Nota Fiscal de Serviço Avulsa”..

OBSERVAÇÕES FINAIS

1. EVITAR agendar pagamentos, caso contrário o prazo de dois dias úteis só começará a contar a partir da data agendada;
2. Quaisquer dúvidas ou necessidade de auxílio, contatar através do e-mail para livroeletronico@hotmail.com ou telefonar para a Prefeitura (**3220-0300**) solicitando transferência para os ramais **1820** e **1724** (Livro Eletrônico), **1903** (Sala do Empreendedor) e **1829** (Auditoria de Tributos).

APÊNDICE B – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM SECRETÁRIA EXECUTIVA

Qual seu nome? Qual sua profissão? Qual sua formação?

Pâmela Chiomento Will, secretária executiva, graduada em secretariado executivo e MBA em gestão empresarial.

Qual empresa você trabalha? Onde ela fica? Quais os serviços prestados por ela?

Atualmente trabalho na Intelbras, porém pude atuar com manuais enquanto trabalhava na Fundação Celesc de Seguridade Social - CELOS, localizada no centro de Florianópolis, no segmento de prestação de serviços de previdência privada e planos de saúde aos celesquianos.

Por que a iniciativa de criar manuais?

A iniciativa de criar manuais surgiu principalmente para reter capital intelectual dos empregados e como forma de institucionalizá-lo. Por exemplo, se eu estivesse de férias, ninguém sabia como fazer minhas atividades, e os manuais vieram para suprir essa necessidade, a princípio. Iniciou assim, e depois foi ampliando como uma forma de reger certas atividades. Como eu atuava na área de governança corporativa, já tinha muitos documentos que já são intrínsecos da identidade da empresa, como regimento interno, estatuto, etc. e sempre me envolvia quando havia revisão, mas quando se tratava de algo operacional é que entram os manuais e a necessidade de reter capital intelectual.

Como foi a iniciativa de criar manuais? Ela começou bem? Foi bem aceita? Teve competição?

Essa cultura mais intrínseca de reter informação documentada começou quando a entidade se preparou para obter a ISO 9001, então foi uma mudança de cultura organizacional bem extrema. Eu, por exemplo, já lidava com órgãos colegiados, então já estava acostumada, mas quando ia para o mais operacional da empresa, eu tive muita resistência de ficar escrevendo o que eu faço, como eu faço. Foi aos poucos, não foi tudo de uma vez. Um exemplo dessa cultura de documentar informações, foi criar um sistema, o SGCorp, sistema de governança corporativa, e foi feito um manual específico para quem tem perfil de gerente, perfil de conselheiro, administrador, etc. a depender do que a pessoa conseguiria visualizar no sistema. Não houve competição.

Como você associa a profissão do Secretário com a tarefa de elaboração de manuais?

O profissional de secretariado executivo, por ele ser multitarefas, acaba atuando em várias frentes e tendo uma visão sistêmica, o que é chave. Então isso significa que o profissional de secretariado tem um nível de conhecimento muito grande e o fato de atuar na criação de manuais e regimentos traz uma riqueza de veracidade aos documentos porque ele consegue deixar as informações o mais fidedignas possível ao que realmente acontece, pois é aquela velha história: o papel aceita tudo, mas na hora da execução é que se confirma o que convém à realidade. Por isso acredito que o profissional de secretariado é essencial para isso, até porque ele traz os envolvidos para a realidade, por ter vivência no campo sistêmico, principalmente se tiver anos de casa.

O que mudou na empresa com os novos manuais?

O que deu pra perceber que mudou na empresa com essa criação de manuais e informação documentada foi a padronização na execução das atividades e um repasse de informação quando da ausência do dono do processo, mantendo um mínimo de qualidade na entrega das atividades.

Poderia nos explicar um pouco sobre o ISO9001?

Do ponto de vista da empresa, a ISO 9001 de 2015 certifica que a empresa tenha um padrão de qualidade na prestação de serviço ou no produto que ela vende. Então, do ponto de vista do cliente, ele vai ficar mais tranquilo de que haverá um certo padrão de qualidade garantida, pois quando a empresa consegue certificação da ISO 9001, seja parcial ou total, isso significa que vai ter os requisitos que estão na norma e que deverão ser cumpridos pela empresa. Haverão também auditorias periódicas, semestrais ou anuais, de manutenção nos primeiros três anos e depois de certificação. Elas fazem parte do ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*).

Você já tinha feito manuais antes em alguma outra empresa?

Não, nunca.

Tem alguma recomendação de material ou alguma dica para quem está no mesmo caminho de criar manuais?

Quando for criar qualquer documento dentro da empresa, é importante fazer: primeiro, colocar no papel como é feito aquilo, segundo, fazer um benchmark, uma pesquisa em outras empresas, vamos supor que eu quero fazer um documento que trate de como fazer reuniões, primeiro eu vou observar a atividade, e escrever a atividade, podendo ser desenhado o fluxograma do processo, com datas, horários e etapas. Existem vários softwares que fazem esses tipos de programas. Isso dá um overview do processo que permite identificar e apontar

melhorias, permitindo então já colocar no manual essas melhorias. O benchmark também dá uma boa oportunidade de pesquisar empresas *top5* do segmento para entrar em contato, trocar informações e realizar brainstorming. É importante também envolver os donos do processo caso o secretário executivo não seja parte integrante dos procedimentos dos quais participa, para contribuir na elaboração de manuais.

Teve algum custo a criação de manuais?

Custo homem/hora, que é o esforço despendido pelo empregado para executar uma atividade dentro do que ele já consome ao mês, e no máximo algum deslocamento para realizar benchmark presencial. Benchmark é um termo que significa referência, que é um termo mais usado no meio corporativo no sentido de tomar como referência a experiência de outra empresa em uma determinada atividade ou ramo de atuação.