

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

Maria Eduarda dos Santos Teixeira

O secretário executivo como gestor de arquivos: Relato da organização documental feita em arquivos de um projeto de extensão da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis

2023

Maria Eduarda dos Santos Teixeira

O secretário executivo como gestor de arquivos: Relato da organização documental feita em arquivos de um projeto de extensão da Universidade Federal de Santa Catarina.

Relatório de Estágio Profissionalizante submetido ao curso de Secretariado Executivo do Centro de Comunicação e Expressão da Universidade Federal de Santa Catarina apresentado como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Profa. Silvia Ines Coneglian Carrilho de Vasconcelos, Dra.

Florianópolis

2023

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

Teixeira, Maria Eduarda dos Santos

O secretário executivo como gestor de arquivos : relato da organização documental feita em arquivos de um projeto de extensão da Universidade Federal de Santa Catarina. / Maria Eduarda dos Santos Teixeira ; orientador, Silvia Inês Coneglian Carrilho de Vasconcelos, 2023.

60 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Graduação em Secretariado Executivo, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Secretariado Executivo. 2. Arquivologia no contexto secretarial. 3. Gestão de arquivos. I. Vasconcelos, Silvia Inês Coneglian Carrilho de. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Secretariado Executivo. III. Título.

Maria Eduarda dos Santos Teixeira

O secretário executivo como gestor de arquivos: Relato da organização documental feita em arquivos de um projeto de extensão da Universidade Federal de Santa Catarina.

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

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2023.

Profa. Maria Ester Wollstein Moritz, Dra.
Coordenadora do Curso

Banca examinadora:

Profa. Silvia Inês Coneglian Carrilho de Vasconcelos, Dra.
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Profa. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely, Dra.
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Profa. Giselle Menezes Mendes Cintado, M.A.
Avaliadora

Universidade Pablo de Olavide, Sevilha, Espanha – UPO

(Assinatura dispensada por ser membro externo à UFSC e ser de universidade estrangeira.)

Florianópolis, 2023.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela minha vida, pela família maravilhosa que me deu e pelas pessoas que Ele colocou em meu caminho durante toda a jornada da vida e graduação.

Agradeço aos meus pais, Adriana e Valmir, que me deram todo o amor, apoio e suporte, me proporcionando condições para conquistar meus objetivos, dos quais me fizeram chegar até aqui. Agradeço também aos meus queridos irmãos, Isabel e Gabriel, são eles que me inspiram a buscar minha melhor versão para poder ser o maior exemplo possível para eles. Querida família, amo vocês demais!

Agradeço ao meu namorado, Mateus Henrique, que me deu total apoio para realizar e finalizar esta graduação e que sempre foi paciente e carinhoso comigo, mesmo nos meus piores momentos.

Agradeço a todos os professores da graduação pelo empenho e dedicação na arte de ensinar e que fizeram esta conclusão no curso de Secretariado Executivo ser possível, um agradecimento especial à Profa. Silvia Inês Coneglian Carrilho de Vasconcelos, que pronta e carinhosamente me acolheu na tarefa de orientação deste trabalho e à Prof.a Maria Ester Wollstein Moritz, que sempre foi muito carinhosa e atenciosa comigo desde o primeiro semestre de graduação.

Agradeço aos amigos que fiz durante a graduação, que tornaram as presenças em aula mais agradáveis, em especial minhas queridas colegas de estudos Vanessa, Gabriele e Emanuelli, que persistiram comigo até o final, sempre me incentivando a continuar e me apoiando a todo momento. Garotas, vocês são demais!

Por fim, agradeço ao Prof. Luciano Patricio Souza de Castro, que oportunizou a realização deste estágio profissionalizante no projeto sob sua coordenação, e aos meus colegas de trabalho pela convivência e troca de aprendizados, em especial ao Elson, parceiro de atividades secretariais, que me deu apoio a todo momento durante a elaboração deste relatório e ajudou sempre que precisei, ao Fernando, graduado em secretariado executivo, que me ajudou com o termo de estágio e com informações técnicas do projeto para inclusão no relatório, e à Giovana, que me acolheu na equipe.

Todos vocês foram responsáveis por essa conquista e estarão sempre em meu coração.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Aba de gerenciamento de atividades no sistema de Inscrições da UFSC.....	21
Figura 2 - Mensagem de confirmação de inscrição homologada.....	23
Figura 3 - Atendimento ao cursista com dificuldade de acesso ao curso.....	24
Figura 4 - Atendimento ao cursista com instruções para acesso ao certificado.....	24
Figura 5 - Pasta do Google Drive compartilhada para os membros do projeto.....	25
Figura 6 - Identificação dos documentos na pasta “Atas/Reuniões” antes da organização.....	27
Figura 7 - Pasta “Atas/Reuniões” após reorganização.....	28
Figura 8 - Modelo padrão para registro de pautas e discussões das reuniões.....	29
Figura 9 - Pasta “Secretaria” antes da organização.....	30
Figura 10 - Subpasta “Declaração Tutores” antes da organização.....	31
Figura 11 - Pasta “Secretaria” após reorganização.....	32
Figura 12 - Subpasta “Declarações de Participação” após reorganização.....	32
Figura 13 - Pasta da secretaria criada na subpasta do curso CoPlanar.....	33

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCE - Centro de Comunicação e Expressão

CoPlanar - Capacitação de Gestores para Elaboração de Planos Municipais e Estaduais sobre drogas

EGR - Departamento de Design e Expressão Gráfica

FENASSEC - Federação Nacional das Secretárias e Secretários

FRoNt - Fundamentos para Repressão ao Narcotráfico e ao Crime Organizado

MJSP - Ministério da Justiça e Segurança Pública

PNAD - Política Nacional sobre Drogas

SENAD - Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas e Gestão de Ativos

SIARE - Sistema de Informação para Acompanhamento e Registro de Estágios

SIGPEX - Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e de Extensão

SISNAD - Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas

TraNSPor - Treinamento sobre Novas Substâncias Psicoativas

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

RESUMO

As funções arquivísticas estão relacionadas às competências do profissional de secretariado desde os primórdios da profissão, que teve sua origem com as atividades dos escribas. Segundo autores atuais, o secretário executivo atualmente é considerado um profissional multifuncional e, por conta disso, este deve assumir a responsabilidade de aprimorar suas competências técnicas, entre elas domínio sobre a arquivologia e a gestão documental. No curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina, os conhecimentos sobre arquivologia são apresentados para os graduandos na disciplina de Gestão da Informação e Arquivo. Este relatório de estágio tem como objetivo descrever as atividades secretariais exercidas no estágio obrigatório, em um projeto de extensão dentro da universidade, tendo como foco a área de gestão de documentos e as contribuições do profissional de secretariado nesse ramo. Neste contexto, buscou-se analisar e identificar deficiências na organização documental presente no local de trabalho e assim aplicar uma nova metodologia de arquivamento para se adequar às demandas da equipe, utilizando técnicas de gestão de documentos. Na mesma perspectiva, foi feita também a reelaboração de um guia de procedimentos secretariais para facilitar a ambientação de novos membros. Após a conclusão das atividades, pode-se observar que a organização de documentos realizada nos arquivos digitais do projeto facilitou o arquivamento e posterior consulta dos documentos, e foi possível comprovar que as competências arquivísticas são essenciais para o profissional de secretariado exercer com excelência suas atividades rotineiras dentro do ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; Arquivologia; Gestão de documentos.

ABSTRACT

Archival functions have been related to the competencies of the secretarial professional since the beginning of the profession, which originated through the activities of scribes. According to current authors, the executive secretary is currently considered a multifunctional professional and, therefore, must take responsibility for improving their technical competencies, including mastery of archival science and document management. In the Executive Secretarial program at the Federal University of Santa Catarina, knowledge of archival science is presented to graduates in the Information Management and Archive course. This internship report aims to describe the secretarial activities exercised in the mandatory internship in an extension project within the university, focusing on the document management area and the contributions of the secretarial professional in this field. In this context, an effort was made to analyze and identify deficiencies in the document organization present in the workplace and to apply a new archiving methodology to meet the demands of the team using document management techniques. In the same perspective, a guide to secretarial procedures was also re-designed to facilitate the orientation of new members. Upon conclusion of the activities, it was observed that the document organization in the digital archives of the project enabled the filing and subsequent consultation of the documents, and it was possible to prove that archival competencies are essential for secretarial professional to successfully perform their routine activities within the workplace.

Keywords: Executive Secretarial; Archival Science; Document Management.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1. ARQUIVOLOGIA NO CONTEXTO SECRETARIAL	13
2.2. CONCEITOS DE ARQUIVOLOGIA	15
2.3. GESTÃO DE DOCUMENTOS	17
3. CONTEXTO DE ESTÁGIO E ATIVIDADES REALIZADAS	19
3.1. LOCAL DO ESTÁGIO	19
3.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	20
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	38
APÊNDICE 1	40

1. INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado executivo teve uma grande evolução no Brasil e no mundo desde sua origem nas civilizações antigas. Os escribas são reconhecidos como os primeiros secretários da civilização egípcia e, segundo Nonato (2009), as atividades desempenhadas por eles eram consideradas de grande importância na época, como o registro de informações, redação de ordens e arquivamento de documentos. A função de arquivista continuou vinculada à profissão de secretário na Idade Média, desta vez sendo exercida por monges (SOUZA; FERNANDES, 2012). No Brasil, a profissão ganhou destaque na década de 50, tendo como uma das principais demandas do secretário o arquivamento de documentos (ALMEIDA et al, 2010). Atualmente, após ter conquistado um novo perfil como gestor, assessor, administrador, empreendedor e consultor, Moraes e Oliveira (2015) afirmam que a responsabilidade do profissional de secretariado executivo está diretamente ligada ao domínio sobre a arquivologia e a gestão documental, pois são habilidades indispensáveis dentro da profissão.

Como profissionais que assessoram executivos e participam do processo de tomadas de decisões, Moraes e Oliveira (2015) defendem que os secretários devem saber gerenciar com agilidade o fluxo de informações do ambiente organizacional. Além disso, no processo de gerenciamento de empresas “as soluções de gestão documental podem ser aplicadas à qualquer área funcional, como administrativa, financeira e de gestão de pessoas.” (MORAES; OLIVEIRA, 2015). Na formação teórica, o graduando de secretariado executivo da Universidade Federal de Santa Catarina adquire conhecimentos sobre arquivística e o domínio sobre gestão de arquivos na disciplina de Gestão da Informação e Arquivo (CIN 5427), incluída no currículo do curso como disciplina obrigatória, com carga horária de 72 horas.

“O curso de Bacharelado em Secretariado Executivo oferecido pela Universidade Federal de Santa Catarina possui duração de quatro anos e meio, com currículo multidisciplinar para capacitar o egresso para o mercado corporativo.” (UFSC, 2014). No último semestre do curso é ofertada, com grade curricular obrigatória, a disciplina LLE 5194 - Estágio Profissionalizante, na qual o aluno deve realizar um estágio profissional obrigatório, registrado no Sistema de Informação para Acompanhamento e Registro de Estágios (SIARE), e ao final do estágio as atividades realizadas devem ser devidamente explicitadas em um relatório de estágio.

Para cumprir o que está estabelecido na disciplina, fiz estágio em um projeto de extensão dentro da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O período de realização

das atividades deu-se desde 22 de agosto de 2022 até 23 de dezembro de 2022, totalizando 90 dias úteis de trabalho, com jornada de 4 horas diárias, resultando em 360 horas de atividades, que somadas às 120 horas para a redação do relatório de estágio, atingiu as 480 horas exigidas na grade curricular para a conclusão da disciplina.

O objetivo geral deste relatório de estágio é apresentar descritivamente as atividades profissionais executadas por mim, de maneira remota, na equipe da secretaria de um projeto de extensão, cuja demanda foi a gestão documental dentro do serviço de armazenamento e sincronização de arquivos em nuvem do Google (Google Drive) e o atendimento ao público, além da reelaboração de um guia de procedimentos operacionais da secretaria baseado em todas as atividades exercidas por mim durante o estágio obrigatório.

Para desenvolver este trabalho, foi realizada uma pesquisa bibliográfica em livros, artigos e periódicos relacionados ao secretariado, à gestão da informação e à arquivologia, com a intenção de obter uma sustentação teórica para as atividades realizadas no projeto de extensão. Além disso, foi realizada a observação participante, na qual pude vivenciar as atividades realizadas na secretaria, para, a partir daí, compreendê-las, descrevê-las e por fim, munida das competências secretariais e provida de conhecimentos obtidos por meio das disciplinas Técnicas Secretariais (CAD-5161) e Gestão da Informação e Arquivo (CIN 5427), fazer a gestão de documentos, como reorganização de pastas, atualização de arquivos e reelaboração do guia de procedimentos da secretaria, construído a partir de documentos já existentes.

Este relatório final de estágio profissionalizante está estruturado em quatro seções, iniciando por esta introdução, que contextualiza o tema geral, o objetivo geral e a metodologia utilizada. Na segunda seção é exposta a fundamentação teórica, na qual os seguintes temas são aprofundados: a arquivologia no contexto secretarial, os conceitos de arquivologia e gestão de documentos. Na terceira seção é apresentada a contextualização do local de estágio e descrição das atividades desenvolvidas. Por fim, na última seção são feitas as considerações finais sobre a experiência vivenciada.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção será apresentado o embasamento teórico que fundamenta as reflexões realizadas para a elaboração deste relatório. Para este trabalho receber a devida credibilidade, foi necessária a realização de pesquisas bibliográficas em livros, artigos e periódicos a fim de se construir um respaldo teórico embasado em referências confiáveis, que dissertam sobre os temas abordados no trabalho, sendo eles a arquivologia no contexto secretarial, os conceitos de arquivologia e de gestão de documentos.

2.1. ARQUIVOLOGIA NO CONTEXTO SECRETARIAL

Segundo Schumacher, Portela e Borth (2013), a profissão de secretariado executivo teve sua origem nas civilizações antigas (Egípcios, Mesopotâmicos, Judeus, Cristãos), com as atividades sendo exercidas pelos escribas, que eram reconhecidos como os “homens que dominavam a escrita, faziam as contas, arquivavam, redigiam as ordens, eram capazes de recebê-las por escrito e, por conseguinte, encarregados de sua execução.” (SCHUMACHER, PORTELA E BORTH, 2013, p. 27). Os mesmos autores afirmam ainda que, entre os egípcios, os escribas eram conhecidos como os únicos homens que dominavam a técnica da leitura e escrita - “tratada como segredo com ares de divindade” - e por conta disso conquistaram o direito de fazer parte do grupo de elite na sociedade egípcia. Desta forma pode-se relacionar ainda a origem da palavra Secretário, que, segundo Schumacher, Portela e Borth (2013), vem da palavra Secretarium que significa lugar retirado, conselho privado ou também da palavra Secretum que significa, entre outras coisas, segredo.

De acordo com Souza e Fernandes (2012), na Idade Média, a atuação do secretário ainda não era tão aparente por conta das condições políticas, econômicas e sociais da época, e as atividades secretariais eram realizadas restritamente por monges, também conhecidos como copistas e arquivistas, que ficavam retirados em seus mosteiros. Desta forma é possível entrelaçar teoricamente as características atuais do secretário com as atividades praticadas desde os primórdios da profissão, podendo considerar a arquivística uma das funções mais antigas do profissional de secretariado.

Segundo Almeida, Rogel e Shimoura (2010), na década de 50, a atuação do profissional de secretariado começa a destacar-se no mercado de trabalho brasileiro, devido à chegada das multinacionais, mas “suas atribuições ainda limitavam-se a datilografia, taquigrafia, arquivo de documentos e atendimento telefônico.” (SÁLA, 2008, p. 5).

Foi apenas em 1985 que o profissional de secretariado obteve a consolidação da profissão no mercado de trabalho, a partir da promulgação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, que posteriormente foi complementada pela Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, que “Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário” (BRASIL, 1985) e estabelece as atribuições do Secretário Executivo, conforme indicado no Art. 4º:

- 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.

Além das atribuições estabelecidas por lei, Varela e Neumann (2011, p. 39), baseados em informações da FENASSEC, listam as funções básicas do profissional nas organizações, dentre elas foram destacadas atividades voltadas para a arquivologia, como:

- Planejar, coordenar e executar tarefas dentro de uma atividade, área ou grupo de trabalho, organizando agendas, preparando relatórios, documentando processos e protocolados, classificando e encaminhando correspondências;
- Recolher e ordenar todos os documentos que circulam na empresa;
- Avaliar e selecionar os documentos, tendo em vista sua preservação ou eliminação;
- Garantir o fluxo dos pedidos de documentos provenientes dos diversos órgãos da empresa;
- Arquivar os documentos, visando à recuperação da informação;
- Conservar e assegurar a integridade dos documentos, evitando danos que possam ocasionar a sua perda.

Como apontam Varela e Neumann (2011), o secretário executivo atualmente é considerado um profissional multifuncional e polivalente devido ao seu novo perfil como gestor, assessor, administrador, empreendedor e consultor. Por conta disso, o profissional deve assumir a responsabilidade de aprimorar as características que compõem este perfil e desenvolver competências técnicas, entre elas a habilidade de comunicação e expressão e o gerenciamento da documentação e informação.

Para Varela e Neumann (2011), o profissional de secretariado precisa ter total domínio sobre a arquivologia e a gestão documental pois “a informação é considerada e utilizada em

muitas organizações como uma arma estratégica indispensável para a obtenção de vantagens competitivas.” (VARELA; NEUMANN, 2011, p. 40).

Em suma, Varela e Neumann (2011, p. 40) destacam ainda que

O secretário executivo deve ter o conhecimento sobre todos os documentos gerados e recebidos pela organização, pois são toda informação registrada em um suporte material suscetível de consulta, estudo, prova e pesquisa, uma vez que comprovam fatos, fenômenos, formas de vida e pensamentos do homem numa determinada organização.

Atualmente, para os graduandos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina, os conhecimentos sobre arquivologia são apresentados na disciplina de Gestão da Informação e Arquivo (CIN 5427), ofertada em forma de disciplina obrigatória no currículo do referido curso. De acordo com a ementa da disciplina, ao longo do semestre, o aluno deve adquirir domínio sobre “Gestão dos arquivos; Informação, documento, documentação arquivística; O arquivo como uma unidade de informação na organização pública e privada; Sistemas de informação; Gestão, planejamento e organização de arquivos.” (CARMO, 2020).

2.2. CONCEITOS DE ARQUIVOLOGIA

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 37), a arquivologia é definida como "disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos." Segundo o mesmo dicionário, a arquivologia também pode ser chamada de arquivística.

Já o arquivo é definido como “Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.” (BRASIL, 2005, p. 27). Segundo Paes (2004), o termo arquivo também pode ser definido como: móvel para guarda de documentos, local onde o acervo é conservado, órgão governamental ou institucional que tem como finalidade a guarda, processamento técnico e conservação de documentos, e como título de periódicos. Quanto ao documento, é definido como “Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.” (BRASIL, 2005, p. 73).

Segundo Paes (2004), os arquivos têm como finalidade e função principal servir à administração e tornar disponíveis as informações pertinentes e históricas, contidas no acervo

documental sob sua guarda, a quem interessar. Quanto à classificação, Paes (2004) declara que dependendo dos aspectos sob os quais os arquivos serão estudados, pode ser dividida conforme as entidades mantenedoras, os estágios de evolução, a extensão da atuação e a natureza dos documentos. Cada uma dessas categorias será explicada a seguir.

Em relação às entidades mantenedoras, os arquivos são classificados com base nas características das organizações que os produzem. Podem ser classificados como públicos (federal, estadual e municipal), institucionais (escolas, igrejas, corporações não-lucrativas, associações), comerciais (empresas, corporações, companhias) e pessoais. (PAES, 2004)

No que tange aos estágios de evolução, os arquivos são separados em três fases relacionadas aos estágios de evolução, conhecidas também como as três idades dos arquivos, classificados em: **arquivos correntes** (documentos em curso ou consultados frequentemente, vinculados a fins imediatos, conservados nos escritórios ou em dependências próximas de fácil acesso); **arquivos intermediários** (documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, que aguardam cumprimento de prazos, mas que podem ser solicitados para tratar de assuntos idênticos ou retomar um problema focalizado, não precisam ser conservados perto dos escritórios e possuem uma permanência transitória); **arquivos permanentes** (documentos que perderam o valor de natureza administrativa, que são preservados em razão de seu valor histórico ou documental e são liberados para consulta como fonte de pesquisa. Considerados os arquivos propriamente ditos). (BERNARDES; DELATORRE, 2008; PAES, 2004)

No que tange à extensão da atuação, que diz respeito à abrangência de sua atuação, os arquivos são classificados em **setoriais** (estabelecidos juntos aos setores da instituição, sendo alguns exemplos os setores administrativo, financeiro, de recursos humanos, comercial e operacional, cumprindo função de arquivo corrente) e **gerais** ou **centrais** (recebem documentos correntes provenientes de diversos órgãos que integram a estrutura de uma instituição). (PAES, 2004)

Considerando a natureza dos documentos, os arquivos são classificados de acordo com suas características e podem ser divididos em: **arquivos especiais** (guardam documentos com formas físicas diversas - fotografias, discos, fitas, slides, CDs - e por conta disso merecem tratamento especial referente à forma de armazenamento, registro, controle e conservação) e **arquivos especializados** (documentos resultantes da experiência humana em áreas específicas, como, por exemplo, arquivos médicos, hospitalares, de imprensa, de engenharia etc). (PAES, 2004)

2.3. GESTÃO DE DOCUMENTOS

“Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.” (BRASIL, 1991, não paginado).

Bernardes e Delatorre (2008) afirmam que a gestão documental implementada dentro de órgãos públicos e/ou empresas privadas é uma garantia de controle que estas instituições possuem sobre as informações que produzem ou recebem e que resulta em uma economia de recursos, otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações. Os autores acrescentam ainda que, por outro lado, uma falha nos sistemas de gestão de documentos pode comprometer a qualidade das atividades rotineiras, pois dificulta o acesso à informação, sobrecarrega o espaço físico e aumenta os custos operacionais.

Ainda nas palavras de Bernardes e Delatorre (2008, p. 7)

Para o controle pleno dos documentos, desde a sua produção até a sua destinação final, torna-se necessário assegurar a integração dos protocolos com os arquivos visando à padronização dos procedimentos técnicos. Essa integração permitirá que os documentos sejam rapidamente localizados não apenas durante sua tramitação, mas também durante o período em que aguardam o cumprimento de seus prazos no arquivo corrente, intermediário e permanente.

Para Varela e Neumann (2011), um profissional de secretariado deve conhecer e aplicar as três fases básicas na gestão de documentos dentro das organizações, sendo elas a produção, a utilização e, por fim, a avaliação e destinação dos documentos. As três fases serão explicadas a seguir.

A primeira fase diz respeito à produção de documentos e refere-se à elaboração padronizada de documentos resultantes das atividades realizadas por um órgão ou setor. (PAES, 2004). Nesta fase, segundo Bernardes e Delatorre (2008) e Paes (2004), o secretário deve:

- contribuir para que sejam criados apenas documentos essenciais à administração da instituição;
- evitar a duplicação e emissão de vias desnecessárias;
- propor consolidação de atos normativos para facilitar a compreensão e interpretação de texto;

- sugerir criação ou extinção de modelos e formulários;
- apresentar estudos sobre a adequação e o melhor aproveitamento de recursos informáticos;
- implantar sistemas de organização da informação e aplicar novas tecnologias aos procedimentos administrativos.

A segunda fase refere-se à utilização dos documentos e inclui as atividades relacionadas ao protocolo, como recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação, expedição, as atividades de organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, acesso à documentação e recuperação de informações e gestão de sistemas de protocolo e arquivo. (BERNARDES; DELATORRE, 2008; PAES, 2004)

A terceira fase leva em consideração a avaliação e destinação de documentos, que é considerada a fase mais complexa, engloba a análise e avaliação dos documentos acumulados nos arquivos, desenvolvendo-se a partir da classificação dos documentos produzidos e recebidos pelos órgãos públicos ou empresas privadas. A análise e a avaliação visam estabelecer os prazos de guarda e destinação final dos documentos, determinando quais serão enviados para arquivamento permanente e quais serão eliminados. (BERNARDES; DELATORRE, 2008; PAES, 2004)

Por fim, Varela e Neumann (2011) apontam que a gestão de documentos, além de facilitar o acesso às informações e aos arquivos, viabiliza o controle do fluxo de documentos e a avaliação e produção de arquivos, e conseqüentemente proporciona maior eficiência e eficácia da comunicação, da administração pública ou privada e facilita a transferência de ações administrativas e secretariais.

Após apresentar o embasamento teórico sobre arquivologia e esclarecer a importância da gestão de documentos nos processos secretariais dentro da empresa, na próxima seção serão abordados o contexto no qual o estágio profissionalizante foi realizado e as atividades desenvolvidas, com foco na identificação de melhorias no processo de gestão de documentos digitais em uma plataforma online já existente no ambiente de estágio.

3. CONTEXTO DE ESTÁGIO E ATIVIDADES REALIZADAS

Na presente seção será descrito o contexto no qual o estágio profissionalizante obrigatório foi realizado, sendo abordadas informações sobre o funcionamento do ambiente, o projeto de extensão e o supervisor do estágio, e a descrição das atividades desenvolvidas durante o período de realização do estágio, entre elas a organização documental, que é o principal foco deste trabalho.

3.1. LOCAL DO ESTÁGIO

O estágio foi realizado de forma remota, compondo a equipe de um projeto de extensão realizado pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), em parceria com Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas e Gestão de Ativos (SENAD), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP).

O projeto de extensão, que possui como título CURSOS A DISTÂNCIA SOBRE REDUÇÃO DA OFERTA DE DROGAS, foi registrado e aprovado no Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e de Extensão (SIGPEX) em 2019 e tem como principal objetivo, conforme descrito no Plano de Trabalho, o desenvolvimento e oferta de cursos na modalidade a distância sobre Política Nacional sobre Drogas (PNAD), sobre narcotráfico e crime organizado e sobre novas substâncias psicoativas.

No ano de 2022 a equipe do projeto desenvolveu e ofertou três cursos de capacitação para profissionais vinculados ao Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas (SISNAD), sendo eles: o curso TraNSPor – Treinamento sobre Novas Substâncias Psicoativas, o curso FRoNt – Fundamentos para Repressão ao Narcotráfico e ao Crime Organizado (Reoferta) e o curso CoPlanar – Capacitação de Gestores para Elaboração de Planos Municipais e Estaduais sobre drogas.

O estágio foi supervisionado pelo coordenador do projeto, Prof^o. Dr^o. Luciano Patricio Souza de Castro, vinculado ao Departamento de Design e Expressão Gráfica (EGR), do Centro de Comunicação e Expressão (CCE), da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

3.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio teve início em 22 de agosto de 2022 e terminou em 23 de dezembro de 2022, com carga horária semanal de 20 horas. As atividades eram realizadas, em sua maioria, no período vespertino e de forma remota, com auxílio de outros membros da equipe, entre eles, outro bolsista de graduação do projeto que também exercia as mesmas funções da secretaria. Neste período, toda a equipe do projeto trabalhou de forma remota, ocorrendo apenas um encontro semanal para reuniões internas da equipe de supervisão.

Durante o período de realização do estágio obrigatório as atividades realizadas foram referentes principalmente às demandas do curso CoPlanar – Capacitação de Gestores para Elaboração de Planos Municipais e Estaduais sobre drogas, no qual participei de todos os processos da secretaria, que iniciou na divulgação de oferta do curso e finalizou com o auxílio na redação do relatório final de cumprimento de objeto do curso. Mas também participei de atividades secretariais nos cursos TraNSPor – Treinamento sobre Novas Substâncias Psicoativas e FRoNt – Fundamentos para Repressão ao Narcotráfico e ao Crime Organizado (Reoferta), realizando principalmente o atendimento aos cursistas via e-mail e auxiliando na redação do relatório final de cumprimento de objeto do curso.

As atividades desenvolvidas durante o período de estágio estão descritas abaixo:

a) Análise e homologação de inscrições no sistema de Inscrições UFSC:

Esta atividade foi realizada diretamente no sistema virtual de inscrições da UFSC (<https://inscricoes.ufsc.br/activities/manage>). Assim que entrei no projeto recebi o acesso ao gerenciamento de atividades, conforme mostrado na figura 1.

Figura 1 - Aba de gerenciamento de atividades no sistema de Inscrições da UFSC

Gerenciar Atividades		Criar nova Atividade	
CoPlanar - Capacitação de Gestores para Elaboração de Planos Municipais e Estaduais sobre drogas CoPlanar 2022 7180	Participante	20/06/22 a 31/08/22	Inscrições
FRoNt - Fundamentos para Repressão ao Narcotráfico e ao Crime Organizado (Reoferta) FRoNt 2022 10701	Participante	07/04/22 a 17/06/22	Inscrições
TraNSPor - Treinamento sobre Novas Substâncias Psicoativas TraNSPor 2022 8421	Participante	10/01/22 a 11/03/22	Inscrições

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

A análise consistia em verificar os dados de cada inscrito, conferindo se estes condiziam com os dados solicitados no ato da inscrição. Caso as informações estivessem em concordância, a inscrição seria homologada. Ao longo do processo de inscrição houve algumas alterações nos critérios para homologação: primeiramente foram homologadas apenas inscrições completas, isto é, inscrições com os campos obrigatórios todos preenchidos, de pessoas pertencentes ao público-alvo estabelecido (membros de conselhos estaduais ou municipais sobre drogas e servidores ou equivalentes que atuam em políticas públicas sobre drogas) e que anexaram documentos comprovando tal atuação, como identidade funcional, carteira de trabalho, holerite ou alguma declaração de atuação profissional na área. Posteriormente, como o número de vagas era amplo (6.000 vagas ofertadas) e observou-se um pequeno número de inscritos pertencentes ao público-alvo do curso, outras estratégias de divulgação e critérios de homologação foram adotados, entre eles: divulgação por e-mail para todos os inscritos de cursos anteriores, homologação de inscrições incompletas do público-alvo, isto é, inscrições de pessoas que se declararam ser do público-alvo, porém não anexaram documentos comprobatórios e, por fim, como ainda sobraram vagas, homologação das inscrições do público em geral (identificado no ato da inscrição como opção “outros”), retirando também a exigência de documentos comprobatórios. Os critérios de seleção sempre

são definidos pela coordenação do curso, em comum acordo com a SENAD, e repassados para a equipe da secretaria.

Vale adicionar a informação de que, além dos critérios de seleção, a coordenação do projeto adota uma estratégia de homologação das inscrições que tem como objetivo finalizar o curso com um mínimo de 6.000 aprovados, que alcançaram a média mínima. Esta estratégia consiste em homologar um percentual de aproximadamente 20% a mais de inscrições do que o número de vagas ofertadas, isto é, podem ser homologadas até 7.200 inscrições para o curso. Esta ação é tomada devido ao grande número de desistências que ocorrem durante a oferta do curso.

Sendo assim, no curso CoPlanar, o processo de inscrições se encerrou com um total de 6.881 cursistas matriculados no curso, dos quais foram registradas 776 desistências, e o curso foi finalizado com um total de 6.105 cursistas aprovados.

b) Atendimento aos inscritos e cursistas via e-mail:

A plataforma utilizada foi o sistema de e-mail da UFSC (<https://webmail.ufsc.br/>), ao qual recebi o acesso a todos os e-mails institucionais necessários para realizar tal função. O e-mail foi o principal meio de comunicação entre a secretaria do projeto e o público interessado em participar dos cursos. O atendimento se resumia em enviar mensagens de divulgação de nova oferta de cursos para participantes de cursos anteriores, mensagens de confirmação de inscrição homologada, mensagens de boas-vindas aos cursos, esclarecimento de dúvidas e auxílio para resolução de dificuldades enfrentadas pelos cursistas, como dificuldade de acesso ao curso, recuperação de senha, alteração de dados cadastrais e acesso ao certificado no final do curso. Nas figuras 2, 3 e 4 é possível conferir alguns destes atendimentos.

Figura 2 - Mensagem de confirmação de inscrição homologada



CoPlanar
Capacitação de Gestores para a Elaboração de Planos Estaduais e Municipais sobre Drogas

Olá, cursista!

Sua inscrição no curso **CoPlanar – Capacitação de Gestores para Elaboração de Planos Municipais e Estaduais sobre Drogas** foi **homologada**.

Com muita satisfação, damos-lhe boas-vindas ao curso!

Informamos que o curso iniciará no dia **25/08/2022**. O acesso só será liberado a partir desta data.

Link direto do curso: <https://grupos.moodle.ufsc.br/course/view.php?id=2708>

Link do portal: <https://coplanar-senad.ufsc.br/inscricao/index.html>

Desejamos-lhe um excelente curso!

Atenciosamente,
Secretaria-CoPlanar



CoPlanar
Capacitação de Gestores para a Elaboração de Planos Estaduais e Municipais sobre Drogas

UFSC

SECRETARIA NACIONAL DE
POLÍTICAS SOBRE DROGAS
E GESTÃO DE ATIVOS



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Figura 3 - Atendimento ao cursista com dificuldade de acesso ao curso

Prezada Rosângela, boa tarde.

O Link direto para o curso é: <https://grupos.moodle.ufsc.br/course/view.php?id=2708>

Para login, você deve informar os seguintes dados:

Usuário: Seu CPF **ou** e-mail cadastrado na inscrição.

Senha: a mesma cadastrada no momento da inscrição.

Se mesmo com estas instruções você estiver com dificuldade de acessar o curso, precisamos de mais detalhes sobre qual dificuldade você está enfrentando, para que a gente consiga analisar o que está acontecendo e resolver o problema. Se possível, nos mande prints da tela para que a gente consiga entender melhor.


Aguardamos seu retorno e ficamos à disposição.

Atenciosamente,

Secretaria Coplanar.




SECRETARIA NACIONAL DE
POLÍTICAS SOBRE DROGAS
E GESTÃO DE ATIVOS



Em 28.11.2022 14:22, correa complex escreveu:

Não consigo mais acessar o curso. E-mail e senha não entra

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Figura 4 - Atendimento ao cursista com instruções para acesso ao certificado

Prezado Marcelo, boa tarde.

Ficamos contentes que você tenha finalizado o curso. Caso você tenha realizado todas as atividades obrigatórias propostas no curso com o desempenho exigido para a sua conclusão, você tem direito a um certificado de extensão universitária, emitido pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com validade em todo o território nacional.

O certificado está disponível no próprio curso na aba "Certificado do curso" ou diretamente através do site <https://certificados.ufsc.br/> (para acessar informe seus dados login: CPF ou e-mail e senha cadastrada).

Esse certificado é eletrônico e com autenticidade digital, o que possibilita seu acesso facilmente através de uma chave que permite sua conferência. Para isso, basta acessar o site <https://autenticidade.ufsc.br/>, informar o código alfanumérico que se encontra na parte inferior do certificado e, a seguir, o sistema irá gerar todos os detalhes que o validam, como download do documento, data de emissão, data de armazenamento e funções do resumo.

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Atenciosamente,

Secretaria FRoNt

Em 25.09.2022 14:23, Marcelo Reis escreveu:

Boa tarde!

Concluí o referido curso no dia 22/09/2022, porém não recebi o certificado de conclusão. Gostaria de saber se será disponibilizado na plataforma ou somente por e-mail mesmo, pois dos meus colegas todos já foram enviados nos respectivos e-mails.
Obrigado!

Att,

Marcelo Reis

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

c) Gestão de documentos dentro do serviço de armazenamento e sincronização de arquivos em nuvem do Google:

Como o estágio foi realizado de forma remota, toda a gestão de documentos foi feita de maneira online. A equipe da secretaria, durante o período do estágio obrigatório, utilizou apenas as ferramentas do Google, como o Google Documentos, Google Planilhas, Google Meet e Google Drive e a gestão dos arquivos ocorreu a todo momento através do Google Drive.

Com o intuito de compartilhar os documentos relacionados ao projeto entre os membros da equipe e também arquivá-los, a coordenadora técnica do projeto criou uma pasta na ferramenta Drive, intitulada SENAD-MERCURIO. Esta pasta é dividida em subpastas específicas de cada curso ofertado, além das subpastas referentes a documentos específicos da secretaria e de outras equipes da supervisão. A figura 5 demonstra como a pasta geral do projeto está organizada.

Figura 5 - Pasta do Google Drive compartilhada para os membros do projeto



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Apesar de a pasta ser compartilhada e estar acessível a todos, algumas subpastas e documentos não foram acessados por mim e não passaram pelo processo de gestão documental, pois eram administrados por outros membros da equipe. A seguir, farei um breve

relato das principais gestões de documentos feitas por mim nas pastas que faziam parte da administração da secretaria.

Gestão da pasta "Atas/Reuniões":

Nesta pasta ficam armazenadas as memórias das reuniões semanais feitas pela equipe de supervisão. Esses registros são importantes pois servem como histórico dos assuntos que foram tratados e das decisões e encaminhamentos que foram tomados, podem ser consultados a qualquer momento e auxiliam no resgates de dados e informações, como, por exemplo, levantamento de datas importantes na qual decisões foram tomadas ou ações foram encaminhada, para conferir o cumprimento de objetos.

Observou-se que antes os documentos eram criados por qualquer membro da equipe que estivesse participando da reunião e conforme os encontros ocorriam. Por conta disso, os documentos eram elaborados sem um modelo pré-definido. Além disso, os documentos eram nomeados/identificados apenas como “Reunião xx/xx/xxxx”. Na figura 6 é possível observar a ausência de um modelo pré-definido, através das pré-visualizações, e como os arquivos estavam nomeados.

Em relação à organização destes documentos, pode-se identificar que esta não era eficiente pois os arquivos não estavam identificados de forma correta, que, neste caso, deveria ser feita se baseando no tempo cronológico. Também é possível verificar na figura 6 que havia arquivos de anos diferentes misturados em uma mesma pasta, o que dificulta, por exemplo, uma consulta ao acervo para localização de documentos de algum mês e/ou ano específico.

Figura 6 - Identificação dos documentos na pasta “Atas/Reuniões” antes da organização



















The image shows a screenshot of a Google Drive folder named "Atas/Reuniões" under the "SENAD-MERCURIO" project. The folder contains nine meeting documents, each with a title indicating the date of the meeting. The documents are arranged in a 3x3 grid. Each document is a meeting agenda with sections like "Objetivo", "Tópicos", "Produção", and "Tutoria". The documents are arranged in a 3x3 grid, with titles like "Reunião 04/05/21", "Reunião 06/04/21", "Reunião 06/07/21", "Reunião 06/10/20", "Reunião 07/07/20", "Reunião 08/06/21", "Reunião 08/12/20", "Reunião 10/08/21", and "Reunião 10/11/20".

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Com o objetivo de agilizar a consulta do acervo e facilitar a localização de documentos, minha proposta de solução para este problema de gestão dos documentos foi reorganizar estes arquivos, de forma que cada um deles foi renomeado com um início numérico de maneira crescente, para que ficassem organizados na pasta em ordem cronológica. Além disso, munida do embasamento teórico sobre os estágios de evolução do arquivo, referente à identificação de arquivos correntes, intermediários e permanentes e sobre as fases básicas na gestão de documentos, referente à produção, utilização, avaliação e destinação de documentos, propus como melhoria a criação de pastas específicas para separar

os arquivos por ano corrente de sua criação. Na figura 7 pode-se conferir como ficou a reorganização da pasta e dos arquivos.

Figura 7 - Pasta “Atas/Reuniões” após reorganização

Compartilhados comigo > SENAD-MERCURIO > Atas/Reuniões	
Nome ↑	Proprietário
 Reuniões 2020	eu
 Reuniões 2021	eu
 _MODELO_ xxx - Reunião Supervisão xx/xx/22	eu
 001 - Reunião Supervisão 04/01/22	
 002 - Reunião Supervisão 11/01/22	
 003 - Reunião Supervisão 18/01/22	
 004 - Reunião Supervisão 25/01/22	
 005 - Reunião Supervisão 01/02/22	
 006 - Reunião Supervisão 08/02/22	
 007 - Reunião Supervisão 15/02/22	
 008 - Reunião Supervisão 22/02/22	
 009 - Reunião Supervisão 08/03/22	
 010 - Reunião Supervisão 15/03/22	
 011 - Reunião Supervisão 22/03/22	
 012 - Reunião Supervisão 29/03/22	
 013 - Reunião Supervisão 05/04/22	
 014 - Reunião Supervisão 12/04/22	
 015 - Reunião Supervisão 19/04/22	

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Além da organização dos arquivos e pastas, com o objetivo de facilitar a elaboração de novos documentos, foi criado por mim um modelo padrão de registros para as reuniões. Desta forma, para os próximos registros, será necessário apenas criar uma cópia do modelo padrão para cada nova reunião e, independentemente de qual membro da equipe que irá criar o

documento, todos os registros ficarão com o mesmo modelo padrão. A figura 8 demonstra o modelo criado.

Figura 8 - Modelo padrão para registro de pautas e discussões das reuniões

The image shows a Google Docs document template for meeting minutes. The document is titled "ATA Nº xxx/2022 DA REUNIÃO INTERNA DE TRABALHO" and "Projeto SENAD - Mercúrio". It contains the following sections:

- Data:** A field for the date.
- Horário:** A field for the time.
- Local:** A field for the location, with "Meet" as a suggested option.
- Participantes:** A section for listing participants.
- INFORMES:** A section for reporting, with three bullet points.
- PAUTAS:** A section for the agenda, with three bullet points.
- COPLANAR:** A section for the COPLANAR (Cooperating Plan) with two sub-sections: "Pautas e Discussões" and "Encaminhamentos".
- FRONT:** A section for the FRONT (Front) with two sub-sections: "Pautas e Discussões" and "Encaminhamentos".

































Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Gestão da pasta “Secretaria”:

Observou-se que apesar de existir, esta pasta não é muito utilizada pelos membros da equipe. Esta pasta é utilizada principalmente para gerar declarações de participação em projetos, que são solicitadas pelos tutores dos cursos, mas estas solicitações são situações esporádicas. Nas figuras 9 e 10 é possível notar que esta pasta geral da secretaria também estava com uma organização precária dos documentos e subpastas. Os arquivos estavam todos misturados, dificultando assim a localização e recuperação de documentos antigos, e existia mais de um modelo pré-definido para gerar novas declarações, dificultando a localização do


































modelo mais atual e ocasionando erros, como a criação de declarações com dados desatualizados.

Figura 9 - Pasta “Secretaria” antes da organização

Compartilhados comigo > SENAD-MERCURIO > Secretaria ▾		
Nome ↑	Proprietário	Última modificação
 Declaração Tutores		16 de dez. de 2020
 z. Secretária Carolina (2021)		
 Modelo Declaração Curso Antigo.docx 		21 de jul. de 2021
 Cópia de Modelo Declaração Curso Antigo.docx 		24 de ago. de 2022
 Cópia de Modelo Declaração.docx 		17 de ago. de 2021
 Cópia de Modelo_Declaração_Tutoria Captanto 		26 de out. de 2020
 Declaração FCEE.docx 		10 de ago. de 2022
 Gabriel - Declaração 2.docx 		21 de jul. de 2021
 Gabriel - Declaração 3.docx 		21 de jul. de 2021
 Gabriel - Declaração 3.docx 		21 de jul. de 2021
 Gabriel - Declaração.docx 		21 de jul. de 2021
 Guia da Secretária 		
 Guia Secretaria 2020 		4 de ago. de 2020
 LabSEAD Ficha Cadastral.xls 		12 de ago. de 2020
 Modelo Declaração.docx 		21 de jul. de 2021
 Modelo_Declaração_Cursista Captanto 		26 de out. de 2020
 ModeloDeclaracaoTutoria.docx 		14 de ago. de 2020

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Figura 10 - Subpasta “Declaração Tutores” antes da organização

Compartilhados comigo > SENAD-MERCURIO > Secretaria > Declaração Tutores ▾		
Nome ↑	Proprietário	Última modificação
 Compacta		12 de ago. de 2021
 Declarações 2022		16 de nov. de 2022
 Thaynara e Aline NOVOS		16 de dez. de 2020
 Declaração Supervisor Tutoria Captanto - João.docx 		14 de dez. de 2020
 Declaração Supervisor Tutoria Captanto - João.pdf 		14 de dez. de 2020
 Declaração Supervisor Tutoria Captanto - Thaynara.docx 		14 de dez. de 2020
 Declaração Supervisor Tutoria Captanto - Thaynara.pdf 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Aline.docx 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Aline.pdf 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Aurora.docx 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Aurora.pdf 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Carolina.docx 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Carolina.pdf 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Fernanda.docx 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Fernanda.pdf 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Francisco.docx 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Francisco.pdf 		14 de dez. de 2020
 Declaração Tutoria Captanto - Gleicierle.docx 		14 de dez. de 2020

Fonte: Elaborado pela autora (2022)





Para melhor organização desta pasta, foram criadas por mim novas subpastas separadas por anos e os arquivos foram movidos para as respectivas pastas condizentes com os anos nos quais foram criados. Nas figuras 11 e 12 pode-se conferir como ficou a reorganização da pasta e dos arquivos.

Figura 11 - Pasta “Secretaria” após reorganização

Compartilhados comigo > SENAD-MERCURIO > Secretaria ▾		
Nome ↑	Proprietário	Última modificação
 Declarações de Participação	eu	16:52 eu
 z. Secretária Carolina (2021)		
 Guia da Secretária 2021		
 Guia Secretaria 2020		4 de ago. de 2020
 LabSEAD Ficha Cadastral.xls		12 de ago. de 2020

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Figura 12 - Subpasta “Declarações de Participação” após reorganização

Compartilhados comigo > SENAD-MERCURIO > Secretaria > Declarações de Participação ▾		
Nome ↑	Proprietário	Última modificação
 Declarações Tutores 2020	eu	17:04 eu
 Declarações Tutores 2021	eu	17:04 eu
 Declarações Tutores 2022		17:04 eu
 - MODELO Declaração Tutores - atualizado nov 2022....	eu	17:07 eu

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Criação de novas pastas para secretaria:

Observou-se que a equipe da secretaria gera pelo menos 5 documentos de controle interno para cada curso ofertado pelo projeto, sendo eles: planilha com os dados dos inscritos finais, planilha de controle de desistências, documento de mensagens padronizadas para atendimento via e-mail, documento com mensagem de divulgação do curso, documento para redação do relatório final de cumprimento de objeto, além de outros arquivos gerados esporadicamente para cumprimento de demandas específicas, porém, não existia um local próprio para o armazenamento e localização destes arquivos distintos de cada curso.

A partir disso, com o objetivo de facilitar a localização e criar um local de armazenamento para estes arquivos, foram criadas por mim pastas exclusivas para

documentos da secretaria dentro das subpastas dos cursos, mostradas na figura 5, mais especificamente nas subpastas “CURSO 2 - FRoNt”, “CURSO 3 - TraNSpor” e “Curso 5 - CoPlanar”. Na figura 13 é possível conferir como ficou a organização da pasta da secretaria na subpasta do curso CoPlanar.

Figura 13 - Pasta da secretaria criada na subpasta do curso CoPlanar

Compartilhados comigo > SENAD-MERCURIO > Curso 5 - CoPlanar > Secretaria ▾		
Nome ↑		Proprietário
 Processo inscrição - Imagens para relatório final		eu
 CoPlanar - Histórico de Desistências 		eu
 CoPlanar - Mensagens padronizadas para e-mail 		eu
 CoPlanar - Relatório Final (Parte Secretaria) 		eu
 Emails inscritos homologados COPLANAR - inicio de curso 		eu
 Emails Institucionais para divulgação do COPLANAR 		eu
 Mensagem de divulgação - CoPlanar 		
 Mensagem de divulgação - Prorrogação curso CoPlanar 		eu
 Perfil Final dos Cursistas - 14/12/22 		eu

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

d) Participação em reuniões semanais de supervisão e auxílio na elaboração de anotações e registros:

As reuniões ocorreram todas as quartas-feiras, no período vespertino, com duração de uma hora, na qual participaram o coordenador geral do projeto, a coordenadora técnica de ensino à distância, o responsável financeiro, os supervisores de cada equipe (produção, programação, gerenciamento Moodle, revisão textual, design gráfico, design instrucional, audiovisual e tutoria), além dos dois membros da secretaria. Os integrantes da equipe participavam das reuniões de maneira híbrida, comparecendo à reunião preferencialmente de maneira presencial, mas também havia a possibilidade de participar de maneira remota, através de reunião gerada pelo Google Meet. Os registros dos encontros foram feitos de maneira conjunta pelos dois membros da equipe da secretaria, e eram gerados a partir do modelo pré-definido, mostrado anteriormente na figura 8.

e) Auxílio na elaboração de relatórios finais dos projetos de extensão:

Este tópico trata dos relatórios de cumprimento de objetivos relacionados às metas contratadas do projeto, relacionados às produções, ofertas e certificações dos cursos ofertados no ano de 2022, sendo eles os cursos Transpor, Front e CoPlanar. A redação do relatório é dividida entre as equipes do projeto, que devem detalhar as atividades que lhes foram atribuídas e que foram realizadas em sua totalidade. A secretaria fica responsável pelo detalhamento do processo de divulgação do curso, do processo de inscrição, detalha os critérios de seleção para homologação das inscrições, apresenta o perfil final dos cursistas e o resultado da pesquisa de satisfação dos cursistas em relação ao curso em geral.

f) Auxílio ao setor financeiro:

Essa atividade consistia em auxiliar o responsável financeiro com atividades rotineiras como: cobranças de documentações e assinaturas de bolsistas para realização de concessão e/ou renovação de bolsas, feitas diretamente por e-mail, e organização de documentos assinados, como termos de bolsa, relatórios finais de bolsa e relatórios mensais de prestação de serviço, para serem enviados às fundações parceiras.

g) Reelaboração de um guia das atividades secretariais executadas no projeto:

Observou-se que a maioria das atividades realizadas pela secretaria possuem um padrão operacional de execução, porém, por ser um trabalho remoto, a ambientação de um novo membro pode ser um processo mais delicado, uma vez que a apresentação das atividades realizadas no projeto é feita através de videoconferência e por parte de outro bolsista que está a mais tempo no projeto e, conseqüentemente, já se adaptou aos procedimentos operacionais. Neste sentido, vale ressaltar que ao iniciar o estágio na secretaria foi disponibilizado um documento com instruções das atividades a serem realizadas, porém este estava incompleto, desatualizado e com uma apresentação mal estruturada, dificultando assim a captação do conhecimento a respeito das atividades que seriam realizadas.

Com o objetivo de facilitar o processo de ambientação de novos membros da secretaria, constatou-se a necessidade de reelaborar um guia de procedimentos operacionais padrão, que tem como finalidade orientar a execução das atividades e servir como uma primeira apresentação dos procedimentos que envolvem a secretaria do projeto.

Nesta perspectiva, para reelaborar um novo guia de procedimentos operacionais da secretaria, foi necessário primeiramente se ambientar com a rotina de atividades, colher informações e dados, analisar a atual situação da organização dos documentos, identificar os

padrões existentes, vivenciar as demandas do ambiente, para, a partir daí, descrevê-los e detalhar as atividades realizadas na secretaria. Vale ressaltar que o documento foi construído com base em documentos já existentes, disponibilizados por outros participantes do projeto, e foram incluídas apenas as atividades desenvolvidas e vivenciadas por mim durante a realização do estágio.

Por fim, vale reforçar que o objetivo é criar um arquivo editável para que este possa ser complementado sempre que necessário, ficando disponível para que futuros membros da secretaria incluam os procedimentos operacionais de novas atividades que possam ser atribuídas à responsabilidade da secretaria. Além disso, este arquivo foi criado por mim, como participante do projeto “Cursos a distância sobre redução da oferta de drogas”, mas pode ser disponibilizado para participantes de outros projetos, ofertados pela UFSC em parceria com a SENAD, pois as atividades atribuídas às equipes da secretaria são equivalentes. O material elaborado pode ser conferido no APÊNDICE 1.

Esta seção teve como objetivo descrever todas as atividades realizadas durante o período de estágio, que se resumem na análise de inscrições, no atendimento ao público, e principalmente na gestão de documentos realizada em pastas virtuais, na qual foi possível colocar em prática as competências adquiridas na graduação e os conhecimentos obtidos através do embasamento teórico sobre arquivologia e gestão documental para identificar oportunidades de melhorias e propor soluções. Na próxima seção serão apresentadas minhas considerações finais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste relatório de estágio profissionalizante foi descrever as atividades secretariais, com enfoque na gestão de documentos, realizadas por mim na equipe de secretaria do projeto de extensão “Cursos a distância sobre redução da oferta de drogas”, realizado pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Este relatório se configura como trabalho de conclusão do curso e é pré-requisito para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo, pela Universidade Federal de Santa Catarina.

As atividades realizadas durante o período de estágio, descritas na seção anterior, eram divididas em funções secretariais rotineiras, como atendimento ao público via e-mail, gestão de documentos digitais, participação em reuniões semanais, redação de registros e auxílio ao setor financeiro com cobranças de documentos e assinatura, e funções secretariais mais pontuais para atendimento de demandas relacionadas aos cursos ofertados, como análise de inscrições e redação de relatórios de cumprimento de objeto.

As funções relacionadas à gestão de documentos ocorreram após uma verificação e confirmação da necessidade de uma atualização e reorganização de documentos e pastas digitais importantes para as atividades rotineiras da secretaria. O objetivo desta gestão foi agilizar a consulta do acervo e facilitar a elaboração de novos documentos. Deste modo, foi possível reconhecer a importância das competências secretariais no ambiente organizacional, uma vez que a secretária executiva apresenta capacidade para localizar problemas e propor uma gestão documental que mais se adequa às demandas da equipe.

Com a realização e descrição desta atividade de gestão foi possível correlacionar a formação acadêmica com a atividade profissional na prática, principalmente os conhecimentos obtidos por meio das disciplinas de Técnicas Secretariais e Gestão da Informação e Arquivo. Além disso, posso afirmar que a contribuição do embasamento teórico foi de total relevância para alcançar os objetivos de melhoria na gestão de documentos no ambiente de estágio, principalmente no que tange às três fases relacionadas aos estágios de evolução dos arquivos, que são classificados em correntes, intermediários e permanentes, e às três fases básicas da gestão de documentos, que referem-se à produção, à utilização e, por fim, à avaliação e destinação de documentos.

Em continuação ao que tange a identificação de problemas, foi realizada a reelaboração de um guia de procedimentos da secretaria após ser reconhecida a necessidade de melhorar a ambientação e facilitar o trabalho de novos bolsistas no projeto. Para reelaborar o guia foi necessário planejamento e organização do que deveria ser inserido e como deveria

ser inserido, além dos devidos cuidados com o uso de uma linguagem simples e direta, de fácil compreensão, para proporcionar uma leitura prazerosa e didática. Com esta iniciativa, foi possível comprovar que o profissional de secretariado está preparado para contribuir de forma eficaz no planejamento, elaboração e desenvolvimento de programas e procedimentos que facilitam a rotina de trabalho e os processos organizacionais.

Como proposta final para a utilização do guia, fica a recomendação de que este esteja em constante atualização e seja complementado sempre que necessário, uma vez que o ambiente de desenvolvimento de projetos de pesquisa e extensão da UFSC é considerado bastante dinâmico e está suscetível a constantes mudanças na estrutura organizacional.

Por fim, o aprendizado adquirido com a realização do estágio e elaboração do relatório é que o profissional de secretariado deve estar sempre atento às realidades e necessidades da organização na qual está atuando, pois tem a capacidade de moldar-se a estas necessidades e, a partir disto, utilizando-se da observação, planejamento, habilidades e técnicas secretarias, propor as melhores soluções para os mais diversos cenários dentro dos setores da organização. Vale ressaltar que sempre é possível identificar oportunidades de melhorias em processos já existentes no ambiente de trabalho, mesmo aqueles que são usados durante anos, basta o profissional estar disposto a utilizar suas competências secretarias para tal e continuar investindo em si próprio em termos profissionais e pessoais.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, W. G. de; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A. S. Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. **GeSec: Revista de Gestão e Secretariado**, v. 1, p. 46-68, 2010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3/72>. Acesso em: 30 set. 2022.
- BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. 54 p. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/publicacao/anexo/gestao_documental_aplicada.pdf. Acesso em: 07 out. 2022.
- BRASIL. Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional. 2005. 232 p. Disponível em: <https://simagestao.com.br/wp-content/uploads/2016/01/Dicionario-de-terminologia-arquivistica.pdf>. Acesso em: 06 out. 2022.
- BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. Brasília: Senado Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377.htm. Acesso em: 30 set. 2022.
- BRASIL. **Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18159.htm. Acesso em: 07 out. 2022.
- CARMO, J. R. Plano de ensino da disciplina CIN 5427 - Gestão da Informação e Arquivos. Florianópolis, 2020. Plano de ensino apresentado no primeiro semestre de 2020.
- MORAES, P. E. S.; OLIVEIRA, V. S. de. **Gestão da informação e arquivística no contexto secretarial**. 1. ed. Curitiba: InterSaberes. 2015. 268 p.
- NONATO, R. Jr. Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.
- PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2004. 228 p.
- SÁLA, J. S. **Guia de Fontes de Informação para Secretários Executivos**. Brasília, 2008. 47 p. Disponível em: https://fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trabalhos_guias_secretariado_janeide.pdf. Acesso em: 30 set. 2022.
- SCHUMACHER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; BORTH, M. R. **Ferramentas do Secretário Executivo**. 2. ed. Cuiabá: Portal do Secretariado, 2013. 428 p.
- SOUZA, J. T. de.; FERNANDES, I. O perfil do profissional de secretariado de nível superior demandado no mercado brasileiro. **SEGeT - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2012. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/50316683.pdf>. Acesso em: 30 set. 2022.
- UFSC. Bacharelado em Secretariado Executivo. Florianópolis, 2014. Disponível em:

<https://secretariadoexecutivo.ufsc.br/2014/09/05/15/#more-15>. Acesso em: 29 jan. 2023.

VARELA, K.; NEUMANN, S. A importância da arquivologia na profissão de secretário executivo. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 36-48, n. 7, 2011. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2325>. Acesso em: 27 set. 2022.

APÊNDICE 1



Guia de Procedimentos da Secretaria Projetos de extensão UFSC - SENAD

Florianópolis, dezembro de 2022

SUMÁRIO

1. RESUMO	3
2. APRESENTAÇÃO	3
3. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE SUPERVISÃO	4
4. INSTRUÇÕES INICIAIS PARA NOVOS MEMBROS	5
4.1. E-MAILS:	5
4.2. PASTA COMPARTILHADA NO GOOGLE DRIVE:	6
4.3. SOBRE OS CURSOS	6
5. ATIVIDADES REFERENTES AOS CURSOS OFERTADOS	6
5.1. MENSAGEM DE DIVULGAÇÃO DO CURSO:	7
5.2. ANÁLISE E HOMOLOGAÇÃO DE INSCRIÇÕES	7
5.3. ATENDIMENTO AOS INSCRITOS, CURSISTAS E TUTORES VIA E-MAIL	14
5.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	16
5.5. REDAÇÃO DO RELATÓRIO FINAL	17
6. PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES SEMANAIS E TRANSCRIÇÃO DE ATAS	18
7. EMISSÃO DE DECLARAÇÕES	18
8. SOLICITAÇÃO DE ASSINATURAS E ORGANIZAÇÃO DE DOCUMENTOS	19

1. RESUMO

Este guia tem por finalidade descrever em detalhes as atividades exercidas pelos bolsistas de extensão que trabalham como secretárias(os) executivas(os) no projeto “Cursos a distância sobre redução da oferta de drogas”, além de ambientar os novos membros da equipe com informações gerais que envolvem a dinâmica de trabalho da secretaria do projeto. Este arquivo pode ser disponibilizado para participantes de outros projetos que estão sob coordenação do Prof. Dr. Luciano Patricio Souza de Castro, pois as atividades atribuídas às equipes da secretaria são equivalentes.

2. APRESENTAÇÃO

O projeto “Cursos a distância sobre redução da oferta de drogas” tem como principal objetivo o desenvolvimento e oferta de cursos na modalidade a distância sobre Política Nacional sobre Drogas (PNAD), sobre narcotráfico e crime organizado e sobre novas substâncias psicoativas. Os cursos são ofertados na modalidade de educação a distância, via internet, especificamente na plataforma Moodle Grupos, disponibilizada pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Nesta perspectiva, este guia apresentará todos os procedimentos que envolvem as demandas da secretaria durante todo o desenvolvimento, oferta e encerramento dos cursos, além de outras demandas de auxílio ao setor financeiro. O objetivo desta ação é criar um arquivo editável, que deve ser complementado sempre que se achar necessário, com novas demandas que venham a ser atribuídas sob responsabilidade da secretaria.

Primeiramente será apresentada a composição da equipe de supervisão do projeto, com as respectivas funções e e-mails para contato e instruções iniciais como criação de e-mail e localização de pastas importantes no Google Drive. Em seguida serão descritas as atividades referentes aos cursos ofertados, como o processo divulgação de cursos, identificação das plataformas relacionadas aos cursos, homologação de inscrições na plataforma da UFSC, atendimento aos inscritos e posteriormente aos cursistas via e-mail, pesquisa de satisfação e redação dos tópicos de responsabilidade da secretaria no relatório final.

Para finalizar, serão descritas as atividades cotidianas que independem dos cursos ofertados, como participação em reuniões semanais, transcrição de atas, emissão de declarações, solicitação de assinaturas e organização de documentos.

3. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE SUPERVISÃO

Abaixo segue a apresentação dos membros da equipe de supervisão do projeto UFSC-SENAD, com os respectivos e-mails para contato. Esses dados devem ser atualizados sempre que houver alterações de contratações.

NOME	CARGO	E-MAIL
Luciano Patricio Souza de Castro	Coordenação Geral do Projeto	luciano.castro@ufsc.br
Giovana Schuelter	Coordenação Técnica de EAD	giovana.projeto.ufsc@gmail.com
Francielli Schuelter	Coordenação de produção	fran.ead.ufsc@gmail.com
Caroline Daufemback Henrique	Coordenação de produção	carol.sead.ufsc@gmail.com
Fernando Machado Wolf	Financeiro	sead.fernando@gmail.com
Alexandre Dal Fabro	Supervisão Programação	alexandre.dalfabro@gmail.com
Andreia Mara Fiala	Supervisão Moodle	andreaifiala07@gmail.com
Cleusa Iracema Pereira Raimundo	Supervisão de Revisão Textual	revisoracleusa@gmail.com
Douglas Luiz Menegazzi	Supervisão Design Gráfico	douglasmenegazzi@gmail.com
Milene Silva de Castro	Supervisão Design Instrucional	milenesc.castro@gmail.com
Rafael Poletto Dutra	Supervisão Audiovisual	rafael@dutra.art.br
João Batista de Oliveira Junior	Supervisão Tutoria	jj.educauel@gmail.com
Thaynara Gilli Tonolli	Supervisão Tutoria	thaynaratonolli@gmail.com
Elson Rodrigues Natário Junior	Secretaria	e.natario@live.com

4. INSTRUÇÕES INICIAIS PARA NOVOS MEMBROS

4.1. E-MAILS:

Recomenda-se que, ao iniciar suas atividades, o novo bolsista crie uma conta de e-mail, preferencialmente do Gmail (pois dará acesso também a uma conta do Google Drive), que será usada exclusivamente pelo bolsista para comunicação com os outros colaboradores e para executar as demandas do projeto. Assim que o contrato acabar, este e-mail pode ser excluído. Ex: nome.ufsc@gmail.com

Além desse e-mail, o bolsista ficará responsável por outros **e-mails institucionais compartilhados** referentes aos cursos em andamento. Para cada curso é gerado um novo e-mail institucional, que o bolsista deve acessar diariamente. Nestes e-mails será feito todo o atendimento aos inscritos dos cursos, aos cursistas e também será feita a comunicação com os tutores dos cursos.

O acesso costuma ser concedido ao bolsista na primeira ou segunda semana após o início das atividades, porém, caso não seja concedido, o acesso deve ser solicitado para a coordenadora técnica de EAD, Giovana Schuelter (giovana.projetos.ufsc@gmail.com). Os e-mails são acessados através do link Institucional da UFSC (<https://webmail.ufsc.br/>). Para acessar, o bolsista precisará logar no Sistema de Autenticação Centralizada da UFSC, com os mesmos dados de usuário (idUFSC, matrícula, e-mail ou CPF) e senha que usa no CAGR.

Segue abaixo imagem de demonstração dos e-mails institucionais referentes aos cursos já ofertados no projeto:



4.2. PASTA COMPARTILHADA NO GOOGLE DRIVE:

Ao iniciar as atividades o bolsista deve receber o acesso à [Pasta Geral do projeto SENAD](#). Nesta pasta contém documentos referentes a todos os cursos que já foram desenvolvidos e ofertados, além de outros documentos e informações relevantes para exercer a atividade como secretária(o), incluindo este guia. Caso o bolsista não receba o acesso na primeira semana de trabalho, este deve ser solicitado também para a coordenadora técnica de EAD, Giovana Schuelter (giovana.projetos.ufsc@gmail.com), ou para qualquer outro membro que tenha acesso à pasta, preferivelmente o membro da secretaria Elson Natário (e.natario@live.com).

4.3. SOBRE OS CURSOS

Há dois conceitos que são muito falados pela equipe e que é importante o bolsista de secretariado saber sobre o que se trata: o Portal e o Moodle Face do curso.

Portal: é um site criado exclusivamente para cada curso, que é disponibilizado no período de divulgação dos cursos e que contém todas as informações pertinentes ao curso, como o tema, público-alvo, estrutura e funcionamento do curso, instruções sobre a certificação após o encerramento do curso, período de oferta do curso e também o link de direcionamento para os interessados realizarem as inscrições.

- [Portal do Curso TraNSPor](#)
- [Portal do Curso FroNt](#)
- [Portal do Curso CoPlanar](#)

Moodle Face: é a página inicial do curso dentro da plataforma do Moodle Grupos, que será o Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem (AVEA) e o espaço em que se desenvolve todo o estudo e ocorrem as interações entre os cursistas e os tutores. Cada curso tem o seu Moodle Face. Para ter acesso ao Moodle, é necessário falar com a supervisora do Moodle, Andreia Mara Fiala (andreiafiala07@gmail.com).

5. ATIVIDADES REFERENTES AOS CURSOS OFERTADOS

Nesta parte estaremos abordando as atividades que são de responsabilidade da secretaria no período de inscrições, oferta e encerramento dos cursos. Para cada curso, o intervalo entre o início das inscrições e o encerramento do curso costuma ser em torno de 6 meses. Neste período a secretaria fica responsável por escrever a mensagem de divulgação do

curso, analisar e homologar as inscrições, enviar mensagens de confirmação de homologação e lembretes de início do curso, atender os cursistas via e-mail, atender demandas de tutores, realizar a pesquisa de satisfação e redigir sobre todos esses processos no relatório final de cumprimento de objeto. A seguir será feito um detalhamento de todas estas demandas.

5.1. MENSAGEM DE DIVULGAÇÃO DO CURSO:

Antes do início do período de inscrições, a secretaria fica responsável por elaborar a mensagem de divulgação do curso. A mensagem deve conter um convite para participação do curso, fazer uma breve apresentação do objetivo principal do curso e dos temas que serão abordados, deve informar o público-alvo e as datas importantes, como o período de inscrições e início do curso. Posteriormente a mensagem deve ser enviada para validação da coordenadora técnica de EAD, Giovana Schuelter, que em seguida encaminhará a mensagem para a SENAD, que fica responsável por fazer a divulgação para o público.

Seguem abaixo os exemplos de mensagens de divulgação dos cursos anteriores:

- [Divulgação do curso TraNSPor](#) (2022)
- [Divulgação de reoferta do curso FroNt](#) (2022)
- [Divulgação do curso CoPlanar](#) (2022)

5.2. ANÁLISE E HOMOLOGAÇÃO DE INSCRIÇÕES

Primeiramente, os interessados em participar do curso precisam realizar a inscrição, que ocorre em duas etapas. Um tutorial é disponibilizado no portal de cada curso, para facilitar este processo de inscrições. Segue um exemplo de tutorial disponibilizado para os interessados no curso TraNSPor: [Tutorial de Inscrição](#).

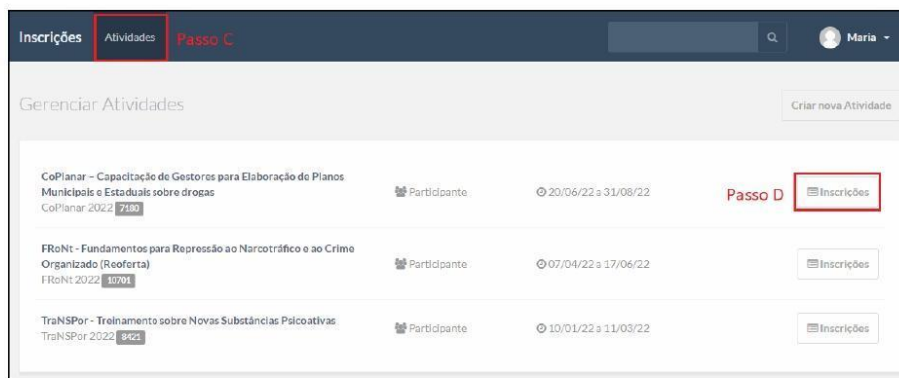
Após este processo, as inscrições aparecem no [sistema de inscrições UFSC](#), e o secretário pode iniciar o processo de análise e homologação. Ao iniciar as atividades dentro do projeto, o bolsista deve receber o acesso ao gerenciamento das inscrições de cada curso para conseguir homologá-las, caso não o receba, este deve ser solicitado também para a coordenadora técnica de EAD, Giovana Schuelter (giovana.projetos.ufsc@gmail.com).

OBSERVAÇÃO: Os critérios de seleção são definidos pela coordenação do curso, em comum acordo com a SENAD. Estes critérios podem variar dependendo da procura e demanda do curso e também podem ser alterados no decorrer do processo de inscrição. Essas decisões são tomadas pela Coordenação do Curso, em acordo com a SENAD, e repassadas para as equipes nas reuniões semanais.

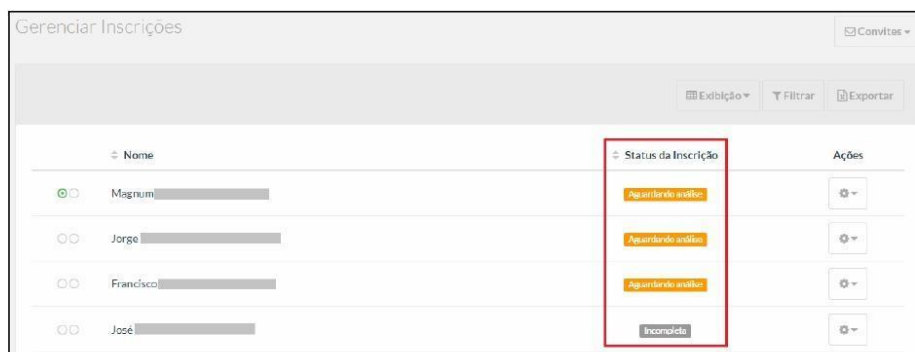
Exemplos: No curso FroNt, devido ao grande número de inscritos de um determinado estado, foi adotado um novo critério de seleção para controlar a porcentagem de inscritos por estado, além de analisar se o inscrito pertencia ao público alvo. Em contrapartida, no curso CoPlanar, devido à baixa procura, o critério foi alterado para: retirada a obrigatoriedade de anexar um documento comprobatório e ampliação do público alvo.

Passo a passo para analisar as inscrições individualmente:

- a. Acessar o [Sistema de inscrições UFSC](#);
- b. Logar com os mesmo dados do Sistema de Autenticação Centralizada UFSC, usuário (idUFSC, matrícula, e-mail ou CPF) e senha;
- c. Acessar a aba “Atividades”; (conferir imagem abaixo)
- d. Escolher o curso que está com as inscrições abertas e clicar em “Inscrições”; (conferir imagem abaixo)



- e. Ao clicar no botão de inscrição, aparecerão todas as inscrições recebidas. Podem aparecer dois tipos de status da inscrição: aguardando análise e incompleta. Conforme mostrado na imagem abaixo:



Nome	Status da Inscrição	Ações
Magnum	Aguardando análise	[Configurações]
Jorge	Aguardando análise	[Configurações]
Francisco	Aguardando análise	[Configurações]
José	Incompleta	[Configurações]

Aguardando análise: são inscrições completas e que estão aptas para análise e homologação, pois anexaram algum documento nos campos obrigatórios. A análise consiste em abrir a inscrição e verificar se os dados e a documentação estão todos de acordo. Para abrir a inscrição basta ir na coluna de “Ações”, clicar no botão de "Configurações" e em seguida clicar em “Gerenciar”, conforme imagem abaixo:



Nome	Status da Inscrição	Ações
Magnum	Aguardando análise	[Configurações] → Gerenciar
Jorge	Aguardando análise	[Configurações]
Francisco	Aguardando análise	[Configurações]

Como os cursos possuem público-alvo, a documentação em geral é em relação à profissão do cursista. O documento deve comprovar a atuação profissional informada na inscrição. Para cada curso existem documentações específicas que são aceitas, pois, novamente, depende de qual será o público-alvo daquele curso. Em sua maioria, os documentos mais anexados são: carteiras de identidade profissional, identidades funcionais, holerites e declarações de atuação profissional. Se os dados estiverem de acordo e o documento comprovar a atuação do inscrito, a inscrição pode ser homologada, para isso basta voltar a página e realizar a homologação do inscrito, clicando novamente no botão de "Configurações", e em seguida clicando em “Homologar”, conforme imagem abaixo:

Nome	Status da Inscrição	Ações
Magnum	Aguardando análise	Gerenciar Homologar
Jorge	Aguardando análise	Gerenciar
Francisco	Aguardando análise	Gerenciar

Após esse processo, a inscrição já aparecerá como homologada. Após a homologação, é preciso enviar um e-mail de confirmação de homologação para os inscritos, avisando que está tudo certo para acessar o curso assim que for liberado no Moodle Face. O modelo padrão de mensagem pode ser encontrado no seguinte link: [Mensagens padronizadas para responder e-mails](#). (Muitas vezes esses e-mails acabam não chegando na caixa de mensagem do cursista e são direcionados para o spam, por isso é muito comum o recebimento de vários e-mails de inscritos perguntando sobre o status da inscrição.)

Inscrições incompletas: são inscrições que não estão com todos os campos obrigatórios preenchidos e, principalmente, não possuem documentos de comprovação anexados. Quando a inscrição está com esse status não é possível homologá-la. Vale ressaltar que é responsabilidade do cursista preencher todos os campos obrigatórios e enviar a documentação exigida, conforme é informado no tutorial de inscrições, disponibilizado no portal dos cursos. As inscrições incompletas somente são analisadas após homologação de todos os inscritos que realizaram devidamente a inscrição e estão "aguardando análise". Se o curso estiver com uma grande procura, pode ocorrer de as inscrições incompletas não chegarem a ser analisadas e regularizadas. Caso sobraem vagas, será preciso enviar uma mensagem para os e-mails de todos os inscritos que estejam com as inscrições incompletas, pedindo que finalizem a inscrição e anexem os documentos. (Se o inscrito não conseguir anexar os documentos, ele pode enviá-los pelo e-mail e o secretário consegue fazer a inclusão no sistema). O modelo padrão de mensagem de inscrição incompleta pode ser encontrado no seguinte link: [Mensagens padronizadas para responder e-mails](#).

Durante a análise de inscrições ocorrem casos de inscrições com anexo inválido, isto é, inscrições que os documentos anexados não comprovam a atuação do inscrito, como, por exemplo: apenas o RG ou CNH, foto do ambiente de trabalho, fotos pessoais, selfies, certificados de cursos anteriores ofertados pela UFSC, diplomas de graduação, etc. Nestes casos, deve-se marcar o anexo como inválido na própria inscrição (segue demonstração na

imagem abaixo) e enviar um e-mail ao inscrito pedindo que altere a documentação. O modelo padrão de mensagem de anexo inválido pode ser encontrado no seguinte link: [Mensagens padronizadas para responder e-mails](#).

The screenshot displays a user profile interface. At the top left, there is a profile picture placeholder and a green status indicator that reads "Cadastro Válido". Below this, the user's CPF and Date of Birth are shown. A message states: "Solicitação gerada em 16/04/2022 22:22:39 e finalizada em 16/04/2022 22:28:27".

The main content area is divided into two sections. On the left, under the heading "Campos Adicionais", there are tabs for "Avaliação do Cadastro" and "Cadastro da UFSC". Below these is a "Dados complementares" section with the following fields:

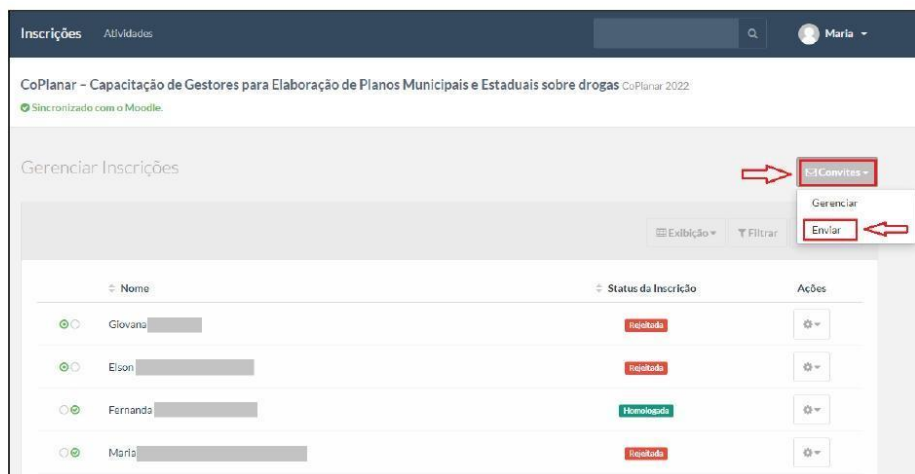
- Celular,***: A text input field with a placeholder and the label "Telefone celular com DDD".
- Formação,***: A dropdown menu with a placeholder and the label "Indique o seu nível de formação".
- Atuação,***: A dropdown menu with a placeholder and the label "Indique sua área de atuação".
- Outro (qual)**: A text input field.

On the right, under the heading "Anexos", there is a warning: "O arquivo selecionado deve conter a extensão png, jpg, gif ou pdf e seu tamanho deve ser inferior a 2MB." Below this are two document upload sections:

- Documento comprobatório de atuação (frente)***: Includes a "Substituir arquivo" button and a description: "Documento que comprova a área de atuação indicada. Anexar documento de identificação com foto caso tenha escolhido 'Outro'".
- Documento comprobatório de atuação (verso)***: Includes a "Substituir arquivo" button and the same description as above.

At the bottom right of the "Anexos" section, there is a blue button labeled "Marcar anexos como inválidos", which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.

As inscrições possuem um prazo de início e encerramento, sendo assim, após o encerramento nenhuma pessoa conseguirá realizar a inscrição através do link divulgado. Mas em alguns casos excepcionais, de pessoas indicadas pela SENAD ou pela coordenação do curso, existe ainda um último recurso, que é a inscrição por convite. Para que a pessoa receba o convite para realizar sua inscrição, a(o) secretária(o) precisa de 3 informações para enviar o convite: nome completo, e-mail e CPF. Com estes dados a(o) secretária(o) deve seguir os seguintes passos: Clicar em "Convites" (no canto superior direito na página de gerenciamento das inscrições) e em seguida clicar em "Enviar", conforme mostrado na imagem abaixo:



Existem duas opções de envio de convites: o envio em massa (caso haja muitos convites a serem enviados) e o envio individual. No caso do envio individual basta inserir os dados nos campos indicados e clicar em enviar, e no caso do envio em massa basta seguir as instruções informadas no sistema.

Envio individual:

Convites ✕

Envio em Massa **Envio Individual**

Nome

Email

CPF ou Passaporte

Enviar Cancelar

Envio em massa:

Convites
✕

Envio em Massa
Envio Individual

O arquivo deve conter apenas texto, possuir a extensão csv ou txt e as informações devem estar separadas por vírgulas.

▶ Informações dos convidados:

Nome	Email	CPF	Passaporte
Nome do Convidado	convidado@email.com	999.999.999-99	AB999999
Convidado só Passaporte	passaporte@mail.com		AB888888

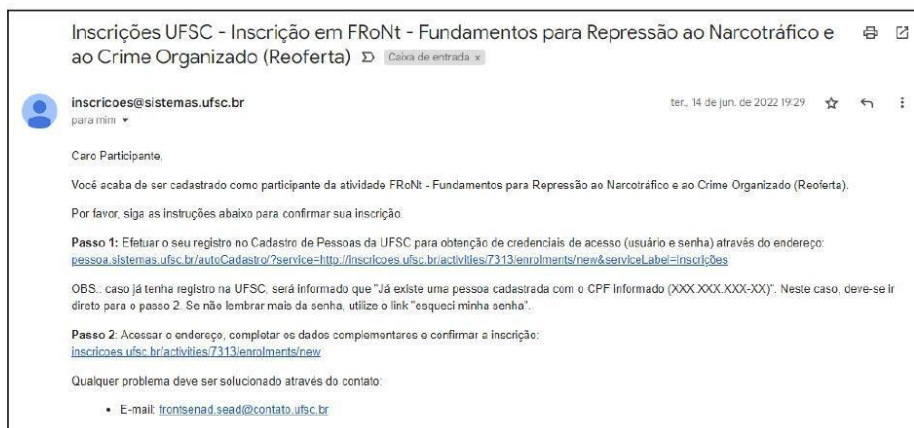
▶ Como deve ser o arquivo criado:

Nome do Convidado,convidado@email.com,999.999.999-99,AB999999
 Convidado só Passaporte,passaporte@mail.com,,AB888888

▶ É obrigatório CPF ou passaporte para todos os registros!

Selecionar arquivo

Após enviar os convites, os convidados recebem em seus e-mail a seguinte mensagem, que é mesma para todos os curso, com orientações de como realizar a inscrição mediante convite:



Por fim, outra ação possível de realizar na página de inscrição, é exportar os dados dos inscritos para uma planilha de excel. Com esta planilha será possível gerenciar várias informações pertinentes ao controle de inscrições, como: agrupar todas as inscrições que estão incompletas ou com anexos inválidos, coletar os e-mails destas inscrições e enviar as

mensagens para regularização destas inscrições. Outra vantagem desta planilha é que através dela será possível obter os dados finais e gerar gráficos que serão usados no Relatório Final de cumprimento de objeto do curso.

5.3. ATENDIMENTO AOS INSCRITOS, CURSISTAS E TUTORES VIA E-MAIL

Nesta seção serão explorados os principais atendimentos feitos por e-mail, que, em sua maioria, são dúvidas frequentes dos interessados nos cursos, dos inscritos e dos cursistas. Além dos atendimentos aos tutores, que são relacionados aos pedidos de cancelamento. Para todas as situações relatadas a seguir, existe uma mensagem padrão de resposta que pode ser utilizada e pode ser consultada no seguinte link: [Mensagens padronizadas para responder e-mails](#). Vale ressaltar que estas mensagens servem como uma instrução para as respostas, mas podem ser modificadas conforme a necessidade e atendimento de cada secretária(o).

As dúvidas mais recorrentes dos interessados e inscritos no curso são sobre:

- como se inscrever no curso;
- se pode se inscrever no curso (Já que os cursos apresentam público-alvo definido esta dúvida é muito recorrente. Em geral, a resposta será sim, pois todos podem se inscrever, mas isso não garante que a homologação será feita. Conforme o tempo das inscrições vai ocorrendo, se for verificado que o número de vagas não será atingido pelo público-alvo, as inscrições são abertas para outros públicos);
- se a inscrição foi recebida ou não;
- status da inscrição ou se já foi homologada;
- e-mail inválido no processo de inscrição;

Situações mais recorrentes de contatos dos cursistas são sobre:

- dificuldades para acessar o curso (na maioria das vezes, quando surge este caso, são cursistas tentando acessar o curso antes de este ser liberado no Moodle - a liberação do curso só ocorre na data de início do curso, que é informada no portal do curso e no e-mail de confirmação de homologação da inscrição);
- recuperação de senha para acessar o curso;
- como alterar o e-mail cadastrado na inscrição;
- solicitação de alteração de dados cadastrais, principalmente de nomes digitados errados no momento da inscrição (Nestes casos a solicitação precisa ser encaminhada

para a supervisão do moodle, pois os membros da secretaria não têm acesso às configurações do sistema de pessoas da UFSC);

- como obter o certificado;
- cancelamento de inscrição;

Atendimento aos tutores:

A maior demanda com as solicitações dos tutores é em relação aos pedidos de cancelamento, que começam a ocorrer após o início do curso e se estendem até o encerramento da oferta do curso. Os tutores encaminham por e-mail o nome completo e CPF do cursista e uma justificativa para o pedido de cancelamento. Para realizar o cancelamento basta acessar o sistema de inscrições, filtrar a inscrição pelo nome ou CPF do cursista, clicar no ícone de “configurações e em seguida clicar em "Cancelar Homologação”, conforme demonstrado nas imagens abaixo:

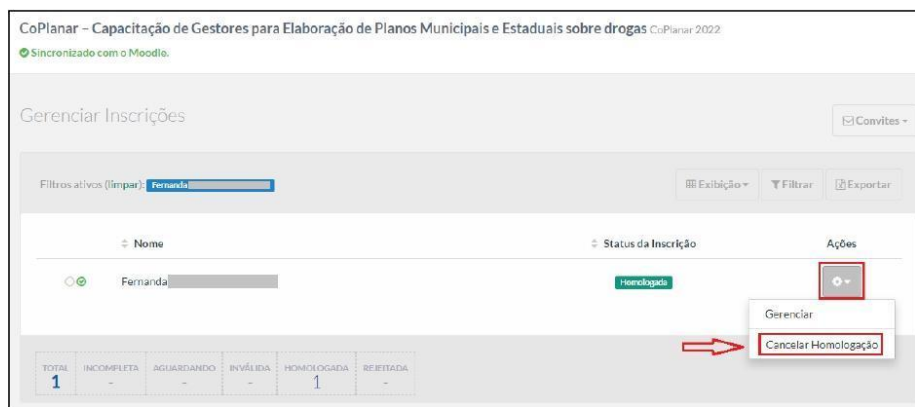
CoPlanar - Capacitação de Gestores para Elaboração de Planos Municipais e Estaduais sobre drogas CoPlanar/2022
Sincronizado com o Moodle

Gerenciar Inscrições Convites

Inscrições Filtrar Exportar

Nome: CPF: Status da Inscrição: Selecione um Status Condição do Cadastro: Selecione uma Condição Filtrar

Nome	Status da Inscrição	Ações
<input type="radio"/> Giovana	Iniciada	⚙️
<input type="radio"/> Elson	Rejeitada	⚙️
<input checked="" type="radio"/> Fernanda	Homologada	⚙️



Recomenda-se que uma planilha de controle de desistências seja criada, adicionando uma coluna para informar os motivos das desistências. Estes dados podem ser utilizados também para a redação do relatório final.

Exemplos de planilhas dos cursos anteriores:

- [Desistências curso TraNSPor](#)
- [Desistências reoferta curso FroNt](#)
- [Desistências curso CoPlanar \(mais atualizada\)](#)

5.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Na etapa final de cada curso a equipe da secretaria, juntamente com a supervisão do Moodle, fica responsável por criar e disponibilizar o questionário de avaliação do curso. Este questionário tem o objetivo de obter a opinião dos cursistas em relação ao curso em geral, compreender o grau de aprovação do curso e detectar os pontos que precisam ser aprimorados e, assim, aperfeiçoar o desenvolvimento e a realização dos próximos projetos.

O questionário é criado através da ferramenta de formulários do Google, o Google Forms, que deve ser acessado através da conta da secretaria. A pesquisa é criada a partir de uma cópia da última pesquisa aplicada, na qual devem ser feitas as devidas alterações (como nome do curso, cores e etc). A validação da pesquisa é feita pela equipe de Coordenação (às vezes algumas perguntas são alteradas). O link que direciona para o formulário deve ser enviado para a supervisora do moodle, Andreia, e para o supervisor de programação, Alexandre, que ficam responsáveis por habilitar o botão “pesquisa de satisfação” no painel do Moodle Face dos cursos, conforme exemplo da imagem abaixo:



Os resultados desta pesquisa são incluídos, com gráficos, no Relatório Final de cumprimento de objeto do curso.

É de responsabilidade da secretaria criar a planilha, enviar o link, habilitar a ferramenta "aceitando respostas" e depois fechar essa opção. É preciso se atentar a este último passo, pois já aconteceu de a opção "aceitando respostas" ficar aberta, o relatório foi feito e depois a pesquisa continuou recebendo respostas, o que ocasionou a divergência de resultados entre os resultados "atuais" da pesquisa e os resultados informados no relatório.

5.5. REDAÇÃO DO RELATÓRIO FINAL

Este tópico trata-se dos relatórios finais de cumprimento de objeto de cada curso. A redação do relatório é dividida entre as equipes do projeto, que devem detalhar as atividades desenvolvidas durante a produção e oferta dos cursos. A secretaria fica responsável por descrever todos os processos já citados acima, como a divulgação do curso, o processo de inscrição, os critérios que foram utilizados para homologação das inscrições, apresentação do perfil final dos cursistas e o resultado da pesquisa de satisfação dos cursistas em relação ao curso em geral.

Exemplos dos relatórios anteriores:

- [Relatório Final da reoferta do curso FROnt \(Parte da secretaria\)](#)
- [Relatório Final do curso CoPlanar \(Parte da secretaria\)](#)

6. PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES SEMANAIS E TRANSCRIÇÃO DE ATAS

Uma atividade constante que ficará a cargo do bolsista de secretariado é realizar os registros das reuniões que os supervisores das equipes realizam semanalmente. Estas reuniões costumam ser sempre no mesmo dia da semana e no mesmo horário, porém a cada semestre esta data precisa ser revista por conta das atividades acadêmicas dos participantes, principalmente do coordenador do projeto e dos participantes que também são professores ou alunos de mestrado, doutorado e/ou pós. Atualmente as reuniões ocorrem presencialmente no espaço físico de alguma das fundações parceiras do projeto, mas também é gerado um link no Google Drive para participações de maneira remota. Para acessar as ATAS anteriores e também o modelo atual de ATA basta acessar a pasta geral “[SENAD-MERCURIO](#)” e em seguida a pasta “[Atas/Reuniões](#)”.

7. EMISSÃO DE DECLARAÇÕES

Este tópico trata-se de uma atividade de auxílio ao setor financeiro, que atualmente é administrado pelo Fernando Machado Wolf (sead.fernando@gmail.com). O bolsista de secretariado que fica responsável pela emissão das declarações de participação, que podem ser solicitadas tanto por atuais como por antigos tutores e/ou bolsistas dos projetos. A solicitação é recebida pelo bolsista através do e-mail institucional compartilhado ou encaminhada pelo Fernando, que também encaminhará os dados do bolsista/tutor solicitante (nome completo, CPF, função, projeto (nome + código), data de início e fim da bolsa e carga horária semanal). No Drive há uma pasta específica para as declarações de participação, na qual é possível encontrar um modelo pré-definido para emissão das declarações. Basta criar uma cópia do modelo e adicionar os dados do solicitante. Após preenchimento da declaração, o bolsista de secretariado deve encaminhar o documento para o Fernando, que irá validar as informações e em seguida encaminhar para assinatura do Prof^o. Dr^o. Luciano Patricio Souza de Castro, coordenador dos projetos. Após assinatura do documento pelo Prof^o Luciano, o documento volta para o secretário, que deve enviar o documento para o bolsista/tutor solicitante. Segue abaixo os links para acesso à pasta de declarações e ao modelo pré-definido:

- [Pasta Declarações de Participação](#)
- [Modelo pré-definido de declaração de participação](#)

8. SOLICITAÇÃO DE ASSINATURAS E ORGANIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

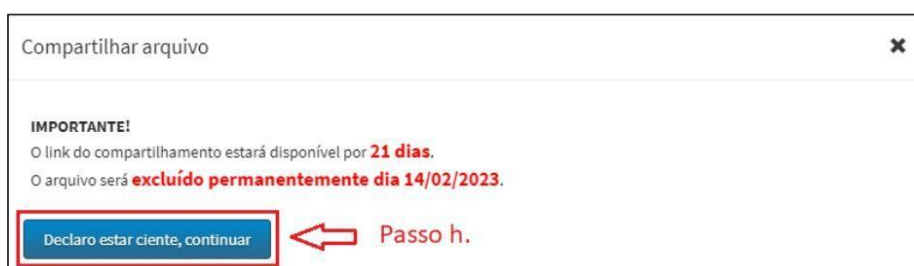
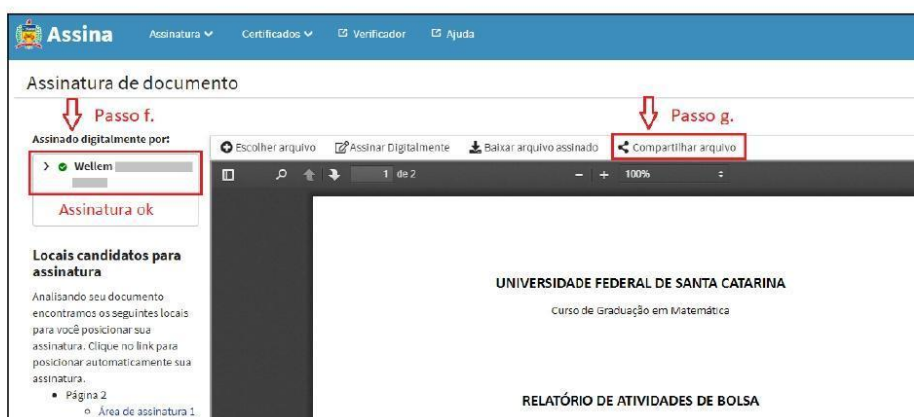
Outra atividade de auxílio ao setor financeiro que aparece com constância é a solicitação de assinaturas e documentos de outros bolsistas. Nesse caso, o Fernando envia um e-mail para o bolsista de secretariado com a demanda que ele precisa, e cabe ao secretário(a) entrar em contato com os bolsistas para pedir as assinaturas e/ou documentos necessários. Os e-mails para os bolsistas são sempre enviados individualmente e é indicado esperar receber todas as assinaturas e documentos que o Fernando solicitou em cada demanda para depois encaminhá-los todos juntos em um único e-mail. Os documentos mais solicitados são:

- os atestados de matrícula atualizados, que precisam ser enviados a cada semestre ou a cada renovação de bolsa;
- os termos de bolsa assinados, toda vez que há um novo contrato de bolsa ou quando há renovação;
- documentos pessoais como RG, CPF, currículo, atestado de matrícula, para todos os novos contratos de bolsa;

Além dessas demandas, o Fernando pede auxílio também com o processo agilizar a assinatura digital no sistema de assinaturas da UFSC, o Assin@UFSC. Como o professor Luciano precisa assinar digitalmente vários documentos por mês, entre eles relatórios mensais de atividades dos tutores, é mais ágil enviar para ele os links de acesso direto aos documentos que aguardam assinatura. Sendo assim, o Fernando reúne todos os documentos que precisam da assinatura do Prof. Luciano e encaminha por e-mail para o secretário, que irá seguir os seguintes passos para gerar os links:

- a. Baixar todos os documentos para o computador;
- b. Nomear os documentos com o nome completo de cada tutor/bolsista;
- c. Abrir o sistema de assinatura da UFSC, o Assin@UFSC;
- d. Logar com os próprios dados no Sistema de Autenticação Centralizada da UFSC;
- e. Escolher o arquivo que está aguardando assinatura;
- f. Conferir se a assinatura do tutor/bolsista está verificada no sistema da UFSC;
- g. Clicar em compartilhar arquivo;
- h. Clicar em “Declaro estar ciente, continuar”
- i. Copiar o link;

- j. Salvar os links de todos os documentos e organizá-los no corpo de e-mail para encaminhar ao Fernando;



para Fernando ▾

Oi Fernando, boa tarde.

Passo j.

Seguem os links:

Annie [redacted] - <https://u.ufsc.br/nmVZTTf>
 Fernando [redacted] - <https://u.ufsc.br/rydWM6w>
 Gheysa [redacted] - <https://u.ufsc.br/2SbYKAC>
 Heloiza [redacted] - <https://u.ufsc.br/X8lybvZ>
 Jaquesson [redacted] - <https://u.ufsc.br/kl59op7>
 Karen [redacted] - <https://u.ufsc.br/qXLwzd6>
 Kelvia [redacted] - <https://u.ufsc.br/AXEnL1D>
 Lana [redacted] - <https://u.ufsc.br/lhbMiot>
 Luciana [redacted] - <https://u.ufsc.br/OAWdioA>
 Maria [redacted] - <https://u.ufsc.br/Aw5Z46T>
 Mariana [redacted] - <https://u.ufsc.br/iTN3KQT>
 Monica [redacted] - <https://u.ufsc.br/eLJ8Tf1>
 Pedro [redacted] - <https://u.ufsc.br/lYpTG1S>
 Solange [redacted] - <https://u.ufsc.br/9S6bhAC>
 Valéria [redacted] - <https://u.ufsc.br/mUGunJl>
 Wagner [redacted] - <https://u.ufsc.br/Y3mO4pm>

O Fernando fica responsável de encaminhar os links para o Prof. Luciano. Assim que o Prof. Luciano assinar todos os documentos, o secretário deve baixar novamente os arquivos, conferindo dessa vez se os arquivos estão com as duas assinaturas (do bolsista e do coordenador do projeto), reuni-los e encaminhá-los para o Fernando novamente. Para baixar os arquivos com a assinatura do Prof. Luciano basta acessar os links que foram compartilhados e clicar em “Baixar arquivo assinado”.

Assina Assinatura ▾ Certificados ▾ Verificador Ajuda

Assinatura de documento

Assinado digitalmente por:

- Virginia [redacted]
- Luciano Patricio Souza de Castro

Escolher arquivo Assinar Digitalmente **Baixar arquivo assinado** Compartilhar arquivo

1 de 2 100%

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
 Curso de Pós-graduação em Nível de Doutorado em Saúde Coletiva

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE BOLSA