



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRAS

SECRETARIADO EXECUTIVO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO:

Gestão documental e o Secretário Executivo: a implementação de ferramentas computacionais nas rotinas de gerenciamento de arquivos em uma empresa de entregas

ELIZIANE FÁTIMA CUÇO

**FLORIANÓPOLIS
2023**

ELIZIANE FÁTIMA CUÇO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO:

Gestão documental e o Secretário Executivo: a implementação de ferramentas computacionais nas rotinas de gerenciamento de arquivos em uma empresa de entregas

Relatório de Estágio Obrigatório Profissionalizante elaborado como requisito para conclusão do curso de Secretariado Executivo, do Departamento de Língua e Literatura Estrangeiras, da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Coordenadora de Estágio: Prof.^a Dr.^a Maria Ester Wollstein Moritz

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Litiane Barbosa Macedo

FLORIANÓPOLIS

2023

SUMÁRIO

<i>1</i>	<i>INTRODUÇÃO</i>	<i>4</i>
<i>2</i>	<i>REFERENCIAL TEÓRICO</i>	<i>7</i>
2.1.	CONSIDERAÇÕES SOBRE O PROFISSIONAL EXECUTIVO	7
2.2.	GESTÃO DOCUMENTAL	9
<i>3</i>	<i>AMBIENTE ONDE FOI REALIZADO O ESTÁGIO</i>	<i>10</i>
<i>4</i>	<i>RELAÇÃO ENTRE AS DISCIPLINAS TEÓRICAS E AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA PRÁTICA</i>	<i>11</i>
<i>5</i>	<i>CONSIDERAÇÕES FINAIS</i>	<i>14</i>
	<i>REFERÊNCIAS</i>	<i>16</i>

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado executivo evoluiu com o passar dos anos, desde os tempos primórdios de sua origem há 500 anos até os dias atuais (NATALENSE, 1998). A atuação do secretário executivo, durante muito tempo, passou despercebida dentro das atividades relevantes em diversos ambientes de trabalho, como indústrias, empresas, órgãos públicos, ONGs, dentre outros; contudo, sua importância dentro das organizações foi aumentando com o passar dos anos, por que as contribuições do secretário executivo teve um alcance expressivo dentro das organizações. Neste sentido, a profissão de secretário executivo teve que renovar seu modo de executar as atividades dentro destes espaços, tomando decisões, gerenciando conflitos, organizando as estratégias capazes de identificar e resolver os problemas, assumindo assim seu papel de gestor na empresa (RIBEIRO, 2002).

Atualmente, o profissional de secretariado executivo possui tarefas em diversas áreas, sendo classificado como um profissional multitarefa e com diversas especificações, dentre elas administrar, liderar e motivar os envolvidos nas atividades organizacionais. Portanto, o secretário executivo pode fazer parte da gestão de negócios e, em alguns momentos, ele se torna o protagonista de importantes tomadas de decisões, atuando no processo de negociação e gestão empresarial ativamente.

Com o passar do tempo, este profissional vem ganhando mais autonomia, desempenhando funções como delegar tarefas, tomar decisões e ser mediador comunicativo a fim de manter uma comunicação sem ruídos e efetiva dentro das instituições. Além dessas atividades, o secretário executivo tem como exigência a habilidade de falar diferentes idiomas; entre eles, o inglês que é indicado tanto para o técnico quanto para o bacharel em Secretariado. Ainda, a habilidade de falar outro idioma

e o conhecimento avançado da sua língua materna são requisitos comumente solicitados nesta profissão. Isso porque faz parte do seu trabalho realizar traduções de documentos, a escrita de ofícios, e-mail e contratos, além de traduzir livros. Sendo assim, o inglês é quesito indispensável para ampliar o networking e se destacar no mercado. O inglês é fundamental para o secretariado executivo, cabendo às instituições de ensino dar mais atenção a este idioma em disciplinas obrigatórias, por ser um importante aliado para o profissional de secretariado (SANTOS, M.P 2012).

Outro aspecto requerido do secretário executivo é o domínio de ferramentas computacionais para sua atuação em gestão documental nos ambientes organizacionais. Desde a regulamentação da profissão pela *Lei de Regulamentação da Profissão de Secretário(a)*, Lei 7377 de 30/09/85, houve diversas mudanças na atuação do secretário executivo para atender o mercado atual que exige habilidades em lidar com a tecnologia, já que esta é essencial para desenvolver inúmeras atividades de forma rápida e eficaz. Os computadores passaram a integrar a rotina da maioria das pessoas, seja no ambiente profissional ou para a realização de atividades particulares; portanto, esta ferramenta tecnológica exerce função primordial na rotina do século XXI (CASA NOVA, 2013). Com relação à gestão documental, este é um procedimento fundamental na vida de uma empresa. Ela pode ser definida como o conjunto de processos que garantem a produção, armazenamento e o uso correto de todos os documentos da empresa. Neste sentido, a gestão documental tem o objetivo de realizar o gerenciamento completo de todos os arquivos empresariais através da digitalização de documentos e a criação de planilhas. Como exemplo, algumas técnicas secretariais utilizadas no estágio descrito neste relatório foram as seguintes: *organização de todos os documentos a serem digitalizados e arquivados, o preenchimento das planilhas com os dados da empresa e a funcionalidade de cada documento.*

Tendo estabelecido esta breve introdução, o objetivo deste relatório é descrever as atividades executadas no ambiente de trabalho da empresa *Use Soluções Tecnológicas e Entregas Eireli* sob a implementações de ferramentas computacionais e de gestão documental que foram ensinadas nas disciplinas cursadas no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). As disciplinas, como INE5223 (Informática para Secretariado), CIN5427 (Gestão da Informação e Arquivo), CAD5161 (Técnicas Secretariais), forneceram ferramentas e procedimentos para realizar as mudanças necessárias no ambiente de trabalho quanto à organização e gestão documental. As seguintes ferramentas foram aplicadas no referido ambiente de trabalho: *uso de planilhas aprendidos* na disciplina INE5223 (Informática para Secretariado) e ferramentas de office, entre elas WORD e EXCEL, para a elaboração e controle das planilhas. Na disciplina CIN5427 (Gestão da Informação e Arquivo) foram utilizados o controle de fluxo de documentos, sendo eles, o controle de posto dos motoboys, e o arquivamento dos relatórios de entregas. Por último, no que diz respeito aos conteúdos utilizados da disciplina CAD5161 (Técnicas Secretariais), foi necessário identificar e caracterizar a estrutura organizacional da empresa através do conhecimento e desenvolvimento das atividades rotineiras, assegurando eficácia nos resultados (MAGALHÃES E SOUZA, 2001).

Este relatório está organizado da seguinte forma: esta breve introdução (seção 1) contextualiza o tema abordado, assim como os objetivos e o desenvolvimento das tarefas que foram feitas no decorrer do estágio na referida empresa. Posteriormente, o referencial teórico é abordado na seção 2, onde relevantes apontamentos sobre a profissão de secretário executivo serão relatados, incluindo uma breve consideração sobre o profissional e a formação. Na seção 3, informações sobre o ambiente onde foi feito o estágio serão descritas. Posteriormente, as atividades executadas no estágio, considerando

a aplicação das ferramentas aprendidas nas disciplinas cursadas serão relatadas na seção 4. Para finalizar, a seção 5 apresenta as considerações finais deste relatório.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. CONSIDERAÇÕES SOBRE O PROFISSIONAL SECRETÁRIO

EXECUTIVO

O secretariado executivo, durante muito tempo, passou despercebido e atualmente ele ganha destaque dentro das organizações, sendo de extrema importância ter um profissional competente e capacitado na sua área. O secretário exerce um papel de extrema confiança e sua responsabilidade torna-se mais marcante através da profissão de destaque indiscutível na sociedade atual. Isto porque o secretário executivo passou a exercer atividades que vão além de assessorar o executivo e organizar a rotina do escritório. Com o passar do tempo, o profissional tem aperfeiçoado as suas habilidades e desenvolvido aptidões relacionadas às funções secretariais. Portanto, o secretariado executivo é uma profissão da qual muito se exige no mundo atual: conhecimentos gerais e gerenciamento de processos visando a solução de problemas de um mercado de trabalho que requer grande responsabilidade (GARCIA, 2000).

A profissão de Secretário foi regulamentada em 30 de setembro de 1985 pela Lei nº. 7.377, e foi posteriormente complementada através da Lei nº. 9.261 de 1996, com as profissões de Secretário Executivo e Técnico em Secretariado, possibilitando um avanço para a categoria (BRASIL, 1985). A aprovação do Parecer CES/CNE 102/2004 que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, Bacharelado, a serem observadas pelas Instituições de Ensino Superior em sua

organização curricular, em 11 de março de 2004 foi resultado das várias ações realizadas pela FENASSEC (Federação Nacional das Secretárias e Secretários).

Atualmente, a tendência do mercado de trabalho é exigir do profissional conhecimentos generalizados e competências múltiplas, a busca de novas tecnologias e habilidades, aprendizagem são algumas das características que não podem faltar a esse profissional. O secretário deverá ter uma formação que envolva aspectos éticos, conhecimentos técnicos e científicos, além de classificar e arquivar documentos, recepção a clientes e informações em geral, relatórios, atas, conferências e palestras.

A formação do Bacharel deve contemplar as relações entre o conhecimento teórico e as exigências da prática cotidiana da profissão, preparar secretários executivos para exercer o seu novo papel dentro das organizações, assessorando *staffs*, gerenciando setores e pessoas, gerindo fluxo de informação, utilizando novas tecnologias, inovando, enfrentando mudanças culturais, econômicas, políticas, sociais e profissionais. Todos estes aspectos devem levar em conta a sensibilidade e lucidez para diagnosticar conflitos e resistência a mudanças, com visão empreendedora, capaz de promover novos conhecimentos e provocar mudanças, trabalhando com competência e discrição (CARVALHO E ANDRADE, 1999).

Segundo MEDEIROS E HERNANDES (2009), a lista de atividades deste profissional é extensa, em que os autores destacam as áreas básicas que necessitam ser trabalhadas no curso de Secretariado Executivo. De acordo com os autores, o profissional deverá ter uma formação que envolva funções de:

- 1) atendimento: entre eles recepção a clientes e informações em geral;
- 2) organização: agendar compromissos, classificar e arquivar documentos, anotações básicas de conferências e palestras, atas, elaboração de cartas, tabelas e gráficos.

A entender assim que:

Dentre as habilidades desejáveis, destacam-se: 1. Capacidade de articulação com diferentes níveis de empresas e instituições públicas ou privadas. 2. Visão generalista da organização e das suas relações com o mercado. 3. Exercício de 25 funções gerenciais, com domínio dos três níveis (estratégico, tático e operacional), e habilidade para assessorar os centros decisórios em organizações públicas e privadas. 4. Utilização de raciocínio lógico, crítico e analítico, para interpretar e encaminhar situações e relações organizacionais. 5. Coordenar e organizar procedimentos de trabalhos administrativos, para a gestão da área secretarial. 6. Capacidade de interpretar e lidar com modelos inovadores de gestão. 7. Desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais. 8. Gerenciar as informações e os inter-relacionamentos profissionais, com foco na gestão de resultados. 9. Dominar e otimizar os instrumentos tecnológicos visando a eficácia na utilização e operacionalização. 10. Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia. 11. Fornecer apoio logístico, disponibilizando informações e alternativas para decisões dos centros decisórios (VARELA, 2011, p.23).

Portanto, essas qualificações devem ser apresentadas e compreendidas ao longo do curso, dando possibilidades de aperfeiçoamento e formação.

2.2. GESTÃO DOCUMENTAL

Nesta seção, serão abordados conceitos relacionados à gestão documental utilizada na empresa *Use Soluções Tecnológicas e Entregas Eireli*. A gestão documental faz parte da área do secretário executivo já que a maior parte dos documentos passa pelas mãos deste profissional capacitado, o qual dá continuidade ao andamento das tarefas a serem executadas no âmbito profissional.

Gestão documental é um termo utilizado para o conjunto de processos implementados por uma instituição com o objetivo de garantir a produção, o arquivamento e o uso adequado de seus registros mais importantes. A ideia é simplificar o uso desses papéis no dia a dia, tornando a busca por dados mais fácil, organizada e segura (BRASIL, 1991). Em termos práticos, a gestão documental é conduzida de acordo

com a realidade de cada organização. Aquelas que geram uma grande quantidade de arquivos, por exemplo, podem precisar automatizar a guarda de suas informações. Por outro lado, empresas menores podem ser bem atendidas com um simples gerenciamento manual, como foi o caso da empresa que fiz o estágio.

A Gestão Documental, é uma das atribuições do profissional de secretariado, que tem por definição ser o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (PAES, 2004, p. 53). O profissional de secretariado executivo deve manter-se sempre atualizado, antecipando-se às necessidades que possam surgir. O pensamento e planejamento estratégicos são essenciais à qualidade de seu desempenho e ao reconhecimento de sua competência. (DUDZIAK, 2010, p. 110)

A organização, como visto, lida diariamente com papéis importantes que asseguram as atividades empresariais. Cada arquivo assume uma função estratégica, devendo ser conservado de maneira adequada. Pode-se dizer, assim, que a gestão dessas informações permite agilizar a tomada de decisão, elevar a produtividade e reduzir o tempo dos colaboradores na busca por dados. A gestão documental, além disso, contribui para o *compliance*, ou seja, para a ação da empresa em conformidade com as leis vigentes. Neste sentido, a organização de arquivos facilita, por exemplo, a busca de contratos para uma análise detalhada destes documentos em uma dada situação que requer agilidade.

3 AMBIENTE ONDE FOI REALIZADO O ESTÁGIO

A empresa *Use Soluções Tecnológicas e Entregas Eireli* é uma empresa de porte mediano, sendo assim, de pessoa jurídica utilizando dos recursos próprios para realizar

as atividades. Está situada na cidade de São José, Santa Catarina, no Edifício Di Bernardi Towers, no bairro Campinas. A empresa teve início no ano de 2018, através de um aplicativo de entregas o qual transportava roupas, calçados, flores nas datas especiais e, com o passar do tempo, a empresa foi se estabelecendo no ramo de entregas de produtos específicos: medicamentos e demais produtos comercializados em farmácias. Atualmente, ela faz parte das maiores redes de farmácia e tele entrega da região da Grande Florianópolis e outras cidades do estado de Santa Catarina. A atividade principal da empresa é, portanto, a entrega de produtos, sendo especialista em medicamentos; contudo, a empresa atende demandas das entregas de gráficas, lojas de calçados, ótica e entregas de outros produtos esporadicamente.

Para a realização do estágio nesta empresa, foram requisitados que o/a estagiário/a tivesse conhecimentos em informática como Pacote Office, como Excel e Word. Além disso, foi necessário ter habilidades em digitalização e arquivamento de documentos. As atividades que realizei ao longo do semestre foram as seguintes:

- dar suporte às entregas feitas através do aplicativo;
- fazer fechamento das entregas mensais;
- atualizar a planilha de gastos com combustíveis dos motoboys;
- fazer o agendamento para sala de reuniões;
- arquivar de documentos;
- utilizar de ferramentas do Office, Internet, Webmail.

O processo de transformação da profissão acontece por mudança na atuação, no cargo e nas competências individuais conforme o ambiente que escolhe para a realização do estágio e dos conhecimentos adquiridos no percorrer do estágio.

4 RELAÇÃO ENTRE AS DISCIPLINAS TEÓRICAS E AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA PRÁTICA

A seguir, apresento as atividades desenvolvidas com a contribuição das ferramentas aprendidas e descrevo algumas delas. A tabela abaixo aponta os temas desenvolvidos nas disciplinas anteriormente citadas e as atividades desenvolvidas ao longo do estágio baseadas no que foi abordado em cada disciplina.

Tabela 1 – Relação entre as disciplinas cursadas e atividades desenvolvidas no estágio.

Disciplinas	Atividades desenvolvidas
INE5223 - Informática para Secretariado	● Controle e elaboração das planilhas Excel;
Conceitos Básicos de Hardware.	● Edição de documentos em word
Principais unidades funcionais do computador. Conceitos Básicos de Software. Principais Softwares básicos.	● Uso do sistema operacional interno;
Principais Softwares aplicativos.	● Utilização de ferramentas do office, internet.
Comandos mais comuns de um Sistema Operacional. Processadores de Textos: Edição, Formatação, trabalhos com blocos, uso de recursos especiais, impressão, trabalho com mala direta. Agenda Eletrônica. Automação de Escritórios.	

<p>CIN5427 - Gestão da Informação e Arquivo 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Cadastramento de dados e informação no sistema interno da empresa; ● Organização de documentação para arquivamento;
<p>CAD5161 - Técnicas Secretariais Problemas da organização. A organização. Níveis Administrativos. Estruturas Organizacionais. Gráficos de Processamento. Formulários. Layout Administrativo. Manuais de Organização.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Criação de documentos operacionais dos setores; ● Organização de atendimentos telefônicos e presenciais; ● Recibo de notas fiscais.

Fonte: Elaborada pela autora

As técnicas secretariais abordadas na disciplina CAD5161 são atividades e ações que utilizam estratégias para poder auxiliar nas rotinas administrativas, focando nos resultados específicos e na manutenção do bem estar dentro da organização. Para a realização da informatização dentro da empresa *Use Soluções Tecnológicas e Entregas Eireli*, foi necessário adquirir novas técnicas secretariais, sendo elas responsáveis pelo progresso da empresa junto a seus colaboradores e clientes. O atendimento telefônico, a organização de reuniões com a diretoria da empresa, o recebimento de correspondências,

o arquivamento das pastas são pontos importantes para o bom funcionamento da organização. Nesse período de estágio, todas as atividades acima foram realizadas através das técnicas apresentadas ao longo do curso de Secretariado Executivo. Por exemplo, utilizei as principais técnicas para informatizar a empresa *Use Soluções Tecnológicas e Entregas Eireli* que antes eram feitas através de anotações em cadernos. A informatização da empresa ocorreu através de uma ideia de colocar em prática o que aprendi ao longo do semestre, foram feitas mudanças por meio de digitalizar os documentos que não podem ser descartados e assim arquivar eles em seu respectivo lugar dentro da empresa.

A Gestão de Informação e Arquivo apresentadas na disciplina CIN5427 da informação é o conjunto de práticas usadas para coletar, armazenar, organizar e utilizar os dados que circulam pela empresa todos os dias, e usá-los para diversos fins, como: otimização de processos. identificação de problemas, avaliação de oportunidades de mercado. Além disso, a gestão de informação e arquivo é uma área multidisciplinar que permite que o profissional atue em diversas áreas do conhecimento. As atividades aplicadas ao longo do estágio na empresa *Use Soluções Tecnológicas e Entregas Eireli* foram: arquivamento das pastas dos funcionários e clientes em seus devidos lugares, caracterizando as pastas e etiquetado conforme cada pasta no arquivo físico.

Na disciplina de informática para secretariado (INE5223), o conhecimento aprendido sobre a ferramenta Excel, o qual é usado na maioria dos processos de uma organização. O conhecimento da ferramenta permite acelerar processos, planilhas, cálculos financeiros, auditorias internas, sendo assim a boa utilização do Excel facilita a disponibilização e o entendimento de dados. Os recursos utilizados foram a elaboração de planilhas com os dados de todas as pessoas responsáveis e que trabalham na empresa, ajustando, assim, a informatização da empresa. De acordo com a teoria, a informática

proporciona inovação no trabalho, tornando assim mais ágil e eficiente; portanto, cabe aos profissionais de secretariado executivo se atualizarem e buscarem novos conhecimentos na área de informática para se destacarem frente às novas exigências das organizações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório foi desenvolvido com o objetivo de descrever o processo da implementação da informatização e arquivamento na empresa *Use Soluções Tecnológicas e Entregas Eireli*. O estágio obrigatório faz parte do curso de Secretariado Executivo da UFSC, oferecido no último semestre letivo com o propósito de proporcionar ao aluno a por em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da graduação na fase final do estágio. O estágio em si possibilita ao aluno a reflexão de como é o profissional de secretariado executivo, visto a importância das atividades realizadas anteriormente mencionadas neste relatório de estágio, entre elas, as funções secretariais, atualização de planilhas, arquivamento de documentos e digitalização, além da gestão documental como um todo dentro do ambiente que foi realizado.

A minha experiência no estágio na empresa Use Entregas foi muito importante para meu desenvolvimento pessoal e profissional e, com relação ao último aspecto, as atividades exercidas foram fundamentais para o meu crescimento profissional. Iniciei o estágio em março de 2021 e ao final do contrato fui efetivada na função de assistente administrativa. Antes de fazer esse estágio eu sempre trabalhei com telemarketing, pois não tinha experiência nenhuma em outra função. O estágio em si e a efetivação de cargo na empresa posteriormente me surpreenderam positivamente.

O meu papel como secretária executiva é valorizado nesta empresa; esta valorização é visível desde o início do estágio até hoje em dia. Por exemplo, os diretores me agradecem por implementar a informatização na empresa. Posso afirmar que tive contato direto com o desenvolvimento da mesma, a qual antes tinha um modelo de gestão menos informatizado e assim, participei ativamente no processo de transformação para uma era mais digital. Como ilustração, o que antes era feito em rascunhos, papéis, cadernos, foi ficando mais padrão e, com isso, otimizamos tempo, ficando a gestão documental da empresa mais padronizada. O arquivamento ocorreu conforme a necessidade de guardar os documentos físicos sendo que não podemos descartar, pois fazem parte da organização documental da Use Entregas. Além disso, a informatização implementada por mim se deu através da criação de planilhas na rede de computadores onde todos as pessoas que trabalham na empresa tenham acesso e alimentem-nas a cada 15 dias. Neste sentido, as atividades realizadas foram feitas através das competências secretariais com o intuito de transformar os procedimentos da empresa mais padronizados e eficazes.

Apesar de ter dificuldades no começo do estágio, pois não sabia mexer em planilha de Excel com eficiência, por exemplo, necessitei buscar auxílio para aprender determinadas tarefas. Por isso, senti na prática a importância da formação e aperfeiçoamento constante exigido da profissão de secretariado executivo. No entanto, acredito que consegui colocar em prática o que foi passado durante os anos de graduação, alcançando conhecimento suficiente para pôr em execução tudo que aprendi na teoria, levando em consideração minha experiência profissional na empresa em que atuei. Outro aspecto refletido após a realização do estágio profissionalizante, pude perceber como a atuação do profissional de secretariado executivo reflete no bom desenvolvimento entre as partes envolvidas.

Assim sendo, é fundamental para o profissional de secretariado executivo realizar da melhor maneira possível suas atividades, independente da sua atuação, auxiliando na tomada de decisões dentro da organização e, assim, facilitando a execução das atividades propostas no decorrer do estágio. Destaco também a importância do estágio na empresa *Use Soluções Tecnológicas e Entregas Eireli*, que proporcionou uma gama de conhecimento no decorrer da atuação devido ao contato diário com as planilhas e as atividades acima relacionadas. Portanto, no período de estágio que teve uma duração de 6 meses, desenvolvi as funções de secretária e no decorrer desse tempo implementei a informatização da empresa Use Soluções Tecnológicas e Entregas.

Concluo o relatório de estágio com a certeza de que o que foi estudado na teoria foi aplicado na prática no estágio através das competências secretariais, auxiliando no desenvolvimento da empresa e me preparando como profissional para o mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Resolução no 3, de 23 de junho de 2005. **Institui As Diretrizes Curriculares Nacionais Para O Curso de Graduação em Secretariado Executivo e Dá Outras Providências**. Brasília. 1991.

CASANOVA, Ivanete Daga; Schmidt, Carla Maria & Kühn, Marta Karina Schmitz. **A empregabilidade do profissional de Secretariado Executivo**: uma análise empírica na Unioeste-campus de Toledo. Revista Expectativa, número 6. 2013.

CARVALHO, M. E Andrade. **Proposta de diretrizes curriculares dos cursos de Secretariado Executivo**. Ministério da Educação. Secretaria de Ensino Superior. Brasília: MEC, 1999.

GARCIA, E. V. **Noções fundamentais para a secretária**. 11ª Edição. São Paulo: Summus. 2000.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da secretária**: técnicas de trabalho. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MOREIRA, K.D. **Proposição metodológica para o desenvolvimento de competências secretariais no contexto da gestão universitária.** 11ª Edição. Rio de Janeiro. 2018

NATALENSE, Maria Liana. **A secretária do futuro.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

RIBEIRO, N. DE L. A. **Secretariado: do escriba ao gestor: um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado.** São Luís: Edfama, 2002.

SANTOS, M. P. **Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de Secretariado Executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico-reflexiva.** Revista de Gestão e Secretariado, Edição 3. São Paulo. 2012.

VARELA, K; NEUMANN, S. E. **A importância da arquivologia na profissão de secretário executivo.** Secretariado Executivo em Revist@, Passo Fundo, v. 7, p.36-48, jan. 2011.