



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRA
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

Vanessa dos Santos Costa

Atualização das Competências Secretariais:
Modernização dos Processos Físicos em Digitais no Instituto de Pesquisa e
Planejamento Urbano de Florianópolis – IPUF

Florianópolis
2023

Vanessa dos Santos Costa

Atualização das Competências Secretariais:

Modernização dos Processos Físicos em Digitais no Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Florianópolis - IPUF

Relatório de Estágio Profissionalizante
elaborado como requisito para a conclusão do
Curso de Bacharel em Secretariado Executivo do
Centro de Comunicação e Expressão da
Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientador: Prof. Daniel Serravalle de Sá

Florianópolis
2023

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

Costa, Vanessa dos Santos

Atualização das Competências Secretariais : Modernização dos Processos Físicos em Digitais no Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Florianópolis - IPUF / Vanessa dos Santos Costa ; orientador, Daniel Serravalle de Sá, 2023.

31 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. I. Sá, Daniel Serravalle de. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Secretariado Executivo. III. Título.

Vanessa dos Santos Costa

Atualização das Competências Secretariais:

Modernização dos Processos Físicos em Digitais no Instituto de Pesquisa e
Planejamento Urbano de Florianópolis – IPUF

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

Florianópolis, 03 de março de 2023.

Profª Drª. Maria Ester Wollstein Moritz
Coordenadora do Curso

Banca examinadora

Profº Dr. Daniel Serravalle de Sá
Orientador

Profª Drª Adriana de Carvalho Kuerten Dellagnelo
Avaliadora
Instituição UFSC

Profª Drª Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely
Avaliadora
Instituição UFSC

Florianópolis, 2023

AGRADECIMENTOS

Início agradecendo aos Orixás por me permitirem estar aqui e concluir essa etapa. A minha mãe Oyá por estar comigo diante das batalhas e a meu pai Jagum pela proteção da minha saúde, da minha família e amigos durante a pandemia de Covid 19.

Agradeço aos meus pais pela minha vida, pelo incentivo ao estudo e por sempre priorizarem a minha educação, sendo meus maiores fãs, há muito de vocês em mim. A minha filha, Alawara Beatriz que acompanhou e cresceu no meio acadêmico, obrigada por entender todas as vezes que precisei chegar tarde, te deixar com alguém ou levá-la para as aulas, você me fez forte.

Aos meus amigos de trabalho que sempre me incentivaram, enaltecendo sempre a minha capacidade. A minha amiga Elisiane Cuco, por enviar o cronograma de provas e trabalhos. A minha amiga de infância Dayana Lopes, obrigada pelas lágrimas nos dias de luta e nos de glória, ainda bem que tenho você.

Aos mestres que passaram por mim no decorrer dessa caminhada acadêmica. Ao meu orientador Prof. Dr. Daniel Serravalle de Sá por aceitar o convite mesmo envolvido com outros projetos.

A Universidade Federal de Santa Catarina que através do seu Programa de Ações Afirmativas me proporcionou o conhecimento, a experiência e a oportunidade de estudar e reverberar essa experiência.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Cópia de um processo gerado com protocolo.....	17
Figura 2 – Quantidade de papel em alguns processos.....	18
Figura 3 – Processos físico.....	19
Figura 4 – Fluxo do Processo de Rede de Espaços Públicos – REP.....	24
Figura 5 – Consulta On line de Processos	25

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	2. REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	O PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO E A EVOLUÇÃO DAS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS	11
2.2	A MODERNIZAÇÃO DE PROCESSOS E A GESTÃO SECRETARIAL DO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO.....	12
3	3.RELATO DAS ATIVIDADES	14
3.1	LOCAL DE DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES LABORAIS	14
3.2	O TRÂMITE DE PROCESSOS E A PANDEMIA DO COVID 19.....	15
3.3	AVALIAÇÃO DO PROBLEMA.....	19
3.4	DESENVOLVIMENTO DO PROJETO E METODOLOGIA	20
3.5	RESULTADOS.....	26
4	4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
5	REFERÊNCIAS	30

1 INTRODUÇÃO

A palavra Secretário tem origem em termos oriundos do latim: *secretum* – lugar retirado, retiro, solidão; *secreta* – particular, segredo, mistério; *secretarium* – lugar retirado, conselho privado. Com isso, considera-se entender um pouco de sua historicidade, entendendo desde o começo seus registros e atualizações nesse processo.

Os primeiros registros da profissão datam das civilizações antigas, na figura dos escribas, homens que dominavam a escrita e executavam tarefas como: redigir as ordens e as leis, classificar arquivos e fazer contas, essa é considerada a primeira fase da profissão (NONATO, 2009; MAIA & OLIVEIRA, 2015; REIS & MARREIRO, 2018). A segunda fase tem início, no período compreendido entre a revolução industrial e a II Guerra Mundial, momento este em que houve uma substituição dos serviços administrativos predominantemente executados por homens, que passou a ser desenvolvido por mulheres, como consequência do envio dos homens aos campos de batalha. Esses acontecimentos não só potencializaram a profissão como consolidaram a figura feminina na profissão (NONATO, 2009; GIORNI, 2017).

Segundo Lucia Casemiro, no Brasil, grandes transformações se iniciaram na década de 1970, com reconhecimento da profissão de secretária e o surgimento de cursos de nível superior, que visavam a capacitação profissional. A criação de associações com intuito de regulamentar a profissão também foi um fator determinante na projeção do profissional de Secretariado no mercado de trabalho e no mundo empresarial (NONATO, 2009).

Na década de 1980, conforme Nonato (2009) é criada a legislação de regulamentação da profissão, Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, alterada pela Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996. Também há a fundação da Federação Nacional das Secretárias e Secretários - FENASSEC, em 31 de agosto de 1988 e o Código de Ética da Profissão é publicado no Diário Oficial da União em 7 de setembro de 1989. Além disso, ocorre também a organização profissional em Sindicatos Estaduais.

Ainda que o ponto de partida para grandes transformações na profissão secretarial tenha sido sua regulamentação, é somente na década de 1990 que o profissional de secretariado passa a integrar as equipes nas organizações como membro atuante, capaz de contribuir para o progresso da organização, seja

participando da tomada de decisão ou desenvolvendo alternativas que possibilitem melhorias nas atividades, nas relações de trabalho e em seus rendimentos:

Vivemos num período de constantes transformações no mercado de trabalho. As profissões, em função de um mundo globalizado e dinâmico, sofrem muitas modificações em sua base técnica. As reconfigurações das profissões se dão por meio de novas atribuições que são inseridas no rol de atividades desenvolvidas. Somam-se a esse fato as exigências por uma superespecialização em áreas correlatas, o que faz a polivalência o pano de fundo deste contexto. A área secretarial acompanhou este movimento e, além de manter e aprimorar as atividades de base técnica, também aderiu a um trabalho de cogestão encarregando-se de novas atividades de assessoria. (MAIA & OLIVEIRA, 2015, p. 11).

O profissional do secretariado executivo possui uma posição estratégica dentro das organizações, o que o permite ter uma visão privilegiada das ações. Ao atuar como agente facilitador, o profissional consegue transformar a informação em conhecimento e conseqüentemente gerenciá-las utilizando-as em benefício na execução de suas atividades e na organização da sua rotina de trabalho.

Conforme descrito no art. 4 da Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005 - que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo:

III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; [...] V - Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; [...] VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; [...] X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; (BRASIL, 2005).

Diante do exposto, esse relatório irá abordar as atualizações das competências secretariais no âmbito da profissão de secretariado executivo, especificamente na execução das minhas atividades laborais como Secretária Executiva da Superintendência no Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Florianópolis (IPUF).

Para atingir o objetivo, descreve-se um estudo de caso no projeto de modernização e transformação dos processos físicos em digitais no supramencionado Instituto de Pesquisa, o qual foi elaborado e implantado por esta estudante a partir de 2020 e que está sendo atualizado até os dias atuais.

A primeira parte deste relatório é a presente a introdução, contextualizando desde a história do secretário executivo quanto sua finalidade até os dias atuais. Na segunda seção, discute-se a Fundamentação Teórica, explicando a importância das competências secretariais e o papel do secretário executivo como liderança na organização. Na terceira seção será apresentado o contexto em que aconteceu o desenvolvimento do projeto com informações detalhadas de sua construção e implantação dentro do setor público. Na quarta e última seção, serão apresentadas as considerações finais.

22. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO E A EVOLUÇÃO DAS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS

O profissional do secretariado executivo, além de promover o relacionamento interpessoal entre os setores hierárquicos, têm competências relacionadas à ampliação dos processos de integração organizacional.

Por ser uma profissão multidisciplinar, que abrange tanto conhecimentos teóricos adquiridos na formação quanto técnicas de praticidade como organização de agendas, viagens, eventos, documentos, dentre outros, o profissional do secretariado destaca-se na condução das atividades de assessoria. Esses conhecimentos teóricos, técnicos e práticos podem ser adquiridos durante a formação acadêmica e também conquistados no próprio exercício profissional.

Sendo assim, as atribuições do profissional do secretariado deixaram de estar relacionadas apenas à organização, ao planejamento e ao controle das funções administrativas. Sua evolução, adaptação e versatilidade influenciaram o desenvolvimento de competências de assessoramento, gestão, empreendedorismo e consultoria.

Essa atuação como facilitador, dando assistência na relação entre chefia e colaboradores, chefia e clientes, colaboradores e clientes possibilita ao Secretário Executivo relações internas e externas à organização, da mesma forma que proporciona acesso a informações que abrangem desde o contexto micro até o contexto macro organizacional:

As mudanças no perfil do profissional de secretariado ao longo dos anos, em que a simples execução de técnicas secretariais abriu espaço para uma figura polivalente, que se especializa nas competências necessárias a uma assessoria eficiente, indicam a tendência à especialização do conhecimento para a atuação na área (NOGUEIRA & OLIVEIRA, 2013, p. 19).

Sua posição estratégica dentro das organizações permite ser um gestor da informação, identificando e potencializando o trâmite das informações, corroborando para os processos gestacionais na organização.

O profissional de secretariado executivo necessita estar apto às mudanças impostas pelo mercado, que atualmente exige profissionais com formação acadêmica específica, com visão ampla do mercado de trabalho e da organização, com competências e habilidades para acompanhar os processos de qualidade, tecnologias e gestão da informação.

Essas características lhe permitem agregar novas competências ao seu perfil profissional, que está capacitado para uma conduta aberta a inovações com postura analítica e interpretativa, apto para obter novos conhecimentos e habilidades.

2.2 A MODERNIZAÇÃO DE PROCESSOS E A GESTÃO SECRETARIAL DO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO

As atualizações nas atribuições do profissional do secretariado ocasionadas tanto pelo desenvolvimento tecnológico contemporâneo quanto pelas novas situações vivenciais, a exemplo da recente pandemia do vírus SARS-CoV-2, exigiu o desenvolvimento de novas técnicas de comunicação e uma atuação profissional que vão além de suas competências atuais.

Para uma atuação eficiente, o profissional precisa adequar-se constantemente não só ao ambiente organizacional onde está inserido, mas também à atualização das ferramentas de trabalho. Fora isso é necessário estar conectado aos processos de mudança, sejam modificações interpessoais, hierárquicas ou de tecnologia.

As competências secretariais também foram influenciadas pela globalização, diante de um mercado competitivo que exige soluções rápidas para os problemas identificados na organização, bem como proatividade e criatividade na implantação de soluções. Nesse sentido, a tecnologia tornou-se aliada do profissional de secretariado executivo, conforme prevê Bretas:

O escritório do futuro irá depender do apoio e experiência das assistentes administrativas que serão também Coordenadoras de Informações – irão coordenar e facilitar a comunicação entre as pessoas integrantes de um grupo cada vez mais dinâmico e móbil” (BRETAS, 2001, p.7).

Percebe-se que as ferramentas tecnológicas são instrumentos que contribuem para a otimização das atividades desenvolvidas na rotina laboral do profissional do secretariado. A utilização desses recursos maximiza a produtividade, de modo que, o uso de processadores de texto, o gerenciamento de documentos em arquivos digitais, gerenciamento compartilhado de atividades e recentemente o uso de agendas eletrônicas, videoconferências, mensagens instantâneas entre outros exemplos, têm possibilitado o aumento da produtividade e facilitado a organização e o planejamento do profissional.

Tendo em vista a sua colaboração nas diferentes etapas que compõem os processos internos e externos na organização, o profissional de secretariado precisa ter conhecimento prático e teórico da organização somada a sua formação acadêmica e experiências próprias, em concordância com a Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005 - que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo.

33.RELATO DAS ATIVIDADES

As competências Secretariais descritas no capítulo anterior são desenvolvidas pela estudante em suas rotinas laborais, haja vista, sua contratação como Secretária do Superintendente do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Florianópolis – IPUF

Diante do exposto, nessa seção serão apresentadas informações sobre o Projeto desenvolvido e aplicado pela estudante antes e depois da pandemia de COVID 19, tais como; descrição do ambiente de trabalho, as rotinas administrativas, a necessidade da manutenção dos serviços ofertados de forma física ao contribuinte durante a pandemia, o desenvolvimento do projeto, a metodologia e seus resultados.

O relatório descreve meu objetivo específico de modernizar as atividades do IPUF, que consistiu em transformar os processos físicos do Instituto em processos digitais, garantindo a prestação de serviços oferecida aos contribuintes pelo Órgão de Planejamento de forma on-line, durante pandemia de COVID 19, causada pelo vírus SARS-CoV-2.

3.1 LOCAL DE DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES LABORAIS

O Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Florianópolis - IPUF, autarquia¹ municipal, foi criado em março de 1977, por meio da Lei nº 1.494. Levando em consideração, as reformas administrativas que ocorreram durante esse período, atualmente o órgão está vinculado à Secretaria Municipal de Mobilidade e Planejamento Urbano – SMPU, por instrumento da Lei Complementar 706 /2021.

A Autarquia Municipal é responsável pelo planejamento urbano da cidade e, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida coletiva, promove por meio de ações políticas, ambientais e sociais o estudo do crescimento e funcionamento urbano, sendo ele já existente ou planejado. Dentro desse contexto, o Instituto possui quatro Diretorias; A Diretoria Geral responsável pelas rotinas administrativas e financeiras;

¹ Entidade pública cuja administração é autônoma, bem como seu patrimônio e suas receitas.

a Diretoria de Gestão Territorial incumbida da gestão e cadastro territorial, da geoinformação e pesquisa, da base territorial, bem como o patrimônio imobiliário; e, por fim, a Diretoria de Planos e Análises Territoriais encarregada do patrimônio histórico, espaços públicos e arte urbana, planos de integração metropolitana e análises urbanísticas. Todas as diretorias estão subordinadas à superintendência composta pelo Superintendente, o Assessor Jurídico e a Secretária Executiva.

Atualmente desenvolvo minhas atividades como Secretária da Superintendência, com carga horária semanal de 40h, o início da contratação aconteceu em março de 2017, minhas competências como Secretária do Superintendente e Diretores do IPUF incluem atendimento ao público; redação de documentos internos e externos, tais como: comunicação interna, ofícios, relatórios, atas, emails entre outras atividades; agendamento de reuniões e viagens, organização e assessoramento de reuniões e eventos; gestão do arquivo físico e digital; digitalização e organização de documentos; gestão de planilhas de dados; gestão e triagem de documentos, gestão de processos, este último objeto do relatório.

Além das competências citadas, sou indicada pelo Instituto como representante e membro Titular no Grupo de Trabalho que gerencia o sistema documental da PMF, *Rastreabilidade*², atuando como gestor do sistema no órgão.

3.2 O TRÂMITE DE PROCESSOS E A PANDEMIA DO COVID 19

Para melhor entender o objeto deste relatório, será necessário descrever a tramitação dos processos administrativos no âmbito municipal, mais precisamente dentro do Órgão de Planejamento - IPUF. Desta forma, observa-se que a Prefeitura Municipal de Florianópolis disponibiliza seus serviços aos munícipes por intermédio de suas Secretarias e Órgãos. O acesso é oferecido através do portal eletrônico da prefeitura, por meio de sua Carta de Serviços, a qual contém informações e orientações sobre cada serviço prestado.

Há alguns anos, a prefeitura implantou a descentralização do relacionamento com o cidadão por meio da criação de unidades de atendimento ao cidadão

² Sistema utilizado pela Prefeitura de Florianópolis para protocolo e tramitação de documentos.

distribuídas pelo município e denominadas Pró-Cidadão³, ao mesmo tempo em que centralizou as informações sobre documentação em trâmite em um sistema único, digital com capacidade de acesso para o usuário interno e externo, chamado de Rastreabilidade administrado por uma prestadora de serviços.

Antes de 2020, para conseguir protocolar processos que necessitassem de análise e manifestação técnica do IPUF era necessário o deslocamento até uma das unidades do Pró-Cidadão, bem como, o atendimento de um colaborador que ficava encarregado da abertura de processo físico.

Além disso, era essencial a entrega de documentos físicos para subsidiar a referida análise, após o recebimento gerava-se um número de protocolo e o comprovante com todas as informações sobre o processo era impresso e entregue ao requerente/contribuinte para acompanhamento da sua solicitação.

³ Postos de atendimento responsáveis pelo protocolo de todos os requerimentos referentes aos serviços ofertados pela Prefeitura Municipal de Florianópolis – PMF.

Figura 1: Cópia de um processo gerado com protocolo

PREFEITURA DE Sistema de Cadastro de Processos Digitais
Comprovante de Cadastro de Processos Físicos

Dados do Processo
Orgão: PMF - Prefeitura Municipal de Florianópolis
Processo: E 005124/2018
Data de entrada: 23/01/2018 às 17:30
Setor de abertura: SMFPO/DR/UNICENT - SMFPO/Diretoria de Relacionamento/Unidade Central DE
Cherem:
Setor Responsável:
Cadastrado por: Alisson de Almeida

Dados do Requerente Principal
CNPJ: 26.435.292/0001-89
Nome: ASSOCIAÇÃO PROCONSTRUÇÃO DO EDIF VILLAGE BLEU
E-mail: albe@proconstrucaocontabil.net.br
Telefone: Residencial: Comercial:
Endereço: RUA VER JOSE DO VALLE PEREIRA
Complemento:
Cidade: Florianópolis
Estado: Santa Catarina
Celular: 48 996456932
Número: 220
Bairro: COQUEIROS
Cep: 88080240

Solicitante
CPF: 064.112.865-99
Nome: JULIA MIRALES SILVA
E-mail: juliamirales@gmail.com
Telefone: Residencial: Comercial:
Celular: 96484275

Súmula
Assunto: SOLICITAÇÃO
Súmula: AD IPUF REFERENTE SOLICITAÇÃO DE INCENTIVO DE ÍNDICES CONSTRUTIVOS COM BASE NOS TERMOS DO ART. 64 DA LEI COMPLEMENTAR Nº 452/14-PLANO DIRETOR DE FLORIANÓPOLIS- CONFORME DOCUMENTOS EM ANEXO

APLICA-SE O DISPOSTO NOS ARTIGOS 182, 183, 465 E 473 DA LEI COMPLEMENTAR 007/97 (CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS TRIBUTÁRIAS DO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS) QUANDO O PAGAMENTO DA TAXA DE EXPEDIENTE OCORRER APÓS O SEU VENCIMENTO OU NÃO FOR EFETUADO.

Alisson de Almeida
Alisson de Almeida
JULIA MIRALES SILVA

A apresentação do protocolo original na retirada do processo é obrigatória.
Para consultar o processo via internet, acesse o seguinte endereço:
<http://www.pmf.sc.gov.br/servicos/sistema.php?servicoid=3770>

FONTE: Dados de Comprovante de Cadastro de Processo Físico, IPUF, 2022.

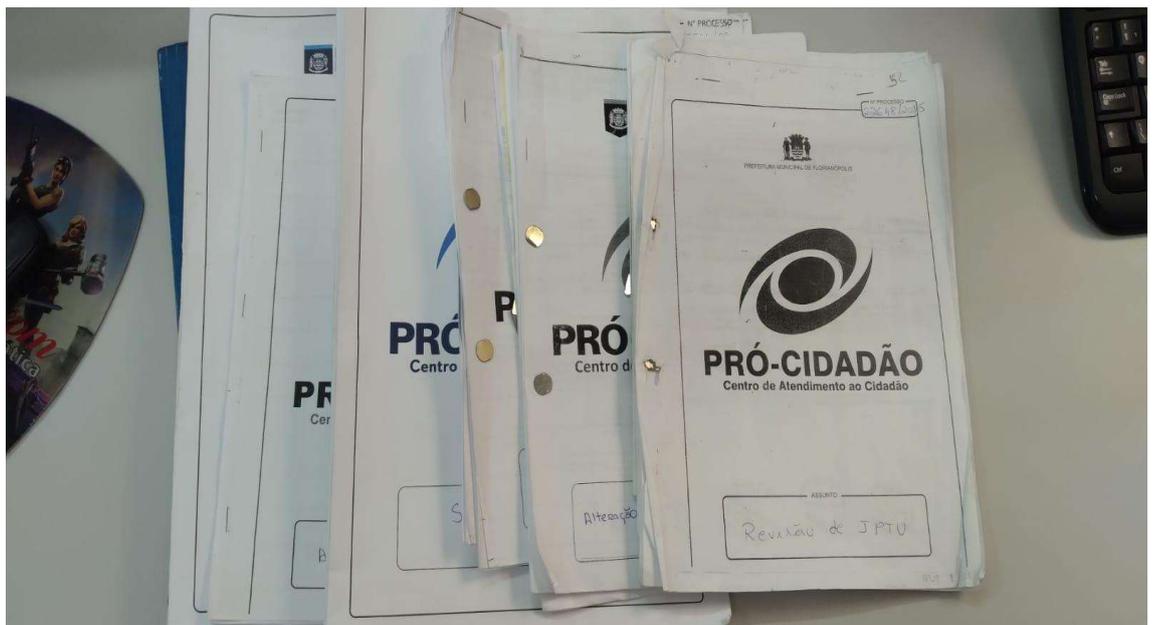
Na época anterior a 2020, os serviços providenciados pelo IPUF eram os relacionados a seguir:

- Certidão de Atualização de Endereço;
- Certidão de Patrimônio e Zoneamento;
- Solicitação Georreferenciamento;
- Providências ou Solicitações – SEPHAN;
- Certidão de Tombamento;

- Rede de Espaços Públicos – REP;
- Arte Pública;
- Incentivo ao Uso Misto - Artigo 64;
- Uso e Parcelamento do Solo;
- Estudo Simplificado de Impacto (ESI/EEL);
- Estudo de Impacto de Vizinhança (EIV);
- Estação de Rádio Base Tipo Greenfield (EIV/ESI/EEL);
- Estação de Rádio Base Tipo Rooftop ou Street Level (EIV/ESI/EEL);
- Rede de Espaços Públicos – REP.

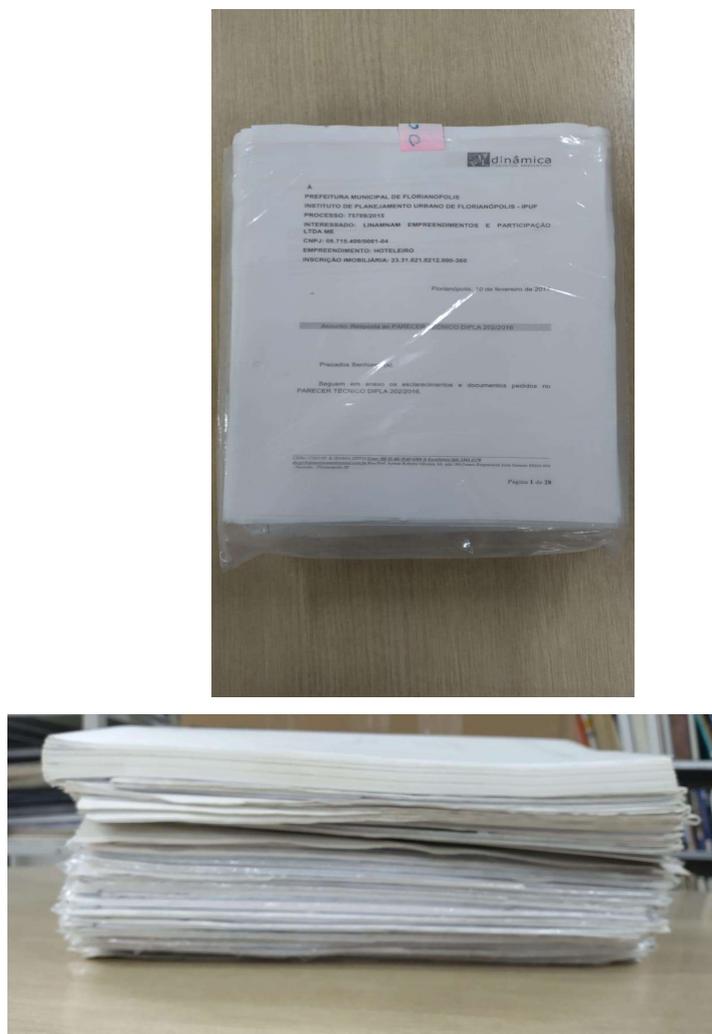
Os processos acima mencionados tramitavam de forma física, a quantidade de páginas era variável podendo chegar a cem (100) e /ou duzentas (200) folhas, incluindo capa, croquis e plantas em folha A3.

Figura 2: quantidade de papel em alguns processos.



Fonte: Autora, 2022.

Figura 3: Processos físicos.



Fonte: Autora, 2022.

3.3 AVALIAÇÃO DO PROBLEMA

Quando em março de 2020 o mundo teve que se adaptar às consequências originadas pela pandemia de COVID-19 e o Governo Estadual através do Decreto nº 515, de 17 de março de 2020 e Governo Municipal através do Decreto 21.347 de 17 de março instituíram o isolamento social, assim como muitas empresas buscaram soluções para atender seus clientes, o Governo também procurou manter o atendimento à população.

A Prefeitura Municipal de Florianópolis buscou de várias maneiras ofertar, de maneira virtual, os serviços que antes eram realizados presencialmente e fisicamente ao contribuinte, garantindo segurança aos funcionários e a toda população.

Dentro desse contexto, o Superintendente do Instituto de Planejamento Urbano – IPUF, delegou a Secretária Executiva da Superintendência (essa estudante), que desenvolveu uma alternativa para a modernização dos serviços/processos oferecidos pelo órgão à população.

Diante da determinação, esta Secretária Executiva desenvolveu um projeto que transformou os serviços que eram disponibilizados de maneira física através do Pró-cidadão em serviços *on-line*. Promovendo a modernização dos processos físicos em digitais no Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Florianópolis – IPUF.

3.4 DESENVOLVIMENTO DO PROJETO E METODOLOGIA

Com o estabelecimento de medidas restritivas e de isolamento por causa da pandemia, entre eles, o teletrabalho, foi necessário desenvolver uma série de processos de modernização para manter o desempenho profissional dos nossos servidores e atender o contribuinte sem que nenhuma das partes fosse prejudicada.

Essa modernização visava possibilitar que o requerente/contribuinte pudesse realizar através do portal da PMF o cadastro de seu protocolo sem a necessidade de deslocamento, de modo que, a análise do protocolo fosse realizada através de trabalho *home office* pela equipe técnica IPUF.

O processo de transformar os processos físicos do IPUF em processos digitais foi desenvolvido e realizado pelo Gabinete da Superintendência, através da Secretária Executiva (essa estudante), e contou com a participação da Diretoria Geral e equipe Softplan⁴. O desenvolvimento foi elaborado em cinco etapas, pela Secretária Executiva (essa estudante), a saber: *Etapa 1* – Rastreamento de todos os processos de análise técnica originária do IPUF; *Etapa 2* – Definição dos processos prioritários para disponibilização no portal PMF; *Etapa 3* – Definição da documentação necessária a ser apresentada pelo requerente na abertura do protocolo no portal PMF; *Etapa 4* – Mapeamento do fluxo de cada processo; *Etapa 5* – Encaminhamento, alinhamento e validação dos processos e fluxos junto a equipe Softplan.

Dito isto, passamos à descrição das Etapas mencionadas acima:

⁴ Empresa responsável pelo sistema de rastreabilidade utilizado pela PMF.

Etapa 1 - Rastreamento de todos os processos de análise técnica originária do IPUF:

Nesse primeiro momento, foi realizada pela Secretária Executiva uma pesquisa para identificação de todos os processos/assuntos que necessitam de análise do órgão de Planejamento – IPUF e, por consequência, são encaminhados ao Instituto para apreciação por diversos órgãos, secretarias e contribuintes. Dessa avaliação, constatou-se que dos mais de quarenta (40) processos/assuntos em expediente apenas dezessete (17) destes eram provenientes do órgão, conforme o Plano Diretor de Florianópolis Lei 482/2014. Para a referida coleta de informações, esta secretária, necessitou retirar os processos físicos no Instituto de Planejamento Urbano e levá-los para casa, haja vista os decretos de isolamento social.

O resultado obtido demonstrou que o objetivo principal era a definição dos processos/assuntos com análise originária do órgão, contudo, o resultado obtido também apresentou um número de processos maior do que o esperado, o que conduziu à próxima etapa. Cabe ressaltar, que essa etapa exigiu a maior demanda de estudo e consumiu mais tempo para esta Secretária, pois, o trabalho consistiu em analisar cada assunto, avaliar e verificar quais as competências inerentes do planejamento para justificar quais processos eram de análise originária do IPUF.

Etapa 2 - Definição dos processos prioritários para disponibilização no portal PMF

Haja vista a urgência na utilização das ferramentas de acessibilidade virtual para manutenção dos serviços do IPUF e a necessidade de uma resposta rápida para o contribuinte, aliada aos prejuízos financeiros trazidos pela pandemia de COVID-19, estabeleceu-se o prazo de 20 dias para a disponibilização dos processos/assuntos prioritários no portal da PMF⁵.

Desta feita, dos dezessete (17) processos/assuntos listados, onze (11) foram entendidos como prioridade pela Superintendência e estão descritos abaixo:

- ATUALIZAÇÃO/SOLICITAÇÃO DE GEORREFERENCIAMENTO;
- CERTIDÃO DE ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO;
- CERTIDÃO DE PATRIMÔNIO E ZONEAMENTO;

⁵ Rastreabilidade.

- DIRETRIZES URBANÍSTICAS - PARCELAMENTO DE SOLO;
- ESTAÇÕES DE RÁDIO BASE TIPO GREENFIELD (EIV/ESI/EEL);
- ESTAÇÕES DE RÁDIO BASE TIPO ROOFTOP OU STREET LEVEL(EIV/ESI/EEL);
- ESTUDO SIMPLIFICADO DE IMPACTO - (ESI/EEL);
- ESTUDO DE IMPACTO E VIZINHANÇA - (EIV);
- INCENTIVO AO USO MISTO - ARTIGO 64;
- PROVIDÊNCIAS OU SOLICITAÇÕES – SEPHAN;
- REDE DE ESPAÇOS PÚBLICOS (REP) - PROJETO/ADOÇÃO.

O critério usado para predileção baseou-se na maior demanda de procura e alta complexibilidade de análise técnica, exemplo: projetos de grande impacto (shoppings, hotéis, marinas, aterros). Concluída essa fase, deu-se início a investigação da documentação para abertura de processo.

Etapa 3 - Definição da documentação necessária a ser apresentada pelo requerente na abertura do protocolo no portal PMF.

Para o cadastramento no portal PMF é indispensável que o contribuinte apresente alguns documentos primordiais que incluem documento de identificação, cadastro como pessoa física ou jurídica, informações para contato, documentos sobre o imóvel ou terreno, tais como; inscrição imobiliária, escritura etc. A depender do tipo de solicitação faz-se necessário a entrega de projetos ou estudos sobre o imóvel.

Sendo assim, foi verificado, por essa Secretária qual era a documentação necessária para análise de cada um dos onze (11) processos que estavam sendo transformados em digitais. Para essa etapa, foram realizadas duas reuniões virtuais com os diretores e essa Secretária para validação da documentação técnica. Na primeira reunião foi apresentado e encaminhado por e-mail o levantamento realizado por essa Secretária da relação de documentos presente nos processos físicos e na segunda reunião foi discutida e validada a proposta de documentação apresentada por essa Secretaria, para cada assunto a ser disponibilizado digitalmente no portal.

Os documentos foram separados em dois tipos: Documentos obrigatórios são indispensáveis para o protocolo de solicitações/processos e incluem desde a documentação física/jurídica até o projeto a ser analisado; e os Documentos opcionais são informações que podem ser anexadas para contribuir na manifestação técnica, exemplo: fotos, pareceres anteriores etc.

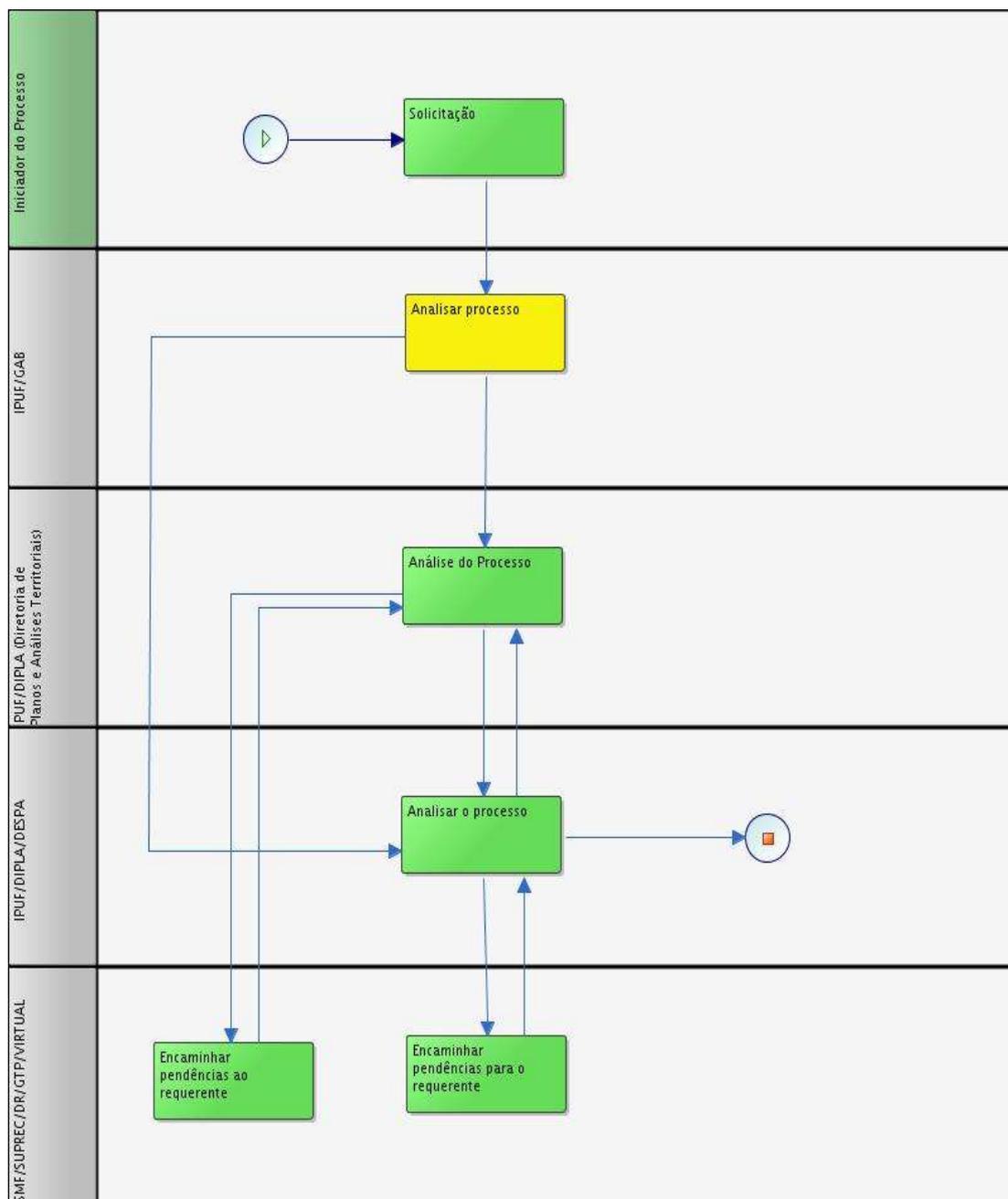
Etapa 4 - Mapeamento do fluxo de cada processo

Os processos físicos que tramitam no Instituto possuem um fluxo de análise, ou seja, possuem uma movimentação específica de encaminhamento interno. Com base nessa informação, a Secretária Executiva mapeou o fluxo de cada processo desde sua entrada no órgão até sua finalização e retorno ao contribuinte com manifestação técnica.

Essa informação era de extrema importância para que a equipe da Softplan desenvolvesse os trânsitos no sistema de rastreabilidade.

Os fluxos foram desenhados e encaminhados por essa Secretária para apreciação e aprovação com suas respectivas diretorias através de e-mail. A figura 4, apresenta um exemplo de fluxo do processo de REP.

Figura 4: Fluxo do Processo de Rede de Espaços Públicos – REP



Fonte: Autora,2022.

Observando a figura 4 percebe-se que o processo é recebido no portal PMF, enviado à Superintendência que faz o encaminhamento para a Diretoria de Planos e Análise Territoriais – DIPLA. Desse modo, é possível visualizar todas as opções de movimentos que o processo pode ter, isso significa que o sistema não permitirá outro tipo de movimentação além do que o definido pelo fluxo.

Sendo assim, para cada assunto/processo a ser disponibilizado digitalmente no portal PMF, foi desenhado um fluxo para o trânsito de análise, essa informação

é restrita aos usuários do sistema, contudo também serve para acompanhamento do processo pelo contribuinte, conforme mostra imagem a seguir e podendo ser acessada através do link: <http://portalrastreadabilidade.pmf.sc.gov.br/ptl-pmf-app/consulta>.

Figura 5 - Consulta On-line de Processos



Fonte: Autora, 2022

Etapa 5 - Encaminhamento, alinhamento e validação dos processos e fluxos junto a equipe Softplan.

Para o desenvolvimento do projeto realizamos três reuniões virtuais de alinhamento. Uma inicial para avaliar a viabilidade do projeto e as outras para alinhamento de ideias e execução. Importante ressaltar que todas as reuniões aconteceram de forma virtual em virtude da pandemia Covid 19, foram realizados inúmeros contatos telefônicos somados às trocas de e-mail.

Em todas as etapas descritas, 1 a 4, o material coletado e produzido por essa Secretária, foi encaminhado à equipe Softplan para a efetiva programação. O trabalho foi desenvolvido da seguinte forma: envio através de e-mail do material à Softplan pela Secretária Executiva; retorno com programação e layout para apreciação e aprovação da Secretária Executiva (nesse momento poderiam acontecer ajustes de ambas as partes envolvidas). Após apreciação e aprovação da Secretária Executiva era efetuada a validação da etapa para disponibilização digital.

Após cada validação de processo a empresa Softplan informava a data que cada serviço seria disponibilizado no portal PMF no link: <https://www.pmf.sc.gov.br/entidades/ipuf/index.php?pagina=servlistagem&menu=2>

Para apoio na divulgação da nova ferramenta foi acionada a Diretoria Geral e a Assessoria de Imprensa para disseminação da informação através das redes sociais.

3.5 RESULTADOS

Com o início da disponibilização dos serviços do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de forma digital atingiu-se o principal objetivo do projeto, que era continuar ofertando suas atividades ao contribuinte de forma segura e sem a necessidade de deslocamento físico até uma das unidades do Pró-cidadão ou IPUF, mantendo tanto a segurança de sua equipe de profissionais quanto a dos requerentes sem exposição ao risco de infecção pelo vírus SARS-CoV-2.

Permitiu-se também que a administração pública identificasse a possibilidade de trabalho remoto dos seus colaboradores, o que reduziu gastos com materiais e serviços.

Identifico, ainda, a otimização do esforço administrativo para tramitação dos processos com partes físicas, que envolvia deslocamento humano para retirada e encaminhamentos físicos entre Pró-cidadão, IPUF e demais secretarias.

Possibilitou-se agilidade no trânsito de processo, pois um processo que poderia levar até quarenta e oito horas para ser recebido de forma física no órgão agora era recebido em segundos.

Outro benefício, está relacionado à redução de impressões, minimizando impactos ambientais e financeiros, pois muitos dos processos que necessitam da análise do IPUF são volumosos, conforme citado anteriormente existem processos com centenas de páginas.

Diante do exposto, tanto a Prefeitura Municipal de Florianópolis quanto os cidadãos tiveram ganhos tangíveis com a modernização dos processos físicos do IPUF para processos digitais otimizando os serviços.

Atualmente, todos os serviços do Instituto são ofertados exclusivamente de maneira digital contabilizando dezenove (19) assuntos que podem ser acessados de qualquer lugar que possua acesso à internet através do link <https://www.pmf.sc.gov.br/entidades/ipuf/index.php?pagina=servlistagem&menu=2>. É importante salientar, que todos os processos possuem um campo com orientações e informações descritivas para o contribuinte.

Informo, ainda, que passados dois anos de implantação dos serviços ofertados de forma on-line pelo Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano – IPUF, alguns processos ainda sofreram atualizações, visando a melhoria da eficiência do serviço prestado.

Com os resultados obtidos através dos relatórios de trabalho dos servidores, observou-se um desempenho funcional positivo e a Prefeitura Municipal estabeleceu a opção de trabalho home-office ou teletrabalho para os servidores após o encerramento dos decretos de calamidade pública e isolamento social.

44. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório foi analisado, observado e descrito diante de funções apresentadas ao projeto de Modernização dos Processos Físicos em Digitais no Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Florianópolis – IPUF, entendendo sua aplicação e desenvolvimento, sendo umas das competências secretariais realizadas na Superintendência do órgão de Planejamento, como pré-requisito para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Santa Catarina.

O projeto foi produzido conjuntamente com o desenvolvimento das atividades cotidianas da Secretária Executiva, mencionadas em seções anteriores. As demais competências secretariais são executadas diariamente no contexto do IPUF e suas atribuições incluem: atendimento ao público, atendimento telefônico; redação de correspondências internas e externas; triagem e gestão das correspondências; gestão dos e-mails da superintendência; gestão do arquivo físico e digital; gestão de planilhas; suporte aos diretores e gerentes; agendamento de reuniões; organização de reuniões e eventos.

As funções supramencionadas são atribuições gerais inerentes ao profissional do secretariado executivo, contudo, percebe-se que o mercado requer profissionais com habilidades de liderança e empreendedorismo, capazes de adaptar-se a mudanças, bem como promover melhorias que favoreçam não só as suas rotinas no ambiente de trabalho como também possibilitem a automatização, a otimização, a inovação, a modernização e/ou reestruturação da gestão, gerando mais eficiência.

O desenvolvimento do projeto se deu haja vista a necessidade de disponibilizar os serviços de forma digital aos contribuintes durante a pandemia do Covid 19, contudo, essa demanda já havia sido identificada anteriormente e aguardava um momento oportuno para desenvolvimento e aplicabilidade. Vale ressaltar que, apesar de identificar a possibilidade de modernização do processo antes da pandemia, sua execução só foi viabilizada após definição do Superintendente como uma tarefa de prioridade máxima.

Considerando a relevância do trabalho desenvolvido no âmbito do Instituto de Planejamento Urbano de Florianópolis – IPUF e Prefeitura Municipal de Florianópolis, essa estudante de Secretariado e Secretária Executiva do órgão, foi

vencedora na Categoria Gestão de Modernização de Processos de Inovação com o Projeto objeto desse Relatório de Estágio, na da Edição 2021 do Programa de Boas Práticas na Administração Pública, evento que visa valorizar o servidor municipal, oferecendo possibilidades de capacitação e reconhecendo práticas inovadoras que trazem impacto positivo ao município.

Considerando a atualização das competências secretárias, percebe-se que o profissional do secretariado executivo está paulatinamente apto para gerenciar informações nas organizações. E com o auxílio de recursos tecnológicos vem aprimorando e atualizando as formas de execução do seu trabalho. Conseguindo desenvolver projetos que viabilizem a eficiência na gestão, pois o profissional possui uma posição estratégica dentro da organização, atuando como facilitador de processos.

Diante do exposto, os Cursos de Secretariado Executivo precisam capacitar os alunos para um mercado profissional altamente competitivo que espera que estes profissionais atuem como interlocutores e facilitadores da organização, com capacidade de adaptação às necessidades dos mercados atuando com liderança e empreendedorismo.

Sendo assim, o currículo do curso de Secretariado Executivo reconhecido pela Portaria nº 272 de 03/04/2017 e Publicado no DOU em 04/04/2017, habilitou e possibilitou a essa estudante a aplicação de seu aprendizado durante os anos de graduação em suas rotinas secretariais diárias, bem como, serviram de base para o desenvolvimento do projeto em referência.

Destaca-se que as matérias que serviram de referencial para a fundamentação teórica e prática foram: CAD5103 - Administração, INE5223 - Informática para Secretariado, CAD5161 - Técnicas Secretariais, CIN5427 - Gestão da Informação e Arquivo e CAD5140 - Novos Modelos de Gestão. Outras referências cursadas como matérias optativas, também contribuíram para o desenvolvimento do projeto, tais como: CIN7404 Planejamento Estratégico, CIN7412 Marketing da Informação, CIN7936 Proteção de Dados Pessoais.

5 REFERÊNCIAS

BIANCHI, Anna Cecilia de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto **Orientação para estágio em Secretariado: trabalhos, projetos e monografias.** São Paulo:Thomson, 2003.

BOND, Maria Thereza Oliveira; OLIVEIRA, Marlene de: **Conhecendo as técnicas Secretariais.** Curitiba: Intersaberes, 2012.

BRASIL. Decreto nº 515, de 17 de março de 2020 - **Declara situação de emergência em todo o território catarinense, nos termos do COBRADE nº 1.5.1.1.0 - doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19, e estabelece outras providências.** 2020.

BRASIL. **Decreto nº 21.347, de 16 de março de 2020** - altera o decreto nº 21.340, de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da infecção humana pelo novo coronavírus (covid-19) e dá outras providências. 2020.

BRASIL. Congresso. Câmara dos Deputados. Lei no 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre O Exercício da Profissão de Secretário e Dá Outras Providências. Brasília, 01 out. 1985.** Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7377-30-setembro-1985-356167-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 18 fev. 2023.

BRASIL. **Lei n. 6.556 de 05 de Setembro de 1978.** Recuperado de: Lei n. 7.377 de 30 de setembro de 1985. Disponível em: < <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7377-30-setembro-1985-356167-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 18 fev2023.

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. 2005.

BRETAS, Patrícia. O novo papel da secretária no escritório. **Secretária Executiva**, São Paulo, n. 61, p. 7, 2001.

CASIMIRO, Lucia. **História da profissão de secretariado a saga das (os) secretárias(os)**, Site da Federação Nacional de Secretárias e Secretários – FENASSEC. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_historico.html>. Acesso em dez. 2022.

MAIA, Fernanda Landolfi; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Secretariado em pauta: técnicas de assessoria e métodos de organização**. Curitiba: Inter Saberes, 2015.

MAIA, F. L.; MÜLLER, R.; Bernardo, K. A. S. **O trabalho remoto no Secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do Covid-19**. Revista Expectativa, 19 (2), pp. 118-137. 2022.

MARÇAL, M. C. C.; BARBOSA, J. M. **Empreendedorismo e Secretariado Executivo: uma proposição de reflexões críticas e de ações a partir de alunos estagiários e de organizações concedentes de estágio na área**. Revista de Gestão e Secretariado – GeSec 11 (2), pp. 98-119. São Paulo 2020.

NOGUEIRA, R. M. C. D. P. A.; & Oliveira, J. S. F. **Profissionalismo e secretariado: história da consolidação da profissão**. Revista de Gestão e Secretariado – GeSec, 4 (2), pp. 1-24. São Paulo, 2013.

NONATO, R. Jr. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica. 2009.

SILVA, Cleide Cristina da; **Técnicas de secretariado: comunicação verbal e escrita, noções operacionais e comportamento organizacional**. 1. ed. São Paulo: Érica, 2015.