



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

Gabriel de Medeiros Tavares

**Integrando Secretariado Executivo: Comunicação e Tecnologia no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial (PPGTG)**

Florianópolis

**2023**

Gabriel de Medeiros Tavares

**Integrando Secretariado Executivo: Comunicação e Tecnologia no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial (PPGTG)**

Relatório de Estágio realizado como requisito da disciplina LLE5194 – Estágio profissionalizante para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo. Orientador: Prof. Dr. Daniel Serravalle de Sá

Florianópolis  
**2023**

Gabriel de Medeiros Tavares

**Integrando Secretariado Executivo: Comunicação e Tecnologia no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial (PPGTG)**

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

Florianópolis, dezembro de 2023.

---

Prof. Dra. Maria Ester Wollstein Moritz  
Coordenadora de Estágio

Universidade Federal de Santa Catarina

Banca Examinadora:

---

Prof. Dr. Daniel Serravalle de Sá  
Orientador

Universidade Federal de Santa Catarina

---

Profa. Dra. Ana Maria Benciveni Franzoni  
Avaliadora

Universidade Federal de Santa Catarina

---

Profa. Dra. Sandra Regina Leal  
Avaliadora

Universidade Federal de Santa Catarina

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao suporte da minha família, a qual me manteve motivado durante toda minha graduação, que passou entre uma pandemia violenta.

Ao orientador Daniel, pelas aulas que cativaram muito minha atenção e fizeram com que minha percepção de mundo mudasse para um ser humano melhor.

Ao corpo funcional do PPGTG, Renata Pacheco e Ana Maria Benciveni Franzoni pelo apoio e tratamento excepcional durante todas as atividades.

E por fim agradecer aos amigos que pude conhecer durante minha trajetória acadêmica.

## RESUMO

Este relatório aborda as atividades secretariais desenvolvidas durante o estágio obrigatório na Secretaria do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial – PPGTG. O texto destaca gerenciamento de redes sociais e sites do Programa, apresentando as contribuições práticas do profissional de Secretariado Executivo e relacionando-as com a compreensão teórica adquirida durante a graduação. Mais especificamente, o relatório destaca as mudanças implementadas no PPGTG, incluindo a projeção do programa por meio de redes sociais e a modernização do *layout* do site. Ao longo do texto, são discutidos teóricos como Medeiros e Hernandez (2003), Natalense (1993) e Krug (2014), contextualizando a evolução da profissão ao longo do tempo. O relatório conclui evidenciando a relevância do papel do Secretariado Executivo na gestão acadêmica eficiente e a necessidade de adaptação às novas tecnologias e na promoção institucional. A integração bem-sucedida entre teoria e prática destaca a importância do profissional de Secretariado Executivo na contemporaneidade.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo; Comunicação; Tecnologia.

## **ABSTRACT**

This report covers the secretarial activities during the mandatory internship at the Secretariat of the Graduate Program in Transportation Engineering and Territorial Management – PPGTG. The text emphasizes the management of social media and the program's websites, presenting the practical contributions of the Executive Secretariat professional and relating them to the theoretical understanding gained during the undergraduation program. Specifically, the report highlights the changes implemented in the PPGTG, including the program's promotion through social media and the modernization of the website layout. Throughout the text, theorists such as Medeiros and Hernandez (2003), Natalense (1993), and Krug (2014) are discussed, contextualizing the evolution of the profession over time. The report concludes by highlighting the relevance of the Executive Secretariat's role in efficient academic management and the need for adaptation to new technologies and institutional promotion. The successful integration of theory and practice underscores the importance of the Executive Secretariat professional in contemporary contexts.

**Keywords:** Executive Secretariat; Communication; Technology

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CBO – Classificação Brasileira de Ocupações

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CAPG – Controle Acadêmico de Pós-graduação

CTC – Centro Tecnológico

DAE – Departamento de Administração Escolar

ECV – Engenharia Civil

PPG – Programa de Pós-graduação

PPGEC – Programa de Pós-graduação em Engenharia Civil

PPGTG – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Transportes e Gestão

SPA – Sistema de Processos Administrativos

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> SPA	16
<b>Figura 2.</b> CAPG Verificar Requisitos para defesa	18
<b>Figura 3.</b> Reserva de salas	20
<b>Figura 4.</b> Agenda da sala	21
<b>Figura 5.</b> Formulário de reserva de sala	22
<b>Figura 6.</b> Perfil Instagram PPGTG	24
<b>Figura 7.</b> Formulário de avaliação enviado aos discentes	26
<b>Figura 8.</b> Botões de Acessos Rápidos	28
<b>Figura 9.</b> Site desatualizado	29
<b>Figura 10.</b> Site atualizado com novo layout	30



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>12</b>
2.1 Uma breve história do profissional de Secretariado Executivo	12
<b>3. CONTEXTO DO ESTÁGIO E RELATO DAS ATIVIDADES</b>	<b>14</b>
3.1 – Local do estágio	14
3.2 - Processo de Expedição de diploma	14
3.3 - Processo de Exame de Qualificação / Defesa de Mestrado	17
3.3 – Agendas do Programa	19
3.4 - Criação e manutenção de Redes Sociais	22
3.5 - Criação de Formulários de feedback	25
3.6 - Atualizações no site do programa	27
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>31</b>
<b>5. REFERÊNCIAS</b>	<b>33</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório visa apresentar as atividades desempenhadas durante o período de estágio obrigatório em Secretariado Executivo na Secretaria do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial (PPGTG), vinculada ao Centro Tecnológico (CTC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Destaco aqui minha contribuição na reformulação completa do site institucional, concentrando-me nas responsabilidades específicas relacionadas à criação e atualização da identidade digital do PPGTG, inclusive a criação de novas páginas, a modificação do *layout* e o estabelecimento de novas redes sociais para promover maior visibilidade do programa, facilitando a comunicação com os alunos e com o público em geral.

A profissão de Secretariado Executivo é reconhecida pela sua versatilidade e eficiência na execução de atividades multidisciplinares, mantendo-se em constante evolução, especialmente em relação à integração com as novas tecnologias. A formação universitária em Secretariado Executivo prepara profissionais que podem desempenhar um papel central em diferentes tipos de organizações, atuando como facilitador de atividades, gestor de pessoas, organizador de eventos e agendas, e comunicador em diferentes línguas, conforme a demanda institucional.

Contrariamente à percepção comum e simplista que associa o profissional de Secretariado Executivo somente a tarefas operacionais, como atendimento telefônico e redação de minutas, é crucial destacar que sua atuação engloba tarefas mais complexas e que demandam maiores responsabilidades. Além de manter-se atualizado nas comunicações internacionais em idiomas estrangeiros, esse profissional também está constantemente atento ao desenvolvimento tecnológico. Dos papiros egípcios, passando pela máquina de escrever e a invenção do computador, argumenta-se aqui que o contato com as principais tecnologias de cada época sempre foram uma característica da evolução da profissão.

Ao longo do tempo, o Secretariado Executivo tem testemunhado e participado de transformações significativas impulsionadas pela rápida evolução tecnológica. Desde a introdução de ferramentas digitais para gestão de agendas até a incorporação de sistemas avançados de tradução e comunicação, a profissão tem abraçado inovações para otimizar processos e melhorar a eficiência. A adoção de

*softwares* especializados, a exemplo de plataformas de videoconferência e outras soluções tecnológicas, tem permitido ao profissional de Secretariado Executivo se adaptar às demandas contemporâneas.

Essa evolução facilita não apenas as responsabilidades cotidianas, mas também destaca a capacidade do profissional de Secretariado Executivo em lidar proativamente com as rápidas mudanças de cenários, especialmente relacionadas às transformações tecnológicas. A integração bem-sucedida entre essas inovações e a preparação acadêmica reflete a natureza dinâmica da profissão, consolidando sua relevância em ambientes empresariais modernos e em instituições públicas, destacando a relevância crescente do profissional de Secretariado Executivo na interface entre as atividades administrativas e as tecnologias emergentes.

Este relatório está dividido em quatro partes principais. A primeira traz brevemente a parte histórica da profissão do Secretariado e sua evolução, progredindo com a contextualização do estágio obrigatório na Secretaria do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial (PPGTG), destacando as atividades secretariais desenvolvidas. A segunda parte enfoca as mudanças implementadas no PPGTG, com ênfase na promoção do Programa por meio de redes sociais e da modernização do *layout* do site. A terceira parte introduz teóricos relevantes, como João Bosco Medeiros e Sonia Hernandez (2003), Steve Krug (2014) e Maria Liana Castro Natalense (1993), para contextualizar a evolução da profissão ao longo do tempo. O relatório conclui destacando a importância do papel do Secretariado Executivo na gestão acadêmica eficiente e na integração bem-sucedida entre teoria e prática.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Uma breve história do profissional de Secretariado Executivo

A história do profissional de Secretariado Executivo remonta aos escribas do Antigo Egito (Wamser, 2010, p.37)<sup>1</sup> e, na sua evolução ao longo do tempo, tem um ponto de destaque durante a Revolução Industrial na Inglaterra, por volta de 1760, pois é nesse período que a sociedade deixa para trás suas raízes medievais e renascentistas e começa a se configurar de forma mais próxima aos moldes atuais.

Durante a Revolução Industrial, as novas formas de trabalho abriram oportunidades para as mulheres trabalharem em fábricas e operarem máquinas, realocando a força de trabalho de esfera doméstica para a esfera social, todavia, as funções de gestão empresarial e administração governamental ainda eram exercidas principalmente por homens.

Somente após as duas grandes guerras mundiais que as condições propícias para a integração da mão-de-obra feminina em papéis administrativos foram criadas. Antes desse período, a participação das mulheres no mercado de trabalho estava restrita a funções rotineiras, principalmente na indústria têxtil. Essa evolução histórica destaca não apenas a trajetória de transformações da profissão de Secretariado Executivo, mas também as mudanças sociais que influenciaram seu desenvolvimento ao longo do tempo.

O desenvolvimento tecnológico sempre desempenhou um papel crucial na evolução do Secretariado Executivo, demonstrando uma conexão intrínseca entre o campo e as inovações tecnológicas ao longo do tempo. Desde os primórdios da máquina de escrever até a era dos computadores, o profissional de Secretariado Executivo tem sido um usuário ativo de tecnologias de ponta. A máquina de escrever marcou uma revolução na forma como a documentação era produzida, proporcionando uma transição significativa do método manuscrito para o mecanizado. Esse avanço tecnológico não apenas aumentou a eficiência na produção de documentos, mas também redefiniu o papel do secretário executivo, exigindo novas habilidades e adaptabilidade a tecnologias emergentes.

---

<sup>1</sup> Segundo Eliane Wamser as raízes do Secretariado remontam ao “Período Dinástico (3.200 a 525 a.C.), quando a descoberta do papiro e a criação da escrita hieroglífica deram origem ao ofício de escriba. A princípio, os escribas registravam fatos históricos, informações e copiavam leis. Com o passar do tempo, formaram um seleto grupo de sábios, que ensinava, interpretava as escrituras, encarregava-se dos documentos oficiais e cuidava das contas.” (2010, p.37).

Com a ascensão dos computadores e da era digital, a profissão de Secretariado Executivo mais uma vez se viu diante de transformações significativas. Ferramentas de processamento de texto, *softwares* de gerenciamento de agenda e comunicação eletrônica tornaram-se elementos essenciais do cotidiano do profissional. A capacidade de se adaptar a essas novas tecnologias não apenas fortaleceu a eficiência operacional, mas também reforçou a relevância do Secretariado em um ambiente cada vez mais digital.

Tal interconexão entre tecnologia e Secretariado Executivo não é apenas uma evolução histórica, mas uma constante adaptação às demandas do ambiente profissional em transformação. Essa relação estreita entre a profissão e as inovações tecnológicas será explorada a seguir de maneira mais específica, destacando, por meio de um estudo de caso que foi o estágio no PPGTG, como o Secretariado Executivo sempre esteve na vanguarda da adoção e integração de novas tecnologias em seu campo de atuação.

### **3. CONTEXTO DO ESTÁGIO E RELATO DAS ATIVIDADES**

O objetivo deste capítulo é contextualizar o ambiente em que o estágio obrigatório do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC foi realizado.

#### **3.1 – Local do estágio**

Por uma breve descrição do local e contexto de estágio, o Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial – (PPGTG) está alocado nas instalações da Coordenadoria de Engenharia Civil (ECV/UFSC). O Programa foi fundado em 2015, a partir da aspiração legítima de um grupo de pesquisadores da área que reconhecem a Engenharia de Transportes e Gestão Territorial como um dos ramos das engenharias, com forte demanda de formação por parte da comunidade. Atualmente, o Programa conta com 1 servidor técnico em educação, 23 docentes, 137 discentes concluintes, 87 discentes com inscrição regulares, sendo 17 destes em disciplina isolada, no âmbito de um programa de Mestrado *stricto sensu*.

Durante o estágio, auxiliei diretamente em algumas atividades da secretária do programa, ao mesmo tempo, desenvolvi tarefas próprias. Minhas principais atividades realizadas no local de estágio foram: auxiliar no processo de expedição de diploma; auxiliar no processo de Exame de Qualificação de Mestrado / Defesa de Dissertação; organizar e manter em dia a agenda do Programa; criar formulários; criar e manter as redes sociais; atualizar o site do programa. Escolhi esta última atividade para destacar e debater neste relatório, pois creio que foi a contribuição mais significativa que pude oferecer ao PPGTG como um Secretário Executivo em formação. A seguir, explico cada uma das atividades.

#### **3.2 - Processo de Expedição de diploma**

O processo de expedição de diploma no PPGTG segue o procedimento padrão estabelecido pelo Departamento de Administração Escolar (DAE). No papel de estagiário, foi necessário desenvolver uma compreensão dos procedimentos internos da UFSC, das necessidades dos alunos e do regimento interno do

Programa, o qual deve ser seguido respeitando as diferentes etapas. Por exemplo, a expedição de diploma só pode ser solicitada pelo aluno após a aprovação da defesa de dissertação, sendo que esse processo só pode ser iniciado mediante o depósito da cópia na Biblioteca Universitária UFSC (BU/UFSC).

O ciclo do processo desenrola-se da seguinte maneira: a Secretaria recebe a documentação, seja via correio eletrônico (e-mail) ou presencialmente. Quando ocorre o recebimento presencial, o secretário assume a responsabilidade de receber, digitalizar e encaminhar os documentos à secretaria para verificação e arquivamento digital. Uma vez que todos os documentos necessários estão disponíveis, embora meu acesso seja restrito a consultas, a servidora Chefe de Expediente registra um processo no Sistema de Processos Administrativos (SPA) da UFSC. Com o número do processo gerado no SPA, é necessário anexar os documentos exigidos pelo DAE e encaminhá-los ao setor de expedição. Notavelmente, esse processo ocorre no SPA digitalmente, evidenciando a interface essencial entre as práticas de Secretariado e a tecnologia. O processo culmina na revisão, confirmação e, finalmente, na produção dos diplomas (Figura 1). O uso do SPA não apenas simplifica a gestão documental, mas também destaca a importância do Secretariado Executivo na incorporação e acompanhamento de processos digitais. Nesse contexto, a integração entre o profissional de Secretariado e as plataformas tecnológicas ressalta a capacidade da área em se adaptar às demandas contemporâneas, contribuindo significativamente para a eficácia dos processos administrativos. A interface entre Secretariado e tecnologia evidencia não apenas a evolução da profissão, mas também sua relevância na era digital, quando a eficiência e a precisão se mostram fundamentais para a execução de tarefas administrativas complexas.

Figura 1. SPA

The screenshot displays the SPA interface for digital process registration. The main header shows 'Cadastro de Processo Digital' and 'ETAPAS' with a progress indicator for 'Preenchimento dos dados'. The form includes the following fields:

- Órgão: UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina
- Dados do Processo:
  - Tipo:  Processo  Processo/Solicitação vinculado(a)
  - Tipo de processo: Administrativo
  - Setor de abertura: SEIX/PPGTG - Secretaria de Pós Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial
  - Setor origem: SEIX/PPGTG - Secretaria de Pós Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial
  - Setor responsável: [Empty field]
  - SIAPG/Matrícula: [Empty field]
  - Interessado na UFSC: [Empty field]
  - Grupo de assunto: [Empty field]
  - Assunto: [Empty field]
  - Detalhamento: [Empty text area]
  - Município/campus: 0103 Florianópolis SC
  - Prazo (em dias): [Empty field]
  - Cadastrado por: [Redacted]
  - Notificar interessados
- Controle de Acesso:
  - Controle de acesso: Público

Buttons for 'Próximo' and 'Limpar' are located at the bottom right of the form.

Fonte: SPA (2023)

A Secretaria do PPGTG é responsável pelo controle da abertura e fechamento dos processos de expedição de diploma e o meu papel específico nessa atividade é conferir os documentos fornecidos pelo estudante. A partir do recebimento dos documentos faço a homologação dos seguintes itens indispensáveis para abertura do processo: 1) verificar RG/CNH (aceita-se a Carteira Nacional de Habilitação Digital emitida através do aplicativo contendo o certificado de autenticidade), 2) Certidões de Nascimento ou Casamento (aceita-se esses documentos em formato digital desde que contenham o código de autenticidade); 3) Diploma de Graduação original ou cópia autenticada; 4) Certidão Negativa da Biblioteca Universitária, 5) Ata de defesa (assinada digitalmente pelos avaliadores da banca, orientador e discente); 6) Requerimento de Expedição de diploma (emitido pela secretaria no CAPG); 7) Histórico Escolar (assinado pela coordenação do PPGTG).



Após envio das documentações no sistema, prossigo com minhas atividades de pós-envio, utilizando planilhas de controle, as quais contêm todas as informações necessárias para o acompanhamento dos processos. Após a emissão do diploma, um e-mail é enviado ao discente, informando sobre a conclusão do processo e solicitando que agende um horário para a retirada do diploma, que é assinado pelo DAE e pela Coordenação do PPGTG. Em vista desta contextualização, concluo que minha principal contribuição nessa atividade foi a verificação e acompanhamento do processo de forma digital, processo fundamental para agilidade e eficiência do processo de expedição de diploma, garantindo que todos aqueles que haviam cumprido os requisitos para expedição de diploma recebessem tal documento com maior agilidade e transparência do trâmite.

### **3.3 - Processo de Exame de Qualificação / Defesa de Mestrado**

Para contextualização adequada, o mestrado estabelece requisitos específicos que devem ser cumpridos para a obtenção do título. A conquista dessa titulação envolve um percurso que abrange diferentes etapas, culminando na obtenção do diploma. Essas etapas incluem o Exame de Qualificação do projeto de Mestrado, seguido pela Defesa da dissertação, rigorosamente nessa sequência. O Exame de Qualificação destinado aos discentes requer o atendimento a determinados critérios, os quais estão disponíveis como um *checklist*, conforme a Figura 2, a seguir:

**Figura 2. CAPG Verificar Requisitos para defesa**

**Verificar requisitos para a defesa**

O sistema executou as verificações listadas abaixo. Caso o Curso possua algum pré-requisito adicional, você deve verificá-lo(s) manualmente.

- ✓ **Aluno está em uma área de concentração ativa**
- ✓ **Aluno está em situação regular**
- ✓ **Aluno possui Orientador cadastrado**
- ✓ **Aluno possui índice acadêmico suficiente**
- ⚠ **Atividades acadêmicas obrigatórias (determinadas pelo regimento que o aluno está vinculado: 2015)**  
⚠ O regimento não possui atividades acadêmicas obrigatórias.
- ✓ **Eventos de Conclusão obrigatórios (determinados pelo regimento que o aluno está vinculado: 2015)**
  - ✓ 20-Qualificação do Projeto de Dissertação
  - ✓ 21-Proficiência em Línguas
- ✓ **Aluno não possui duas ou mais reprovações em disciplinas**
- ✓ **Disciplinas com conceito/frequência inválidos ou não informados (nada encontrado)**
- ✓ **Disciplinas obrigatórias (determinadas pelo regimento que o aluno está vinculado: 2015)**
  - ✓ TGT410034 - Fundamentos de Estatística
- ✓ **Total de créditos completados exigidos no regimento (2015) em Atividades/Disciplinas**
  - ✓ Cumpriu: 18. Necessário: 18

Fonte: CAPG (2023)

Uma vez cumpridos os requisitos, o discente está apto a solicitar o exame de qualificação ou a defesa da dissertação. A partir desse ponto, o aluno deve aderir às diretrizes fornecidas no site do programa, seguindo as informações e preenchendo os formulários requeridos, os quais estão disponíveis no menu de acessos rápidos do site, e, posteriormente, fazer o envio para a secretaria via e-mail. A presença da burocracia (procedimento administrativo) nesse processo é fundamental para assegurar que todos os mestrandos sigam as normas internas do programa ao qual estão vinculados. Isso garante a legalidade e a imparcialidade do processo, visando uniformidade nas etapas. O secretariado desempenha um papel crucial nesse procedimento. A partir do momento em que a solicitação para qualificação ou defesa é realizada, a equipe da Secretaria assume a responsabilidade pela gestão da agenda, reservando salas conforme necessário, as quais são compartilhadas com o Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil e com disciplinas optativas da graduação de ECV. Sendo assim, é de grande importância que o PPGTG e PPGE

mantenham uma comunicação dinâmica a fim de evitar choque de horários em relação às salas em utilização.

As defesas e qualificações podem ser feitas on-line ou presencialmente. Em algumas ocasiões acontecem defesas híbridas, nas quais é iniciada uma chamada através do programa de vídeo conferência do Moodle UFSC (BigBlueButton<sup>2</sup>). No caso de defesa híbrida, o discente fica responsável pela gravação, e em caso de defesa on-line, o professor é responsável pela gravação da defesa. Em ambos os casos, a sala on-line é protegida por senha para que não haja interferências.

Para que o discente possa iniciar sua defesa/qualificação normalmente, é necessário que ele possua certos documentos emitidos e enviados pela Secretaria do PPGTG, tais documentos são a minuta da ata e portaria de designação de banca, a qual contém o nome do discente, do orientador, e dos membros da banca (que devem ser doutores em áreas relacionadas ao PPG).

### **3.3 – Agendas do Programa**

Dentre as várias funções exercidas por este estagiário, cito também a gestão de agenda, que tem um papel importante no estágio, haja vista que o site era alimentado pelo estagiário por meio da plataforma Google Agenda.

Em consonância com a atividade anterior apresentada, existem dois eventos PPGTG (o Exame de qualificação de projeto e a Defesa de dissertação) que requerem um olhar atento em relação a datas e gestão de agenda. A partir da solicitação desses eventos, várias atividades são necessárias para que o processo ocorra normalmente, inclusive a reserva e organização das salas. Após a solicitação do evento, o discente deve ir à página “reserva de salas” para visualizar as salas disponíveis na data de seu interesse. Porém, para que este processo se tornasse mais simples e otimizado, foi realizado uma fusão entre a ferramenta Google Agenda e o provedor do site Wordpress, a partir da página que mostrava as salas que o programa tinha, como mostra a Figura 3:

---

<sup>2</sup> BigBlueButton é um programa de software de sala de aula virtual desenvolvido para educação online.

Figura 3. Reserva de salas

## Salas de Aula – Consulta de Agenda e Reserva de Sala



ATENÇÃO: clique nas salas abaixo para ver se estão disponíveis no dia e horário desejado.

<b>203</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Possui projetor de imagens com imagem levemente desfocada.</li><li>- Possui ar condicionado, em funcionamento normal</li></ul>
<b>205</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Possui projetor de imagens, em funcionamento normal</li><li>- Possui ar condicionado, em funcionamento normal</li></ul>

Fonte: ppgtg.ufsc.br (2023)

Foi criada uma página para cada sala, ao clicar no número o site redirecionava a uma página da sala selecionada, levando à visualização de sua agenda durante a semana, mês e ano. Para que esta visualização fosse possível, foi necessário a criação de uma subpágina atrelada a um código fonte da ferramenta Google Agenda, e, a partir desta visualização, o discente pode solicitar a reserva da sala clicando na caixa de texto correspondente à sala (Figura 4):

Figura 4. Agenda da sala

🏠 SALA 205-B

## SALA 205-B

---

Veja abaixo os dias/horários livres, depois role a página até o final e clique em "Quero reservar esta sala"

### 205 B - Sala de aula para uso da pós-graduação

Hoje ◀ ▶ novembro de 2023
🖨️ Imprimir
📅 Semana
📅 Mês
📅 Compromisso

dom.	seg.	ter.	qua.	qui.	sex.	sáb.
29	30	31	1 nov.	2	3	
8am PPGTG - Aula T	7:30am Aula Graduaç 2pm PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T 1:30pm ECV 2943 (G	8am Prof. Jucilei Cor 1pm PPGECC - Aula E	8am PPGTG - Aula T	
5	6	7	8	9	10	
8am PPGTG - Aula T	7:30am Aula Graduaç 2pm PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T 1:30pm ECV 2943 (G	8am Prof. Jucilei Cor 1pm PPGECC - Aula E	8am PPGTG - Aula T	
12	13	14	15	16	17	
8am PPGTG - Aula T	7:30am Aula Graduaç 2pm PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T 1:30pm ECV 2943 (G	8am Prof. Jucilei Cor 1pm PPGECC - Aula E	8am PPGTG - Aula T	
19	20	21	22	23	24	
8am PPGTG - Aula T	7:30am Aula Graduaç 2pm PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T 1:30pm ECV 2943 (G	8am Prof. Jucilei Cor 1pm PPGECC - Aula E	8am PPGTG - Aula T	
26	27	28	29	30	1 dez.	
8am PPGTG - Aula T 2:30pm (Graduação)	7:30am Aula Graduaç 2pm PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T	8am PPGTG - Aula T 1:30pm ECV 2943 (G	8am Prof. Jucilei Cor 1pm PPGECC - Aula E	8am PPGTG - Aula T	

Eventos mostrados no fuso horário: Horário Padrão de Brasília - São Paulo
 + Google Age

>>> Quero reservar esta sala <<<

Fonte: ppgtg.ufsc.br (2023)

Por fim, a caixa de texto leva a uma terceira página, na qual o discente preenche os dados, tais como: nome completo, e-mail, sala escolhida, finalidade da utilização, data e horário, concluindo assim sua solicitação (Figura 5). Finalizada a solicitação, a Secretaria do PPGTG recebe na caixa de entrada um e-mail padronizado somente com informações pertinentes à solicitação. Portanto, considero

21

que minha contribuição na criação dessa atividade foi de grande importância para otimização e automatização desse processo.

**Figura 5.** Formulário de reserva de sala

The image shows a web form for room reservation. At the top, there is a breadcrumb trail with a home icon and the text 'Formulário para Reserva de Sala'. Below this is the main title 'Formulário para Reserva de Sala' in a large blue font, with social media icons for Twitter, Facebook, and WhatsApp to the right. The form contains several fields: a text input for 'Seu nome (obrigatório)', a text input for 'Seu e-mail (obrigatório)', a question 'Qual sala será reservada?' followed by radio buttons for rooms 201, 202, 203, 205, and 206, a dropdown menu for 'Finalidade da utilização', a date picker for 'dd/mm/aaaa', and a question 'Escolha um dos horários' followed by radio buttons for time slots: 08:00 - 12:00, 08:00 - 13:00, 13:00 - 17:00, 13:00 - 18:00, 14:00 - 18:00, and 14:00 - 19:00. At the bottom left, there is an 'Enviar' button.

Fonte: ppgtg.ufsc.br (2023)

### 3.4 - Criação e manutenção de Redes Sociais

Sabemos que a profissão de Secretariado Executivo possui diversas atividades, e muitas delas podem variar de acordo com a necessidade da empresa e da especialidade do(a) secretário(a), nesse ponto, a necessidade de criação e manutenção de redes sociais foi uma demanda que surgiu após uma avaliação quadrienal da CAPES. A questão foi discutida em reunião para que o “jovem” PPGTG (fundado em 2015) pudesse ter maior alcance e despertar interesse dentro

da comunidade acadêmica, que geralmente é composta por Engenheiros Civis, Arquitetos, Urbanistas e Geógrafos. Tal função foi atribuída à Secretaria do programa, que está diretamente ligada aos processos seletivos, editais, eventos de conclusão e congressos, processos internos e externos.

Como parte da evolução social, as novas gerações trazem consigo uma alta capacidade no manejo de instrumentos tecnológicos, portanto essa atividade foi atribuída a mim que, após orientações e conversas com meus supervisores, iniciamos o projeto de criação de um perfil público na rede social conhecida como *Instagram*, a qual fornece meios de publicação e alta visibilidade. O perfil criado nessa rede social foi utilizado para publicar materiais da área de engenharia de transportes e gestão territorial e do Programa, como: convites para banca mestrado, publicações pós-defesa e pós-qualificação, avisos para submissão de artigos, compartilhamento de postagens de programas parceiros, entre outros tipos de postagem. A criação desse perfil social do programa foi fundamental para que os docentes, discentes e futuros discentes acompanhassem o empenho da Secretaria em promover o PPGTG, a fim de torná-lo mais influente dentre os programas de pós-graduação da universidade. Portanto, considero essa tarefa uma das mais importantes que realizei, pois, para que as postagens fossem feitas corretamente, era necessário pensar no público-alvo (jovem-adulto) utilizar cores não tão chamativas mas que ao mesmo tempo trouxesse a um ambiente amigável, a periodicidade das postagens e pensar em logotipos e imagens de acordo com o manual de identidade visual, a fim de manter uma padronização. Aqui está o resultado desta atividade na forma do perfil (Figura 6):



Figura 6. Perfil Instagram PPGTG





### 3.5 - Criação de Formulários de feedback

Dentro do contexto de uma instituição acadêmica, bem como em ambientes empresariais, o *feedback* assume um papel fundamental para impulsionar o aprimoramento contínuo dos serviços e atividades oferecidos. Como resposta a essa necessidade, foram elaborados diversos formulários cuidadosamente projetados para coletar informações específicas e valiosas. Entre esses formulários, destacam-se a Pesquisa de Satisfação do programa, a Avaliação dos Egressos, a Avaliação dos Discentes, a Pesquisa para Otimização de Procedimentos na secretaria do programa e o Levantamento sobre Experiências e Perspectivas em relação à inclusão da educação híbrida na pós-graduação *stricto sensu*.

A concepção de cada formulário é guiada pela demanda particular do programa. A Avaliação dos Egressos e a Avaliação dos Discentes, por exemplo, emergiram como resultados de deliberações conduzidas pela comissão de autoavaliação do PPGTG. Esta comissão, composta por membros internos do programa, estruturou as questões para essas avaliações, com o objetivo de obter *insights* profundos sobre a experiência dos envolvidos.

O processo, em si, é conduzido pela coordenação e pela secretária, após a criação das perguntas, o material é então direcionado a mim, estagiário encarregado da administração e criação dos formulários. Aqui, uma ferramenta que se destaca como valiosa é o *Google Forms*, uma solução amplamente reconhecida por sua eficácia no âmbito acadêmico e empresarial. Além da facilidade na criação dos questionários, ela proporciona a geração automática de gráficos e indicadores a partir das respostas dos usuários (Figura 7).

**Figura 7.** Formulário de avaliação enviado aos discentes

**Formulário de Avaliação - Discentes PPGTG/UFSC**

solicitamos o preenchimento do formulário abaixo, o qual será uma importante ferramenta para a autoavaliação do Programa e implementação de melhorias. Os relatórios gerados para coordenação do Programa e Comissão de Autoavaliação preservarão o anonimato dos respondentes.

secretariappgtg@gmail.com [Alternar conta](#)

✉ Não compartilhado

\* Indica uma pergunta obrigatória

**Matrícula \***

Sua resposta

1. Qual sua dedicação ao PPGTG? \*

Integral, SEM bolsa.

Integral, COM bolsa.

Parcial

2. Qual a linha de pesquisa em que atua? \*

Gestão Territorial

Sistemas de Transportes

3. Você já defendeu seu exame de qualificação? \*

Sim.

Não, ainda estou na fase de créditos.

Fonte: Google Forms (2023)

A importância dos processos de avaliação está crescendo significativamente, inclusive influenciando o recebimento de verbas dos PPGs e cursos de graduação na esfera da educação pública e federal. O PPGTG, ao adotar essa abordagem, demonstra seu compromisso com a constante evolução e o aprimoramento da gestão do programa. Essa atividade que desenvolvi foi particularmente relevante para o meu entendimento de como funciona a educação pública. A atividade em questão é conduzida de forma periódica, seja por solicitação de comissões internas

ou por diretrizes diretas da Coordenação. Isso garante que a coleta de *feedback* seja integrada à rotina do programa, fomentando uma cultura de melhoria contínua.

Em suma, a estratégia de coleta de feedback por meio de formulários personalizados, aliada a supervisão da comissão de autoavaliação e a utilização inteligente de ferramentas como o Google Forms, exemplifica uma abordagem sólida e bem-planejada para aprimorar constantemente a qualidade do Programa de Pós-Graduação *stricto sensu*. O uso ativo dos resultados obtidos dessas avaliações para informar decisões futuras reforça o comprometimento do programa com a excelência e a adaptação às necessidades em constante evolução.

### **3.6 - Atualizações no site do programa**

Visando um maior entendimento da comunidade acadêmica, tanto de discentes regulares do programa, quanto de futuros discentes, foi pensado uma nova maneira de comunicar e atender demandas que cotidianamente eram solicitadas.

Atrelando esta necessidade de atendimento dinâmico e maior visibilidade ao programa, demos início a uma tarefa de reimaginar um novo *layout* de site. Procuramos por diversos sites da UFSC um que se destacasse pela facilidade de uso e a capacidade de tirar dúvidas sem a necessidade de atendimento presencial ou via e-mail. A partir destas buscas foi encontrado um site que possuía uma espécie de “Botões de Acesso Rápido”, o qual interligava e redirecionava para páginas dos mais diversos assuntos acadêmicos, conforme figura abaixo (Figura 8):

Figura 8. Botões de Acessos Rápidos



Fonte: ppgtg.ufsc.br (2023)

Nesse momento começamos a programar um novo *layout*, mas para isto era necessário ter o código fonte que nos permitiria personalizar a página de maneira mais dinâmica, por meio de visualização das mudanças em tempo real. Para que esse novo layout fosse aplicado era necessário um novo código fonte, o qual foi fornecido pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Computação – PPGCC; a partir deste código conseguimos utilizar *plug-ins*<sup>3</sup> e *widgets*<sup>4</sup> capazes de tornar o site mais simples e de fácil entendimento. Segundo Krug (2014), a usabilidade pode ser definida como a facilidade em que o usuário interage com algo; segundo o autor, sua definição é bem simples, sendo: “[s]e algo é usável.”

Desse modo, foquei no que de fato faria diferença como usuário, a partir do ponto de vista do visitante, “como seria um site perfeito segundo a minha ótica?” como usuário de diversos sites e diversas fontes da internet gosto daquilo que é

<sup>3</sup> Um *plugin* ou módulo de extensão é um programa de computador usado para adicionar funções a outros programas maiores, provendo alguma funcionalidade especial ou muito específica.

<sup>4</sup> Um *widget*, numa interface gráfica, é um elemento de interação - tal como janelas, botões, menus, ícones, barras de rolagem etc.

simples e fácil acesso. Em conjunto com a secretária chefe de expediente, foi discutido os principais acessos, aqueles que mais tinham importância para o programa e de que forma esses elementos poderiam mudar, visto que o site antigo possuía diversas informações espalhadas, conforme imagem abaixo (Figura 9):

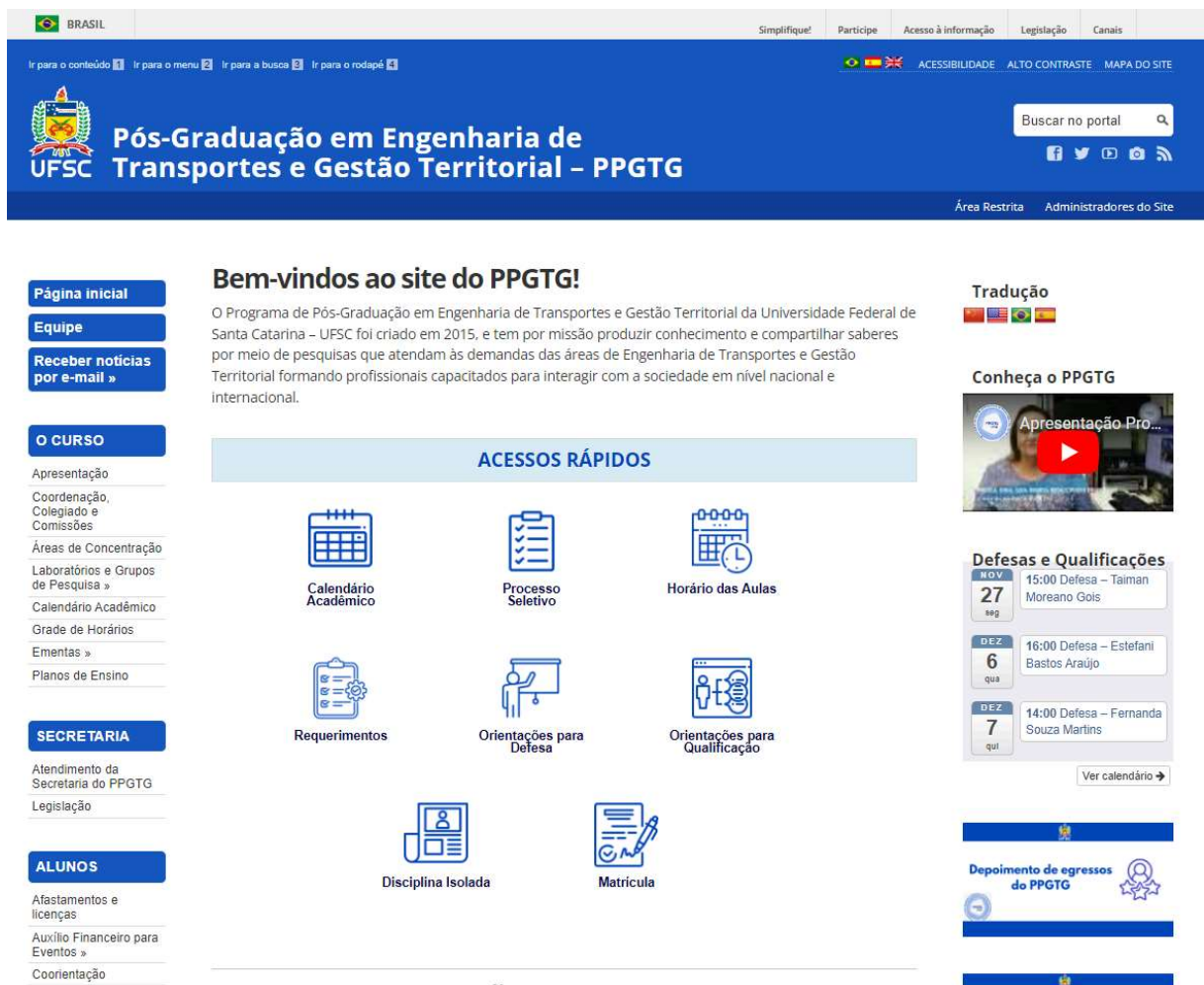
Figura 9. Site desatualizado

The screenshot shows the website interface for the PPGTG program. At the top, there is a blue navigation bar with the UFSC logo and the text 'PPGTG'. A search bar is located on the right side of the header. Below the header, the main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with navigation links such as 'Página inicial', 'Contato', 'Equipe', 'Horário de atendimento', and 'Receber notícias por e-mail'. The main content area features a large header for the 'Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial' and a sub-header for 'COBRAC 2018 - Informativo IV'. Below this, there is a section for the '13º Congresso Brasileiro de Cadastro Técnico Multifinalitário e Gestão Territorial' with a calendar of events. The calendar includes dates for the submission of complete articles (30/06/2018), communication of article acceptance (31/07/2018), submission of corrected articles (31/08/2018), and the COBRAC 2018 event itself (21-24/10/2018). To the right of the calendar, there is a 'CHAMADA DE TRABALHOS' section with details about the submission process and thematic lines. On the far right, there is a sidebar with a 'Posts' section listing various articles and a 'Posts recentes' section with recent updates.

Fonte: Via waybackmachine.org | ppgtg.ufsc.br (2023)

Com o intuito de priorizar o usuário e suas necessidades em uma aplicação web, torna-se imperativo que o desenvolvedor do site proporcione uma experiência ao usuário que não apenas seja atrativa e eficiente naquilo que é apresentado, mas que também se caracterize pela simplicidade e facilidade de interação. Aliado a isso foi implementado uma *homepage* amigável, que acolhia a quem acessasse e fosse capaz de proporcionar aquilo que o visitante queria. E, por fim, os esforços resultaram neste novo layout (Figura 10):

Figura 10. Site atualizado com novo layout



Fonte: ppgtg.ufsc.br (2023)

É notável a diferença de *layout* do ano de 2018 para 2023. Foram adicionados botões de acessos rápidos levando a páginas de: Calendário Acadêmico; Processo Seletivo; Horário das Aulas; Requerimentos; Orientações para Defesa/ Qualificação; Disciplina Isolada; Matrícula. Somente os assuntos de maior demanda tiveram local fixado na página principal do site, reduzindo significativamente a poluição visual.

Por trás de cada opção ofertada no site há um código a ser alterado, para cada imagem interativa há, também, um código a ser modificado; nesse momento, vejo a importância de conhecimentos básicos de tecnologia na profissão de Secretariado Executivo.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão, o estágio em Secretariado Executivo na Secretaria do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial (PPGTG) proporcionou uma experiência enriquecedora e relevante para o desenvolvimento profissional. Ao longo desse período, pude contribuir significativamente para a modernização e aprimoramento das práticas da secretaria, focando especialmente na construção da identidade digital do Programa.

A reestruturação completa do site institucional, com a introdução de botões de acesso rápido e a fusão com a Google Agenda, refletiu não apenas nos esforços de atualização, mas também na importância de proporcionar uma experiência online mais intuitiva e eficiente para a comunidade acadêmica. A simplificação da navegação e a fácil acessibilidade a informações cruciais têm o potencial de fortalecer a visibilidade e a interação do programa.

A incursão nas redes sociais, com a criação do perfil no Instagram, ampliou significativamente o alcance do PPGTG. A utilização estratégica dessa plataforma permitiu uma comunicação mais dinâmica, promovendo eventos, compartilhando conquistas acadêmicas e mantendo os alunos atualizados sobre as atividades do programa. Essa iniciativa não apenas atendeu às demandas da CAPES, mas também demonstrou a capacidade do Secretariado Executivo de se adaptar às necessidades contemporâneas de comunicação.

A administração eficiente do processo de expedição de diplomas, com foco na verificação digital dos documentos, contribuiu para a transparência e agilidade, garantindo que os alunos recebessem seus diplomas de forma oportuna.

A gestão de agendas, a criação de formulários de feedback e a participação ativa na coleta de dados para avaliações internas consolidaram a importância do Secretariado Executivo na promoção de uma cultura de melhoria contínua. A adaptação de ferramentas como o *Google Forms* mostrou-se eficaz para obter *feedback* valioso, enfatizando a necessidade de estar atualizado com tecnologias relevantes.

Em síntese, este estágio reforçou a relevância do Secretariado Executivo como uma profissão dinâmica e estratégica. A capacidade de integrar as habilidades tradicionais com o domínio da tecnologia, aliada à proatividade na busca por melhorias, é fundamental para um profissional nesse campo. Este relatório reflete

não apenas minhas realizações, mas também destaca a importância contínua da evolução profissional e do comprometimento com a excelência nas práticas de Secretariado Executivo.



## 5. REFERÊNCIAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE TRANSPORTES E GESTÃO TERRITORIAL. Apresentação. PPGTG/UFSC. Disponível em: <https://ppgtg.ufsc.br/apresentacao/> Acesso em: 4 de nov. 2023.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas, 2003.

NATALENSE, M. Liana Castro. **Gerente e secretária uma equipe de sucesso**. Rio de Janeiro: Rosa dos Ventos, 1993.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio. **Secretária: um guia prático**. São Paulo: Editora SENAC, 2001.

LEI 7.377/1985 - Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário – Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7377consol.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377consol.htm) Acesso em: 01 de nov. 2023.

WAMSER, Eliane. **A secretária que faz**. Nova Letra Editora, 2010.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida; BORTH, Marcelo Rafael. **Ferramentas do Secretário Executivo – 2.ed.** Cuiabá: Dos autores, 2013.

AVELINO, Cláudia; RIBEIRO, Elídia; ALMEIDA, Walkíria. **Um novo olhar para o secretariado: mudanças e transformações**. São Paulo: Literare Books, 2023.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar: Atualizado: Uma abordagem de bom senso à usabilidade na web e mobile**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2014.