



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS FLORIANÓPOLIS
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Petra Karine Kiefer

Secretariado Executivo e gestão de pessoas: um recorte ao recrutamento e seleção

Florianópolis

2024

Petra Karine Kiefer

Secretariado Executivo e gestão de pessoas: um recorte ao recrutamento e seleção

Relatório de Estágio realizado como requisito da disciplina LLE5194 – Estágio Profissionalizante do Curso de Secretariado Executivo como requisito para a obtenção do título de Bacharela em Secretariado Executivo.

Orientador(a): Prof. Daniel Serravalle de Sá, Dr.(a)

Florianópolis

2024

Kiefer, Petra Karine

Secretariado Executivo e gestão de pessoas: um recorte
ao recrutamento e seleção / Petra Karine Kiefer ;
supervisor, Daniel Serravale de Sá, 2024.
29 p.

Relatório de Estágio - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Graduação em
Secretariado Executivo, Florianópolis, 2024.

Inclui referências.

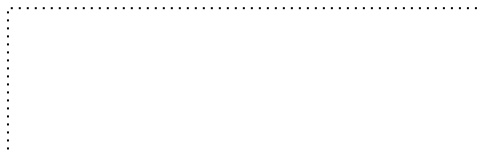
1. Secretariado Executivo. 2. Secretariado Executivo.
3. Recursos Humanos. 4. Gestão. I. de Sá, Daniel
Serravale. II. Universidade Federal de Santa Catarina.
Graduação em Secretariado Executivo. III. Título.

Petra Karine Kiefer

Secretariado Executivo e gestão de pessoas: um recorte ao recrutamento e seleção

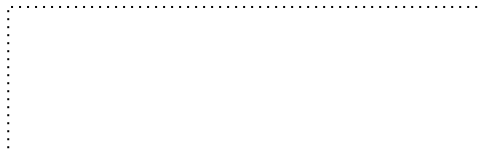
Este Relatório de Estágio foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharela em Secretariado Executivo e aprovado em sua forma final pelo Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo.

Florianópolis, julho de 2024.

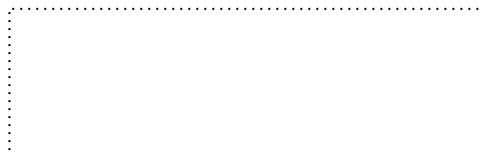


Prof.ª Dr.ª Maria Ester Wollstein Moritz
Coordenação do Curso

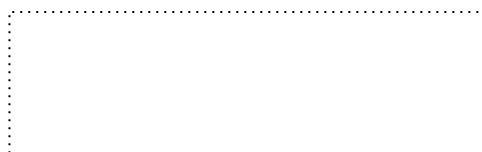
Banca examinadora



Prof.(a) Daniel Serravalle de Sá, Dr.
Orientador



Prof.(a) Thaís Fernandes, Dr.(a)
Universidade Federal de Santa Catarina



Rafael Silva Fouto, Me
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 2024.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu pai, Daniel Kiefer, que desde cerca de 6 anos me deixa atender o telefone, anotar recados e recepcionar clientes, me fazendo perceber, na escrita desse relatório, que o secretariado já está em mim há muito tempo. Agradeço à minha mãe, Doris, que sempre prezou pela educação e não mediu esforços para que eu pudesse participar de todas as atividades desde cedo, me incentivando e mostrando o significado de um apoio incondicional. Aos meus irmãos, por me mostrarem o quão gratificante é ser uma irmã mais velha e por me darem oportunidades de aprender a aprender cada dia que passamos juntos.

À Universidade Federal de Santa Catarina, por se estabelecer como instituição forte e defender também o interesse dos alunos ao longo da jornada. Ao meu orientador, Prof. Dr. Daniel Serravalle de Sá, pela paciência, orientação, sugestões valiosas e incentivo durante todas as fases do desenvolvimento deste trabalho, obrigada por acreditar no processo e na entrega.

Aos docentes que tive ao longo da graduação, por alinharem seus ensinamentos ao dia a dia da profissão e me fazerem entender minha colocação. Aos colegas da graduação e amigos universitários, por compartilharem vivência e cafés durante esse período acadêmico valioso.

Agradeço também à empresa que abriu as portas com a oportunidade de estágio e colaborou durante a pesquisa, e aos meus colegas de trabalho pela compreensão e suporte.

Por fim, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a conclusão deste trabalho, oferecendo apoio emocional, intelectual e moral.

RESUMO

Este trabalho acadêmico busca relatar a atuação do profissional de Secretariado Executivo no setor de Recursos Humanos, focando na Gestão de Pessoas e em atividades de recrutamento, seleção, admissão e integração de novos colaboradores. As atividades descritas baseiam-se no estágio obrigatório de seis meses realizado na empresa Adapt Global Services Ltda, que atua no ramo de consultoria, intermediação e agenciamento de serviços no ramo de importação. A metodologia inclui observação, questionamentos e análise das atividades sob minha responsabilidade, contribuindo para a definição do enfoque do estágio e para a escrita deste trabalho. A presença no setor de Recursos Humanos proporcionou clareza sobre a cultura organizacional e os perfis profissionais necessários para cada departamento, além de percepções sobre a produtividade e integração das equipes após as admissões. As tarefas desempenhadas também contribuíram para a organização dos arquivos do setor. A experiência do trabalho demonstrou que o profissional de Secretariado Executivo pode desempenhar, além das funções tradicionais, como atendimento ao público e organização do ambiente de trabalho, funções de gestão ao assumir responsabilidades no setor de Recursos Humanos, evidenciando seu perfil multidisciplinar.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; Recursos Humanos; recrutamento; integração; gestão.

ABSTRACT

This academic work aims to report on the role of Executive Secretarial professionals in the Human Resources department, focusing on People Management and activities such as recruitment, selection, hiring, and onboarding of new employees. The described activities are based on a six-month mandatory internship carried out at Adapt Global Services Ltda., a company operating in the consultancy, intermediation, and agency services for the import sector. The methodology includes observation, questioning, and analysis of the activities under my responsibility, contributing to the definition of the internship's focus and the writing of this work. The presence in the Human Resources department provided clarity about the organizational culture and the professional profiles required for each department, as well as insights into the productivity and integration of teams after hiring. The tasks performed also contributed to the organization of the department's files. The experience of the work demonstrated that the Executive Secretary professional can perform, in addition to traditional functions such as customer service and workplace organization, management functions by assuming responsibilities in the Human Resources department, evidencing their multidisciplinary profile.

Keywords: Executive Secretarial; Human Resources; recruitment; onboarding, management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Página 1 de 2 do processo descritivo de admissão de colaborador	20
Figura 2: Página 2 de 2 do processo descritivo de admissão de colaborador	21
Figura 3: Modelo de pasta de processo seletivo	22
Figura 4: Padrão de nomes para os currículos recebidos em cada vaga.....	22
Figura 5: Checklist estabelecido para acompanhamento do processo de admissão	23

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	O SECRETARIADO EXECUTIVO: UM BREVE HISTÓRICO DA PROFISSÃO .	12
3	A TRAJETÓRIA PROFISSIONAL ATÉ O SETOR DE RECURSOS HUMANOS	15
	3.1 ORGANIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSO DENTRO DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS.....	17
	3.2 ASPECTOS DE MELHORIA E IMPLEMENTAÇÕES DENTRO DO PROCESSO	19
4	CONCLUSÃO.....	26

1 INTRODUÇÃO

O campo de atuação para o profissional de Secretariado Executivo é bastante diversificado e abrangente. Atualmente, o perfil da profissão exige uma postura mais autônoma nas atividades diárias. Essa postura autônoma pode ser entendida como um perfil proativo, que antecipa necessidades, busca soluções e toma iniciativas sem depender de solicitações diretas, além de propor novas ideias e soluções. Como resultado, entende-se que isso contribui para seu reconhecimento e valorização no mercado de trabalho, além de sua participação ativa em diferentes processos empresariais. Com a evolução das organizações e o aumento da complexidade nas operações de comércio e serviços, o papel desse profissional tem se tornado cada vez mais estratégico, não se limitando somente às tarefas administrativas-operacionais, estando cada vez mais envolvido em projetos, gerenciamento de equipes e suporte à alta administração.

Durante o período de graduação em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Santa Catarina, foi possível notar a importância desse novo profissional multidisciplinar e multitarefas, tal formação se faz presente na grade de estudos do curso que compreende um currículo multidisciplinar a fim de capacitar o aluno egresso para o mercado corporativo (UFSC, 2023). Defendendo a integração entre formação acadêmica e mercado de trabalho, no último semestre do curso é oferecida a disciplina Estágio Profissionalizante, que proporciona aos estudantes a oportunidade de vivenciar a profissão, como também de elaborar um relatório fruto desse estágio.

Este trabalho é o resultado dessa experiência, que ocorreu entre agosto e dezembro de 2023, na Adapt Global Services Ltda, e se finaliza aqui como um relatório de estágio profissionalizante, o qual apresenta, demonstra e discute minha trajetória como graduanda do curso e, ao longo do estágio, minha contribuição para o setor de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas da empresa. Mais especificamente, argumenta-se aqui que essa formação teórica e acadêmica foi determinante para solução de um problema de gestão que se desenrolou em torno da inexistência de processo seletivo e de um controle de documentação eficiente na empresa. Minha contribuição envolveu primeiro uma proposta (que foi aceita) e, em seguida, a implementação de um processo gerencial para as atividades envolvidas no recrutamento e na seleção, bem como seus controles específicos.

A Adapt Global Services é uma empresa privada que atua no ramo de intermediação e agenciamento de negócios, com foco especial em assessoria para processos de importação de produtos químicos para tratamento de água, localizada no Centro de Florianópolis.

A empresa conecta fornecedores e clientes, facilitando o fluxo de produtos e processos entre as diferentes partes. Para isso, oferece soluções personalizadas de planejamento financeiro, tributário e logístico, gerenciando as etapas do comércio internacional, do controle de documentos de embarque ao suporte na nacionalização e entrega de produtos importados ao cliente final, com o objetivo de otimizar prazos e reduzir custos. Ela conta com uma equipe interna de dez pessoas, distribuídas entre administrativo e diretoria, logística, financeiro e comercial. Além disso, a Adapt contrata prestadores terceirizados para serviço de despacho aduaneiro, armazenagem, logística e transporte, contabilidade e jurídico, conforme necessidades pontuais.

Este relatório está dividido em três partes: iniciando com este capítulo introdutório; seguido de um segundo capítulo o qual contém um breve histórico da profissão e sua contextualização na atualidade; o terceiro capítulo divide-se em uma descrição do ambiente de trabalho e, depois, o relato das atividades desempenhadas durante o período de estágio obrigatório. Por fim, desenvolvem-se as considerações finais, com apontamentos sobre a rotina e a experiência profissional.

Algumas atividades que irei descrever no capítulo 3 deste relatório foram incorporadas antes do período mencionado acima, pois, desde abril de 2022, eu já fazia parte do corpo de colaboradores por meio de um estágio não obrigatório; essas atividades serão descritas para fins de uma construção do meu histórico na empresa.

2 O SECRETARIADO EXECUTIVO: UM BREVE HISTÓRICO DA PROFISSÃO

Estudos sugerem que o profissional de secretariado surgiu junto aos escribas na Antiguidade, na época da invenção da escrita (por volta de 4000 a.C.). A profissão evoluiu consideravelmente ao longo da história até se tornar o que é hoje (Araújo, 2018). No período medieval, a atividade de registros por meio da escrita e de manutenção de arquivos foi incumbência dos clérigos, que detinham poder por meio da informação. Os clérigos eram responsáveis por fazer cópias de manuscritos em mosteiros e gerenciar as informações existentes, criando assim as bases para o que viria a ser o profissional de secretariado.

Na Idade Moderna (1453 a 1789), inovações importantes que começaram durante a Idade Média foram alcançadas (Araújo, 2018), a exemplo disso temos o desenvolvimento do comércio e rotas, bem como o desenvolvimento de sistemas de produção e novas ferramentas. Nesse período, notou-se uma diversidade de trabalhos nas cidades, o que gerou um aumento nas oportunidades de emprego e, conseqüentemente, o desenvolvimento de um sistema financeiro mais complexo. Tornou-se necessário, portanto, um profissional com habilidades gerenciais para atuar nos novos segmentos de negócios que surgiram. Ainda predominantemente masculina, a figura mais semelhante ao Secretário que conhecemos hoje aparece já nessa época, na figura de profissionais que davam suporte aos governantes, secretariando diferentes tipos de processos em órgãos públicos.

As mulheres começaram a ocupar seu espaço na profissão após a Primeira Guerra Mundial, assumindo as vagas dos homens que, em grande número, foram forçados a servir nos campos de batalha (Silva, 2015). Ao longo dos anos, a profissão incorporou outras funções, mas ainda não era entendida com a visão que temos hoje. Conforme Silva (2015, p. 15) “O Secretário deixa a função de 'executor de rotinas' e dignifica sua profissão, na década de 90, como 'gerente de processos'.” Excelência profissional, competência, conhecimento multidisciplinar, cultura e aprimoramento contínuo se tornam essenciais para as pessoas que desempenham essa função.

Com a evolução da profissão, as atividades realizadas pelos profissionais de secretariado nas organizações tornaram-se estratégicas. Essa atribuição significa que as pessoas que ocupam a posição têm influência não apenas sobre o chefe ou o executivo para quem trabalham, mas também têm impacto sobre seus colegas e sobre os clientes da empresa.

A classe de secretariado no Brasil alcançou importantes conquistas, mesmo antes de ter a organização sindical atual (sindicatos e federação nacional). Essas conquistas incluem leis que estabelecem o dia 30 de setembro como o Dia Nacional do Secretariado, além disso, há lei que estabelece regras para o registro da profissão e a leis que regulamentam a profissão, exigindo treinamento específico e garantindo os direitos dos profissionais em exercício.

Vieira e Zuin (2015) sugerem que a área passou por profundas transformações propiciadas por: i. avanços tecnológicos; ii. inserção das mulheres no mercado de trabalho; iii. desenvolvimento das atividades desempenhadas e do papel ocupado nas organizações; iv. reivindicação de direitos; e v. reconhecimento por meio da legislação. Nesse cenário, os secretários executivos precisam acompanhar as mudanças e adaptar seu perfil às novas exigências, a fim de melhorar profissionalmente. Em tempos de grades mudanças socioeconômicas, como este em que vivemos, tornou-se uma necessidade buscar conhecimento para aprimorar o desempenho nas organizações.

Nesse sentido, entre as competências dos profissionais de secretariado executivo, estão as habilidades para administrar processos, gerenciar equipes e se comunicar de forma oral e escrita. Além disso, a comunicação em um segundo idioma é fundamental no mundo globalizado (Silva, 2006), principalmente em empresas que lidam com profissionais estrangeiros, como é o caso da Adapt Global Services.

Bruno (2006) destaca que o secretário executivo tem a formação acadêmica necessária para atuar como consultor e gerente nas organizações. Em contextos de redução da estrutura organizacional, esse perfil é extremamente requisitado, pois o profissional de secretariado influencia a tomada de decisões do administrador tanto em questões mais operacionais e táticas quanto em situações estratégicas. De acordo com Bruno (2006), o poder de influência do profissional de secretariado depende mais de sua competência profissional do que da posição hierárquica do administrador aconselhado. Desse modo, a necessidade de reconhecer e desenvolver competências, habilidades e atitudes é central na profissão de secretariado.

Ao longo dos anos, associações e sindicatos desenvolveram treinamentos em conjunto com cursos de secretariado (tanto técnicos quanto universitários), para que a categoria pudesse ter uma visão diferente da capacidade de atuar e contribuir para a coadministração do trabalho nas empresas. A evolução da profissão mudou a visão de um mero profissional “organizador e servidor” para um “gerente de assuntos

corporativos e facilitador de processos”. Essa evolução valoriza qualidades como trabalho em equipe, eficácia, competência, criatividade, adaptabilidade, proatividade, resiliência, liderança e habilidades de relacionamento, incluindo as relações com os clientes e a empresa.

Dado o cenário de multidisciplinaridade e a presença do profissional de secretariado em diversos setores do contexto empresarial, no capítulo seguinte este relatório de estágio irá apresentar e destacar a minha atuação como uma graduanda de secretariado executivo dentro do setor de Recursos Humanos (RH) da Adapt Global Services Ltda., empresa de agenciamento e intermediação de negócios.

3 A TRAJETÓRIA PROFISSIONAL ATÉ O SETOR DE RECURSOS HUMANOS

Em sua monografia intitulada *Secretário(a) executivo(a) no desempenho de atividades de recursos humanos*, Natália Simões Rocha Comicioli (2013) explica que atualmente é atribuído maior valor a um novo perfil que vai além da mera proficiência em habilidades operacionais e disposição para seguir instruções. Segundo a autora, para obter sucesso em um mercado altamente competitivo, tornou-se fundamental a capacidade de aprender a aprender e a habilidade de aplicar os conhecimentos adquiridos na formulação de soluções criativas que proporcionem atitudes inovadoras dentro da estrutura organizacional. Nesse sentido, gostaria de passar a descrever alguns passos da minha trajetória como estagiária que possibilitaram assumir responsabilidades gerenciais e organizacionais dentro do setor de RH da empresa Adapt Global Services.

Em abril de 2022 iniciei um estágio não-obrigatório, com o objetivo de auxiliar na gestão de tempo e agenda da diretoria e da empresa, assim como organizar o escritório em relação às suas necessidades básicas a exemplo de fazer a manutenção do ambiente, fornecer orçamentos para serviços, organizar *coffee breaks* e promover o bem-estar geral com alimentos diariamente (*catering*). Nesse momento inicial, havia uma assistente administrativa que me supervisionava e era responsável pelos processos de contratação, admissão e controle de arquivos do setor de RH, entretanto, como a rotatividade era baixa e os processos de seleção ainda eram informais (através de indicações), havia espaço para otimização das atividades de RH.

Na dinâmica da empresa, percebeu-se que a gestão do RH poderia ser desenvolvida em conjunto com as tarefas de organização, naturalmente atribuídas ao setor administrativo, no qual eu estava inserida. Além das atividades descritas acima, eu também trabalhava na organização dos arquivos físicos e digitais da empresa, inclusive já atendia parcialmente a gestão dos processos de RH. Nesse momento, as atividades do RH sob minha responsabilidade compreendiam principalmente o controle de documentos da equipe e também o preenchimento e revisão de contratos com prestadores pontuais. Esses contratos seguiam um modelo padrão, revisado e aprovado pelo setor jurídico externo, então cabia a mim o correto preenchimento, a revisão de prazos (incluindo, por exemplo, seu vencimento ou renovação na agenda)

e o arquivamento final. Ao longo do tempo atuando como secretária e suporte ao RH, a convivência e a interação direta com a diretoria e a equipe me permitiram desenvolver uma percepção aprofundada sobre a cultura organizacional e os perfis ideais necessários para a conclusão eficaz das atividades. Nesse contexto, compreendi a importância de desenvolver competências técnicas e comportamentais, habilidades de comunicação e liderança, assim como uma atitude proativa e colaborativa, características essenciais para promover um ambiente de trabalho eficiente e alinhado aos valores da organização.

No início do ano de 2023, com a necessidade de uma nova pessoa para o setor de logística e controle de prestadores de serviço nesta área, decidiu-se por contratar, de maneira terceirizada e pontual, uma recrutadora (psicóloga, especializada em recrutamento e seleção) responsável pela elaboração de banco de currículos e processos seletivos assertivos para a empresa, o que buscava retirar da rotina as contratações informais. O processo seletivo na época consistia na apresentação de potenciais candidatos ou perfis profissionais pela recrutadora e, em seguida, a assistente administrativa finalizava as entrevistas com os candidatos para entender se existia alinhamento com a cultura e os valores da empresa. Eu acompanhava, sob supervisão, as funções de organização de documentos de admissão e de contratos, viabilizava a interface entre o RH e a contabilidade para efetivar a admissão, preparava o espaço físico para novos colaboradores e prestadores contratados, e conduzia a integração na equipe.

A assistente administrativa responsável pelo RH (com a qual trabalhei por cerca de 8 meses) solicitou desligamento da empresa pouco antes do início do meu estágio obrigatório, o que foi, para mim, um momento de abraçar as funções de RH que até então estavam sob responsabilidade dela. Após alinhamentos com a diretoria, foi decidido que eu estava apta a controlar e participar ativamente dos processos, agora sob supervisão do diretor. A recrutadora seguiu prestando serviços para selecionar perfis psicológicos e profissionais de candidatos, mas agora os trâmites relacionados ao recrutamento, que incluem interação e alinhamentos com lideranças, a admissão e integração dos novos funcionários, estavam incorporadas às minhas atividades como secretária executiva. O contato direto com os gestores e com os times da empresa facilitaram a minha adaptação e incorporação das atividades de maneira natural, devido ao conhecimento do funcionamento da empresa e acompanhamento desses processos há um ano.

3.1 ORGANIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSO DENTRO DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS

Este subcapítulo irá discutir como a presença de uma secretária executiva no RH facilita a organização do setor, mais especificamente, garantindo objetivos alinhados entre o planejamento e a entrada de novos membros na equipe, organizando o processo seletivo, assegurando que os procedimentos de admissão estejam de acordo com as normas vigentes e auxiliando na adaptação eficaz dos recém-chegados. Fazer uma integração adequada dos novos colaboradores não apenas acelera suas respectivas adequações à cultura e aos valores da empresa, mas também promove o engajamento e a produtividade desde o início. Como secretária, tenho contato com todos os setores da empresa e acesso às noções culturais da diretoria, as quais acabam sendo projetadas na cultura da empresa. Esse vínculo facilitou meu discernimento para filtrar candidatos finalistas em processos seletivos e para apresentar a empresa e a equipe aos recém-chegados.

Durante o desligamento da antiga profissional e início do período de estágio obrigatório, o departamento contava com suporte da psicóloga, que trabalhava de maneira remota, contratada pontualmente para realizar a captação de profissionais, e era composto por mim, presencialmente no escritório, alinhando os perfis necessários e as expectativas da diretoria. Apenas duas vagas, uma para o setor de logística e outra para o financeiro, foram abertas nesse momento e o processo adotado incluiu apresentação de cinco candidatos finalistas por vaga pela recrutadora, com base em descrições de cargo que haviam sido estabelecidas anteriormente. A seleção final coube à recrutadora juntamente comigo. A dificuldade que notamos nessa situação foi a falta de um processo de recrutamento e seleção mais internalizado na empresa, que permitisse o controle das informações ao longo de todo processo seletivo (inclusive bancos de currículos, andamentos das entrevistas e os pareceres sobre os candidatos). Diante desse problema específico ficou claro as habilidades diferenciais que o profissional de secretariado possui e que pode oferecer em relação a psicólogos terceirizados, resultado de envolvimento diário com a empresa e da compreensão das particularidades de cultura organizacional.

A atuação como secretária tornava necessária a participação em reuniões semanais de alinhamento, que envolviam todos os setores, e, durante esses

momentos integrados, as questões de RH estavam presentes de algumas formas. Ao participar dessas reuniões, era possível notar que havia setores nos quais a sobrecarga de atividades estava se tornando um alerta, então, ao realizar uma atividade operacional típica de secretariado (participar de reunião e elaborar uma ata), o RH também estava ativo, na forma de uma percepção sobre as necessidades de novas contratações para evitar a sobrecarga dos funcionários (e, conseqüentemente, a rotatividade). Essa vivência do dia a dia é o que me permitiu, no papel de uma secretária que atua no RH, ter um olhar integrador, pondo em prática como o RH poderia se fazer presente, algo que é muito desafiador para uma pessoa externa à empresa.

Após a percepção desses pontos, levei as demandas até a liderança desse time e concordamos que uma nova contratação solucionaria tal situação de sobrecarga antes de se tornar uma complicação, evitando assim desgastes e possíveis desligamentos que poderiam acontecer quando um profissional se encontra desmotivado ou desviado das funções que precisa realizar. Nesse sentido, também notei que pessoas externas à rotina da organização teriam dificuldade nesse quesito, pois os objetivos de recrutamento ficam mais claros conforme a convivência diária, no que concerne a compreensão de perfis necessários ao setor que está sendo desenvolvido ou aprimorado.

Para essa nova vaga, aberta no setor de tesouraria que tinha como foco o controle de fluxo de caixa, decidiu-se cuidar internamente de todo recrutamento e seleção, estando sob minha responsabilidade organizar e realizar esta contratação. Desse modo, foi possível planejar, dentro do tempo hábil, para que o processo não fosse muito longo, um passo a passo para encontrar o profissional adequado. Não existia, até então, uma metodologia interna a ser seguida, o que fez com que se perdesse um pouco da rastreabilidade das etapas, bem como os prazos mínimos demandados em cada etapa do processo. Uma vez descrito e formalizado, tal registro também permite que se criem indicadores para o setor de RH, quantificando o procedimento e permitindo uma avaliação panorâmica. De maneira geral, os passos adotados foram:

- Validação da descrição de atividades da vaga com o líder do setor;
- Validação do perfil profissional necessário (experiência, senioridade, conhecimentos adicionais ou ferramentas específicas, por exemplo);

- Postagem da vaga no LinkedIn da empresa;
- Acompanhamento de candidaturas e criação de banco de talentos com todos os currículos recebidos;
- Triagem de currículos com base na validação das descrições;
- Entrevista online com os candidatos selecionados (nesta etapa já é possível filtrar cultura e valores, além, claro, de alinhar as experiências e conhecimentos);
- Apresentação dos aprovados para o líder;
- Entrevista presencial com os candidatos aprovados pelo líder (este também participa desta etapa de entrevista);
- Seleção com dupla aprovação e comunicação para o aprovado; e
- Início no processo de seleção (padronizado e documental).

Essa experiência me capacitou a identificar e alinhar melhor os talentos e as habilidades dos colaboradores com as necessidades e objetivos estratégicos da empresa. Além disso, foi possível criar um processo documentado e propor algumas melhorias que facilitaram a forma como o recrutamento é controlado e acompanhado. As descrições serão apresentadas a partir do próximo subcapítulo.

3.2 ASPECTOS DE MELHORIA E IMPLEMENTAÇÕES DENTRO DO PROCESSO

No mundo contemporâneo, a otimização dos processos internos é fundamental para o sucesso de qualquer organização. Nesse sentido, o profissional de secretariado emerge como um agente crucial na gestão de processos, exercendo um papel estratégico que vai além das tarefas administrativas tradicionais.

Rodrigues *et al.* (2013) argumentam que o profissional moderno assume um perfil proativo e multidisciplinar, capaz de analisar, mapear e otimizar fluxos de trabalho, contribuindo para a eficiência, produtividade e competitividade da empresa.

Assim sendo, ao realizar o processo de recrutamento do início ao fim, foi possível traçar um memorial descritivo a fim de padronizar esse modelo e, nas seleções seguintes, minimizar a possibilidade de que o processo continuasse a

acontecer de maneira informal ou que fosse entregue totalmente a pessoas externas à rotina da empresa.

O resultado dessa descrição se materializou na forma de um documento (atualmente aprovado e arquivado) que, futuramente, serviu de modelo para outros processos em outras atividades do setor. As figuras 1 e 2 descrevem brevemente os passos que foram adotados e sugeridos para organização desse procedimento.

Figura 1: Página 1 de 2 do processo descritivo de admissão de colaborador

Adapt [®] Global Services		ADMISSÃO DE COLABORADOR			
Código:	8.1	Área:	Gente e Gestão	Data de criação:	11/09/2023
Tipo de processo:	Chave	Responsável:	Petra Kiefer	Data de Revisão:	13/03/2024
Classificação:	Original	Redator:	Petra Kiefer	Revisão:	00



1. Objetivo:

Descrever a sistemática utilizada para admissão de colaborador em regime de CLT.

2. Descrição:

1. Definição de necessidade de nova contratação com gestor e setor de Recursos Humanos (RH)
 - 1.1 Definir salário com gestor/diretoria, com base nos cargos já existentes descritos e/ou negociações específicas para o cargo desejado;
 - 1.2 Revisar descrição de atividades e perfil desejado para a vaga;
 - 1.2.1 Se for cargo já existente, usar descrição de atividades corrente (revisão aplicável);
 - 1.2.2 Se for novo cargo, fazer descrição de atividades após alinhamento com gestor da área. Descrever também quais os acessos necessários (One Drive, pastas e compartilhamentos).
 - 1.3 Definir se será uma contratação externa terceirizada ou por banco de talentos;
 - 1.3.1 Se for contratação externa terceirizada, alinhar prazos, salário, perfil e atividades para postar a vaga no LinkedIn;
 - 1.3.2 Se for contratação com base em banco de talentos da empresa (restrito às vagas já abertas em outros momentos), acessar pasta com currículos enviados para a vaga. Filtrar perfil com gestor, com base na experiência desejada, e organizar entrevistas, retornos e acompanhamentos.
 - 1.4 Aprovar candidato com gestor da área e alinhar data prevista para início.
2. Organização do recrutamento e início do novo colaborador
 - 2.1 Informar aprovação ao candidato e solicitar documentos de admissão;
 - 2.2 Conferir documentos recebidos, criar pasta online para arquivamento e guardar arquivos renomeados;
 - 2.3 Preencher “Ficha de admissão – Conthales” com dados do colaborador e encaminhar para a contabilidade via e-mail, anexando também os documentos pessoais em pasta ZIP. Inserir no corpo do e-mail a data prevista para início, razão social da empregadora e o CNPJ.
 - 2.4 Editar contrato de trabalho, seguindo modelo padrão aprovado para a empresa. Observar prazo de vencimento do contrato de experiência.



Figura 2: Página 2 de 2 do processo descritivo de admissão de colaborador

- 2.5 **Contabilidade:** Enviar documentos admissionais para o gestor de RH por e-mail.
 - 2.6 Salvar documentos na respectiva pasta e imprimir de acordo com instruções da contabilidade para coletar assinaturas de testemunha e do responsável pela empresa;
 - 2.7 **Suporte técnico:** criar conta de e-mail seguindo modelo sobrenome@domínio e liberar os acessos necessários (definidos em 1.2.1 ou 1.2.2). Organizar espaço físico com itens necessários para seu trabalho e criar usuário na máquina do colaborador;
 - 2.8 Organizar kit de *onboarding* no dia anterior ao previsto para a admissão e deixar no ambiente de trabalho organizado no passo anterior;
 - 2.9 Agendar exame admissional e encaminhar ao colaborador a declaração de autorização de exame;
 - 2.10 Revisar checklist do processo de admissão para garantir que todas as atividades pré-início estejam efetivamente concluídas. Voltar ao passo específico caso alguma atividade esteja incompleta.
3. *Onboarding* do colaborador e ambientação
- 3.1 Alinhar horário de início e receber colaborador para apresentar ambiente físico e equipe;
 - 3.2 Coletar assinatura no contrato de trabalho e demais documentos admissionais enviados pela contabilidade. Orientar o colaborador quanto ao teor dos documentos e suas especificidades;
 - 3.3 Entregar as vias do colaborador e arquivar os documentos de forma digital e física;
 - 3.3.1 Para arquivamento digital, escanear documentos assinados, renomear conforme dicionário de arquivos do RH e salvar na pasta do colaborador;
 - 3.3.2 Para arquivamento físico, após digitalização, guardar na pasta L com identificação do colaborador, dentro da caixa arquivo de departamento pessoal da empregadora.
 - 3.4 Cadastrar digital no controle de acesso da respectiva sala;
 - 3.5 Organizar reunião para apresentar a estrutura e operação da empresa. Usar arquivo salvo em "Apresentações – ARX".

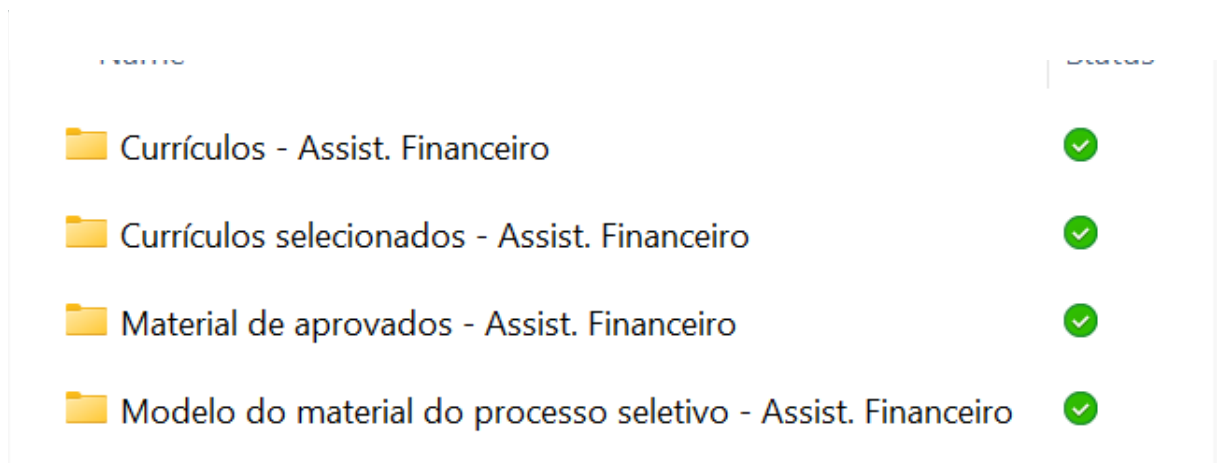
Fonte: desenvolvido pela autora, 2023.

Além do preparo do processo de recrutamento e da seleção, realizei o arquivamento de informações relevantes para os processos posteriores, garantindo a acesso rápido e seguro aos dados necessários. O arquivamento, por exemplo, dos currículos recebidos para cada vaga aberta, foi uma implementação desenvolvida e concretizada quando a atividade de recrutamento e seleção entrou sob minha responsabilidade. A empresa utiliza o *One Drive* (serviço de nuvem da *Microsoft* que conecta a pessoa aos seus arquivos e permite armazenar, proteger, compartilhar e acessar os documentos e todos os dispositivos) e, dentro desse serviço de nuvem, criei pastas para cada vaga realizada.

De modo geral, os arquivos digitais são divididos por setor e cada pasta de vaga tem, pelo menos, os materiais indicados na Figura 3. A pasta "Currículos – vaga"

comporta toda a documentação recebida pelo LinkedIn. A pasta “Currículos selecionados – vaga” comporta os candidatos os quais alinham o perfil com a descrição apontada e com os quais será feita a entrevista inicial. Em seguida, “Material de aprovados – vaga” recebe os currículos triados que serão apresentados ao líder, uma cópia do LinkedIn do candidato e um parecer breve da entrevista de cada um. Por fim, a pasta “Modelo do material do processo seletivo – vaga” tem a descrição de

Figura 3: Modelo de pasta de processo seletivo



vaga (ou descrições em caso de revisões necessárias ao longo do processo).

Fonte: organizado pela autora, 2023.

Os currículos ficaram dentro da pasta de RH para cada vaga e seguem um padrão de nomenclatura que respeita o seguinte modelo: CV – Vaga – Nome do candidato, conforme mostra Figura 4.

Figura 4: Padrão de nomes para os currículos recebidos em cada vaga

Name	Status
CV - Assistente Financeiro - A...	✓
CV - Assistente Financeiro - A...	✓
CV - Assistente Financeiro - A...	✓
CV - Assistente Financeiro - A...	✓
CV - Assistente Financeiro - A...	✓
CV - Assistente Financeiro - A...	✓
CV - Assistente Financeiro - A...	✓
CV - Assistente Financeiro - A...	✓
CV - Assistente Financeiro - A...	✓
CV - Assistente Financeiro - A...	✓

Fonte: organizado pela autora, 2023.

Ainda sobre o processo de admissão, elaborei um checklist para controle próprio a ser preenchido em cada etapa para que possamos acompanhar o andamento e os prazos estabelecidos.

Figura 5: Checklist estabelecido para acompanhamento do processo de admissão

CHECKLIST PROCESSO DE ADMISSÃO		
	Nome	Admissão
x	Procedimento	Data
	Solicitação de documentos pessoais;	
	Conferência de documentos recebidos:	
	- CTPS;	
	- Cópia RG e CPF;	
	- Cópia Título de Eleitor	
	- Cópia CNH (se tiver);	
	- Cópia Certificado de Reservista;	
	- Comprovante de residência;	
	- Fotografia 3x4	
	- Estado civil;	
	- PIS;	
	- E-mail;	
	- Telefone de contato.	
	Preenchimento da ficha de contabilidade;	
	Envio de documentos para contabilidade;	
	Elaboração do contrato de trabalho;	
	Agendamento de exame admissional;	
	Assinatura de contrato de trabalho;	
	Assinatura de documentos admissão;	
	Inclusão de digital na porta de entrada;	
	Criação de <i>e-mail</i> e <i>account</i> ;	
	Preparação de espaço físico;	
	Criação de pasta pessoal (digital e física);	
	Digitalização e arquivamento de documentos.	

Fonte: organizado pela autora, 2023.

Ao longo do trabalho, tenho argumentado que o secretário executivo contribui para a otimização dos processos, enquanto a gestão de processos oferece um

ambiente propício para o desenvolvimento de suas habilidades e competências (Rodrigues, et al., 2013). Essas atividades, dentre outras que foram desenvolvidas para a gestão de pessoas, permitiram maior controle e organização de dados necessários. Para fins deste relatório, optei por recortar um dos processos desenvolvidos e algumas das atividades vindas dele. Adicionalmente, havendo grande movimentação de documentos em pastas compartilhadas de maneira digital, defini um dicionário pessoal a ser usado como referencial para que os documentos fiquem todos com o mesmo nome, facilitando sua busca após serem escaneados e renomeados. Registre também o destino ideal para cada documento. A construção do nome segue o padrão de data (já utilizado na empresa por outros setores), o tipo de documento e o nome do colaborador. O controle minucioso da documentação garante que cada informação esteja ao alcance da mão quando necessário, evitando atrasos e otimizando o tempo da equipe. Para exemplificar, listo abaixo alguns padrões para documentos específicos do processo de recrutamento e seleção, que já foram renomeados de acordo com o novo padrão (meu nome foi utilizado como “nome do colaborador” para exemplificação).

- Exame admissional ou demissional
 Data do documento - Exame *Admissional/Demissional* - Nome do colaborador
 Ex.: 20230922 - Exame Admissional - Petra Kiefer
 Salvar em: Adapt\03. RH\Departamento Pessoal\Empregador - Departamento Pessoal\CLT\Pasta do colaborador\Declarção, atestados e fichas
- Contrato de trabalho
 Data de admissão - Contrato de Trabalho CLT - Nome do colaborador - Empregador
 Ex.: 20230901 - Contrato de Trabalho CLT - Petra Kiefer - Adapt
 Salvar em: Adapt\03. RH\Departamento Pessoal\Empregador - Departamento Pessoal\CLT\Pasta do colaborador\Contratos
- Documentos pessoais
 Documento - Nome do colaborador
 Ex.: CNH - Petra Kiefer; Comprovante de residência - Petra Kiefer
 Salvar em: Adapt\03. RH\Departamento Pessoal\Empregador - Departamento Pessoal\CLT\Pasta do colaborador\Documentos Pessoais
- Folha ponto

Data de referência - Folha Ponto - Mês extenso e ano - Nome do colaborador
Ex.: 202401 - Folha Ponto - Janeiro 2024 - Petra Kiefer - Preenchida

Salvar em: Adapt\03. RH\Departamento Pessoal\Empregador – Departamento Pessoal\CLT\Pasta do colaborador\Folhas Ponto\Ano

Durante o segundo semestre de 2022, nas aulas da disciplina CAD5161 intitulada Técnicas Secretariais, ministradas pela Profa. Dra. Angela Correa, pude receber instruções sobre como a organização de processos é fundamental para o profissional de secretariado executivo. A Unidade programática 3, prevista em plano de ensino aprovado pela coordenação, engloba a Gestão Secretarial Executiva de Processos e fornece noções sobre o mapeamento de atividades e processos, bem como clareza sobre estudo e definições de ciclos organizacionais. Em um departamento de RH dinâmico e em constante evolução, a figura do profissional de secretariado se destaca como peça fundamental para o bom funcionamento das rotinas. Novamente, profissionais externos podem, sim, colaborar com a implementação destes processos, mas sua atuação fica mais restrita quando se considera o acesso às informações da empresa e compartilhamento de dados que, muitas vezes, como o caso do local de estágio, é somente interno e sigiloso. Como graduanda de secretariado, sinto que a minha organização, aliada à multidisciplinaridade e ao profundo conhecimento da organização, tornaram-me uma agente estratégica na gestão de processos e pessoas, na otimização do tempo da equipe e na construção de um ambiente de trabalho eficiente e harmonioso.

4 CONCLUSÃO

Ao longo deste relatório, apresentei a trajetória e as atividades desenvolvidas durante o estágio obrigatório na empresa Adapt Global Services Ltda, no período de agosto a dezembro de 2023. Esse estágio foi uma oportunidade valiosa para aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Secretariado Executivo, especialmente no setor de Recursos Humanos (RH) e Gestão de Pessoas. O profissional de secretariado, antes visto como um simples organizador, demonstrou sua capacidade de atuar como um gestor de conhecimento e facilitador de processos. Além disso, destaca-se também a importância das qualidades como trabalho em equipe, organização, criatividade, proatividade, resiliência, liderança e habilidades de relacionamento, principalmente quando se trata de dominar a implementação de um processo seletivo e controle de documentação eficiente no setor de RH em conjunto com a gestão de tempo e agenda da diretoria e da empresa, bem como a organização do escritório durante o período de estágio. Atualmente, esse profissional está assumindo funções mais supervisoras: gerenciando o fluxo de informações, e fazendo mais planejamento e organização.

No que diz respeito à minha atuação, destaco que a inexistência de um processo seletivo estruturado e controle de documentação eficiente foi identificada como um problema que impactava negativamente a empresa, então a implementação do procedimento foi sugerida e executada, resultando em melhorias significativas na gestão de RH. A oportunidade de atuar diretamente no setor de RH e contribuir para a solução de problemas reais reforçou a importância de um profissional de secretariado bem preparado e adaptável às necessidades do mercado. Por fim, este relatório reflete a importância de um estágio bem estruturado e a relevância de um profissional de secretariado executivo, com formação universitária, no contexto empresarial moderno. A evolução contínua e a busca por inovação são essenciais para o desenvolvimento profissional e para a contribuição efetiva nas organizações.

Em se tratando, ainda, do secretário como profissional apto a atuar em diversas frentes, destaco o acerto da grade curricular do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) ao ser projetada para fornecer uma formação multidisciplinar e abrangente, capacitando os alunos para atuar em diversos setores do mercado corporativo. Acredito ter sido fundamental para a realização do meu trabalho estudar, ao longo da graduação, as temáticas envolvidas

e relacionadas a: i. gestão de pessoas, no que diz respeito às teorias e práticas relacionadas à administração de recursos humanos, incluindo processos de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, e gestão de desempenho, que foram aplicadas na condução de processos seletivos, desde a triagem de currículos até a realização de entrevistas; ii. Teoria de sistemas, organização e métodos, que ensina técnicas de análise e melhoria de processos organizacionais, incluindo a documentação e padronização de procedimentos; iii. comunicação empresarial, focando em técnicas de comunicação eficazes no ambiente corporativo, incluindo redação empresarial, comunicação interpessoal e gestão de conflitos; iv. tecnologias da informação e comunicação, abordando o uso de software e ferramentas digitais para melhorar a eficiência organizacional; v. ética e responsabilidade social, que permite percepções sobre a cultura organizacional e os perfis profissionais e ainda ajudou a alinhar as práticas de RH com os valores e a cultura organizacional da empresa. A grade curricular do curso de Secretariado Executivo da UFSC está diretamente relacionada às atividades e conteúdos descritos no relatório de estágio. Elas fornecem uma base teórica sólida e habilidades práticas que são aplicáveis em diversas situações do ambiente corporativo, demonstrando a importância de uma formação multidisciplinar para o sucesso profissional no mercado de trabalho atual. A disciplina de Estágio Profissionalizante proporciona aos alunos a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos em um ambiente de trabalho real, sob a supervisão de um orientador.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Z. P. **Secretariado Executivo de 1978 a 2017: legislação, mudanças e evolução da profissão.** 50 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em MBA em Assessoria Executiva) - Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2018.

BRUNO, I. M. **O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações.** 151 p. Monografia (Programa de Especialização em Administração), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: https://fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trab_cientificos_xvconsec_1lugar_a.pdf. Acesso em: 15 dec. 2022.

COMICOLI, N. S. R. **Secretário(a) executivo(a) no desempenho de atividades de recursos humanos.** 33 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo), Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2013. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/297686774.pdf>. Acesso em: 20 out. 2023.

RODRIGUES, L. M. A.; FOLONI, S.; LEAL, F. G.; BARSALINI, C. (2013). Atuação do Profissional de Secretariado Executivo na Gestão de Processos. **Diálogos Interdisciplinares**, v. 10, n. 2, p. 65-80, 2013. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/303187304_A_Atualcao_do_profissional_de_Secretariado_Executivo_na_gestao_de_processos. Acesso em: 20 abr. 2024.

SILVA, C. S. D. **Secretariado Executivo: História, Legislação e Ética.** Cuiabá: Rede E-Tec Brasil, 2015. 40 p.

SILVA, G. G. **Os reflexos da qualificação para a profissão de Secretário Executivo.** 88 p. Monografia (Programa de Especialização em Secretariado Executivo) - Universidade Cruzeiro do Sul, São Paulo, 2006. Disponível em: https://fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trabalhos_graziele_grace_da_silva.pdf. Acesso em: 14 dec. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Secretariado Executivo.** 2023. Disponível em: <https://vestibularunificado2023.ufsc.br/secretariado-executivo/>. Acesso em: 15 abr. 2024.

VIEIRA, J. O.; ZUIN, D. C. Secretariado Executivo no Brasil: profissão ou ocupação? **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 3, p. 21-45, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.7769/gesec.v6i3.341>. Acesso em: 16 dec. 2022.