



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUARIAIS, CIÊNCIAS**  
**CONTÁBEIS E SECRETARIADO EXECUTIVO**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**ARINAVLA JHENNE DE MATOS NUNES**

**UM ESTUDO DE CASO SOBRE A ATUAÇÃO DO TÉCNICO ADMINISTRATIVO**  
**NO PAPEL DE SECRETÁRIO ACADÊMICO NA COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA**  
**DE GRADUAÇÃO DA UFC**

**FORTALEZA**

**2016**

ARINAVLA JHENNE DE MATOS NUNES

UM ESTUDO DE CASO SOBRE A ATUAÇÃO DO TÉCNICO ADMINISTRATIVO NO  
PAPEL DE SECRETÁRIO ACADÊMICO NA COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA DE  
GRADUAÇÃO DA UFC

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Antônio Duarte Fernandes Távora

FORTALEZA

2016

ARINAVLA JHENNE DE MATOS NUNES

UM ESTUDO DE CASO SOBRE A ATUAÇÃO DO TÉCNICO ADMINISTRATIVO NO  
PAPEL DE SECRETÁRIO ACADÊMICO NA COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA DE  
GRADUAÇÃO DA UFC

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Antônio Duarte Fernandes Távora (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Ma. Joelma Soares da Silva  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Ma. Conceição de Maria Pinheiro Barros  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus, isso porque o Senhor se fez sempre presente a todo momento.

## AGRADECIMENTOS

A Goku, líder supremo do universo do qual não possuo maldade em seu coração e sua força juntamente com a inocência me servem de motivação para encarar e vencer todas as grandes batalhas da vida.

Ao meu pai Jacó (*in memoriam*), o eterno, sincero e inabalável amor que me motivou a continuar sem tua saudosa presença. Tenho certeza que neste momento você está muito feliz e orgulhoso, esta vitória é tanto minha quanto tua!

A minha mãe Alvanira, por ser tão dedicada e amiga, por ser a pessoa que mais me apoia e acredita na minha capacidade, meu agradecimento por todas as horas que passou ao meu lado, pelo seu companheirismo até mesmo comigo em sala de aula e sempre me ajudando em tudo que é necessário.

A minha irmã Rhysia, por ser a pessoa que me ama verdadeiramente e que torce pelo meu sucesso junto ao Yegor (o gato) que está sempre dormindo, não ajuda, mas também não atrapalha em nada.

A minha vó Franci e minha tia Dom, do qual são as duas mulheres cujo tenho uma admiração enorme pela sabedoria, pela força, pela coragem, por todas as qualidades que eu busco ter inspirada em vocês.

Ao meu noivo Bruno, junto dos seus pais Lirana e Alexandre Arrais por acreditarem no meu potencial e torcerem pelo meu sucesso profissional.

Ao meu professor e orientador Antônio Duarte por entender todas as minhas maluquices e está do meu lado não só como professor, mas também como amigo, que apesar de todas as dificuldades que passamos não permitiu que eu desistisse.

A todos os professores que conheci nestes quatro anos, em especial a Joelma e Conceição que sempre foram atenciosas comigo e estavam ali quando eu precisasse. Vocês duas são a maior representação do amor ao secretariado.

Aos colegas que fiz durante o curso, em especial a minha amiga Ana Célia que me ajudou durante todo o curso e principalmente na reta final, a minha amiga Claudia McClure que mesmo longe está sempre presente com uma palavra amiga, ao meu *Personal Teacher* Pedro Mateus (sem H) que se dedicou na tradução do meu resumo.

A todos que já falei, agradeço por acreditarem no meu potencial, nas minhas ideias, nos meus devaneios, sem vocês nada disso seria possível. Para sempre grata!

“O que conduz o mundo é o espírito e não a inteligência.”

*Antoine de Saint-Exupéry*

## RESUMO

Este trabalho de pesquisa foi desenvolvido de maneira a explorar a rotina de um ambiente profissional, fazendo assim um breve comparativo entre as atividades atribuídas ao profissional de Secretariado e as que são executadas por um Técnico administrativo, que por sua vez atua no papel de secretário acadêmico na esfera da coordenação pedagógica de graduação da Universidade Federal do Ceará. A fundamentação teórica que dá sustentação à análise da pesquisa parte de conceitos atribuídos por Nonato Júnior (2009), Veiga (2010) e Ceará (2005). O método de abordagem escolhido para esta pesquisa foi o método indutivo, pois este se caracteriza pela aquisição de dados particulares suficientemente contatados, com o objetivo de deduzir uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas, juntamente com o método de procedimento caracterizado como monográfico ou estudo de caso, consistente por meio de uma investigação feita de modo etnográfico, valendo-se da técnica de observação direta intensiva cujo principal objetivo foi de acumular informações pelo contato estreito do pesquisador com o fenômeno pesquisado, usando-se da entrevista e da análise de documentos como ferramentas para coleta de dados específicos para obtenção de resultados. Diante disso, pretendeu-se obter a resposta da problemática existente, que é: se o técnico administrativo está apto a executar as funções de um secretário acadêmico. Ao final do estudo foi constatado que o profissional técnico administrativo não está apto a exercer o cargo de secretário acadêmico, pela necessidade deste profissional precisar de um treinamento que explore mais a fundo as técnicas secretariais, juntamente com a necessidade técnica do conhecimento das normas de redação oficial para confecção de ofícios.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo. Secretaria acadêmica. Atribuições do secretário.

## **ABSTRACT**

This research was developed in order to explore the routine of a professional environment, thus making a comparative short between the activities assigned to the Secretariat professional and those carried out by an administrative technician, which acts in the role of academic secretary of the pedagogic coordinating graduation of the Federal University of Ceará. The theory that gives support for the analysis, comes from the concepts made by Nonato Júnior (2009), Veiga (2010) e Ceará (2005). The method of approach chosen for this research was the inductive method, since it is characterized by the acquisition of sufficiently contacted private data in order to deduce a general or universal fact, not contained in the examined parts, together with the characterized method of procedure as monographic or case study, consistent with a ethnographic research, using the intensive direct observation technique whose main objective was to accumulate information by close contact of the researcher with the studied fact, using the interview and analysis documents as tools to collect specific data to obtain results. Therefore, we intend to get the answer of the existing problems, that is, if the administrative technician is able to perform the functions of an academic secretary. At the end of the study it was found that the administrative technician is not able to hold the post of academic secretary. This professional need training to explore more deeply the secretarial techniques, along with the technical necessity of the knowledge of drafting official standards for making crafts.

**Key-words:** Executive Secretariat. Academic secretary. Secretary attributions.



## LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Ilustração 1: Tabela de resultado dos documentos analisados. ....	44
Ilustração 2: Tabela de resultado dos erros de formatação.....	45
Ilustração 3: Ofício com inadequações formais I. ....	46
Ilustração 4: Ofício com inadequações formais II.....	47
Ilustração 5: Ofício com inadequações formais III .....	49

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>O SECRETÁRIO EXECUTIVO.....</b>	<b>14</b>
2.1	ORIGEM DA PROFISSÃO .....	14
2.2	O DESENVOLVIMENTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO BRASIL .....	15
2.3	REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO .....	17
2.4	ATRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO .....	18
<b>3</b>	<b>GESTÃO SECRETARIAL .....</b>	<b>20</b>
3.1	A CONCEPÇÃO DA GESTÃO .....	21
3.2	ATUAÇÃO DO GESTOR .....	22
3.3	GESTÃO SECRETARIAL .....	23
<b>4</b>	<b>O PAPEL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO ACADÊMICA .....</b>	<b>25</b>
4.1	ATRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO ESCOLAR .....	25
4.2	ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO DO SECRETÁRIO ACADÊMICO .....	26
4.3	O APERFEIÇOAMENTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO ACADÊMICO .....	27
4.4	IMPORTÂNCIA DO SECRETÁRIO NO ÂMBITO ACADÊMICO .....	28
<b>5</b>	<b>ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO ACADÊMICO NA UNIVERSIDADE FEDERAL .....</b>	<b>29</b>
5.1	ATRIBUIÇÕES TÉCNICAS DA COORDENAÇÃO DE GRADUAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL .....	29
<b>5.1.1</b>	<b>Processo de admissão do técnico administrativo e suas atribuições .....</b>	<b>30</b>
5.2	ÉTICA NA GUARDA DO CONTROLE ACADÊMICO .....	32
5.3	COMUNICAÇÃO E NORMATIZAÇÃO DE DOCUMENTOS .....	33
<b>5.3.1</b>	<b>Padrão de ofício .....</b>	<b>34</b>
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>36</b>
6.1	MÉTODO DE ABORDAGEM .....	36
6.2	MÉTODO DE PROCEDIMENTO .....	37
6.3	TÉCNICAS.....	37
6.4	DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO DA PESQUISA .....	38
<b>7</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA PESQUISA .....</b>	<b>39</b>

7.1	PERFIL DO INVESTIGADO .....	39
7.2	ANÁLISE DAS PRÁTICAS SECRETARIAIS .....	40
7.3	ANÁLISE DE DOCUMENTOS PRODUZIDOS PELO TÉCNICO ADMINISTRATIVO .....	44
7.4	AVALIAÇÃO SEMESTRAL DO ESTÁGIO PROBATÓRIO DO TÉCNICO ADMINISTRATIVO .....	50
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>53</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>55</b>
	<b>APÊNDICE .....</b>	<b>58</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos o mundo tem experimentado o ambiente organizacional promovido pela globalização dos negócios. Diversos fenômenos sociais e econômicos têm feito a sociedade buscar por profissionais de visão crítica, inovadores, criativos, dispostos a assumir desafios. É neste cenário de mudanças que o profissional de Secretariado Executivo está inserido. Não apenas na área de negócios, mas também no âmbito educacional, atuando como peça fundamental na secretaria acadêmica, deixando clara, assim, a sua importância em todos os tipos de organizações.

Para Lasta e Durante (2008, p. 1) essa evolução ocorre devido ao acompanhamento da profissão às mudanças e exigências do mundo dos negócios, isto faz com que o profissional evolua e alargue seu espaço de atuação “não deixando, contudo, de exercer funções técnicas e tradicionais, mas agregando atribuições e atividades ainda mais amplas e significativas para as organizações.” (LASTA; DURANTE, 2008, p. 1)

Partindo desta afirmação depreende-se que o secretário executivo ambientado às mudanças, além de atuar como elo entre executivos e colaboradores de uma organização, ao ser introduzido numa coordenação pedagógica de ensino superior, por exemplo, precisa se mostrar aberto à realização de atividades distintas das que lhes foram apresentadas durante a formação acadêmica. Neste aspecto, Reckziegel (2005, p. 3) afirma que o secretário acadêmico é responsável pela organização e registro da guarda de documentos e escrituração escolar, assegurando a identidade e a autenticidade dos estudos de cada aluno.

Sob essa perspectiva de transformações esta pesquisa tem por objetivo geral analisar o trabalho do profissional Técnico Administrativo exercendo a função de Secretário Acadêmico em uma unidade de Coordenação Pedagógica da Universidade Federal do Ceará. Cujo seus objetivos específicos da pesquisa se dão por observar de maneira participante a rotina do técnico administrativo pela ótica do profissional de secretariado executivo; analisar os documentos produzidos pelo Técnico Administrativo e identificar as deficiências do Técnico Administrativo na função de secretário acadêmico.

Diante disso, pretende-se obter a resposta da problemática existente, que é: O técnico administrativo está apto a executar as funções de um secretário acadêmico?

O presente trabalho está estruturado em oito capítulos sendo que o primeiro consiste na introdução desse estudo; o segundo capítulo trata da origem da profissão de secretário

executivo do mesmo modo que aborda a ética e os valores do profissional de Secretariado, explorando sua evolução juntamente com suas novas atribuições.

O terceiro capítulo faz uma ligação das novas atribuições pondo em destaque um tema bastante discutido na atual realidade do corpo de Secretariado: sua atuação profissional como gestor. Ainda no terceiro capítulo será detalhada a concepção da gestão com a atuação do gestor, bem como, o trabalho da gestão secretarial que envolve diversas áreas, inclusive a que permitiu tratar do tema escolhido para essa pesquisa que é a atuação do profissional de Secretariado Executivo na gestão acadêmica.

No quarto capítulo abordamos a participação do secretário executivo no âmbito acadêmico, com suas referidas atribuições, organização do ambiente de trabalho e o aperfeiçoamento do profissional atuante na secretaria acadêmica.

Logo em seguida, no quinto capítulo, demonstra-se a atuação do secretário executivo na Universidade Federal, onde se explica o processo de admissão do profissional no âmbito acadêmico, considerando o modo da contratação do técnico administrativo no exercício do cargo de secretário com o respectivo processo de admissão, a legalidade do exercício da profissão, juntamente com as atribuições técnicas exercidas na coordenação pedagógica do curso de graduação atrelado a comunicação utilizada e a normatização de documentos.

A metodologia aplicada faz parte do sexto capítulo onde se explica o método de abordagem adotado, ou seja, o método indutivo em conjunto com o método de procedimento monográfico e estudo de caso. A técnica escolhida para o estudo foi a observação direta, pois ela faz com que o pesquisador faça parte da pesquisa de maneira objetiva, para tanto observar-se-á o trabalho de um técnico administrativo.

No sétimo capítulo tratamos da análise da pesquisa e da apresentação dos dados. Nesse capítulo são mostrados todos os detalhes do estudo realizado na Coordenação Pedagógica de um curso de graduação da Universidade Federal do Ceará. Para tanto foram observadas todas as atribuições diárias de um Técnico Administrativo da Coordenação do Curso, mostrando assim sua rotina e as dificuldades encontradas em seu dia-a-dia, além de mostrar como é trabalhada sua forma de gestão perante seus colegas de trabalho e o envolvimento profissional com os alunos, professores do curso e todos colaboradores envolvidos, juntamente com a verificação de documentos oficiais regidos pelo profissional em análise.

Conclui-se com o oitavo capítulo; as considerações finais e com a abordagem da conclusão da pesquisa com base no contexto apresentado que este estudo possibilitou. Do qual o contexto da problemática da presente pesquisa é de descobrir se o Técnico

Administrativo está apto a executar as funções de um Secretário Acadêmico, onde é explanada a conclusão que o mesmo não executa algumas atribuições técnicas de maneira eficiente, descrevendo todos os fatores avaliados para a obtenção do determinado resultado.

E por fim, a pesquisa é finalizada com a conclusão do autor sobre a pesquisa, juntamente com uma proposta para a melhoria dos resultados.

## 2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO

A palavra secretário, conforme relata Ferreira (2008, p. 539), tem origem no Latim nas palavras *secretarium*, que significa lugar retirado, conselho privado, e *secretum* que define lugar retirado, solidão, audiência secreta, particular, segredo e mistério.

Com o passar do tempo, essas expressões foram se modificando adquirindo novos significados para então chegar-se aos dias atuais e ao uso do termo secretária. Autores como Raimundo Nonato Júnior (2009, p. 84), Liana Natalense (2008, p. 04), afirmam que a profissão de secretário descende dos antigos escribas. Estes por sua vez, eram secretários do reino, homens de confiança do rei ou imperador que por possuírem o conhecimento da escrita e dos números, redigiam textos específicos como cartas e ordens além de classificar arquivos, atividades semelhantes ao profissional de secretariado atualmente.

Neste capítulo veremos a origem da profissão de secretário executivo, o desenvolvimento da profissão no Brasil até os dias de hoje com sua regulamentação, a abordagem das atribuições do secretário executivo e um novo conceito atribuído ao profissional. Esta abordagem é o ponto de partida para a obtenção do conhecimento da área secretarial e seu desenvolvimento de modo geral, contribuição para análise do principal objetivo desta pesquisa.

### 2.1 ORIGEM DA PROFISSÃO

A origem da profissão de secretário remota a antiguidade, a época dos escribas. Detentores de extrema confiança do rei/imperador, os escribas eram os responsáveis por todos os registros e guarda de importantes pergaminhos de sua era. Neste aspecto Nonato Júnior relata que:

Cabia ao escriba exercer funções de secretário, copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, linguista e escritor, podendo atuar ainda como guerreiro quando acompanhava seu líder em batalhas e viagens exploratórias. O termo Escriba em hebraico origina-se de *Sôpher* (contar). (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 84).

Apesar de toda a relevância do escriba, Nonato Júnior (2009, p. 86) explica, no capítulo 3 de seu livro quando aborda tal aspecto, que a categoria foi enfraquecida por conta do surgimento de outras profissões. Desta forma, é possível afirmar que o escriba é o princípio histórico de algumas profissões, dentre elas a de secretário. Fato este observado, por

conta do escriba assessorar ao soberano, sendo esta, talvez, a função mais importante por ele realizada. Sob esse prisma Nonato Júnior explicita que:

[...] a classe privilegiada dos escribas terminou por dissociar-se em categorias e profissões, esquecendo que toda a base empírica que havia dos secretários surgia em meio a escravidão de outros escribas que anteriormente eram grandes intelectuais e assessores de líderes de estado, passando a ser reduzidos ao papel de copistas. (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 86).

Complementando a origem da profissão de secretário, o autor Nonato Júnior (2009, p. 88) narra que: “A revolução comercial e o mercantilismo ascendente fazem com que, paulatinamente, a figura do Secretário reapareça nos trabalhos econômicos e nos serviços oferecidos pela urbanização e industrialização crescentes”. Ainda segundo Nonato Júnior (2009, p. 88), a revolução industrial trouxe a implementação do processo de produção realizado mecanicamente junto com outros equipamentos tecnológicos. Com isso,

A estrutura das organizações foi reconfigurada, exigindo a figura de assessores executivos para que os trabalhos administrativos fossem feitos com qualidade e otimização. Até este período a profissão era exercida basicamente por profissionais do sexo masculino, com habilidades em redação, economia, contabilidade e filosofia. (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 88).

O período de pós-guerra foi uma época que trouxe grandes transformações para a sociedade; as mulheres começaram a ter sua presença mais constante dentro das empresas, pois a mão de obra masculina tornara-se escassa, o que provocou a entrada feminina no mercado de trabalho e posteriormente sua predominância no ambiente secretarial (MAZULO, 2010, p. 23).

A profissão de secretário passou por uma grande reviravolta durante os últimos anos, o desenvolvimento econômico e as novas tecnologias trouxeram um novo rumo para a profissão, como veremos no capítulo a seguir. (VEIGA, 2010, p. 21).

## 2.2 O DESENVOLVIMENTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO BRASIL

O desenvolvimento da profissão de secretário no Brasil é consequência da globalização que trouxe muitas mudanças também para o setor empresarial. Para Veiga (2010, p. 21) a profissão de secretário foi a que mais sofreu mudanças nas duas últimas décadas, feito



este decorrente da tecnologia com seus recursos da informática e da importância do domínio da língua inglesa, que passou a ser um pré-requisito para quem deseja exercer a profissão.

Em paralelo, Veiga (2010, p. 21) afirma que:

As organizações começaram a passar por um processo de *downsing*, o que resultou na demissão de empregados, eliminação de cargos e redução de níveis hierárquicos. Em decorrência dessa reestruturação, as atividades que eram desempenhadas pelas gerências médias foram incorporadas às tarefas da secretária. Essa incorporação fez com que a secretária começasse a desempenhar atividades diferentes daquelas com as quais estava acostumada.

Hoje o perfil do profissional de secretariado é totalmente diferente do paradigma criado há cinquenta anos atrás; a profissão vista como feminina e com função de submissão passou por várias mudanças principalmente durante as duas últimas décadas. Como consequência destas mudanças o profissional de secretariado deixou de exercer apenas a função passiva e começou a atuar ativamente participando de reuniões, opinando, solucionando problemas da empresa e administrando os conflitos além de executar suas atribuições burocráticas e as atividades operacionais básicas atribuídas ao secretário. Diante deste cenário as empresas se tornaram mais exigentes na contratação destes profissionais fazendo com que o secretário busque conhecimento e evolua cada vez mais. (VEIGA, 2011, p. 19).

Para Garcia (1999, p. 63) a profissão de secretário é uma das mais atraentes no setor econômico; a autora afirma que poucas são as profissões que deixam um espaço aberto para o enriquecimento do trabalho sem vínculo com nenhum ramo de atividade específico.

Precisa-se de uma secretária em qualquer lugar, nas empresas, escolas, repartições públicas. A ambiguidade profissional é transferida para os cursos de formação: vão às escolas as secretárias autodidatas, aquelas que aprenderam o ofício na prática e estão em busca do diploma para conseguir o registro profissional e aquelas que optaram por ser secretárias. (GARCIA, 1999, p. 63).

Ainda segundo Garcia (1999, p. 75.), o profissional de secretariado está em constante aprendizado, não somente para atualizar-se, mas, principalmente para aumentar seu rol de conhecimentos gerais e estar pronto para atender às mais diferentes exigências.

Devido ao não consenso da descrição das funções de um secretário, muitos profissionais acabavam investindo muito tempo e dinheiro para se tornar um bom profissional e sem ter a certeza de aplicar todos esses conhecimentos adquiridos em sua rotina de trabalho,

diante a este aspecto a valorização da profissão de secretariado passou a ser evidente e logo surge as leis para a regulamentação da profissão no Brasil. (GARCIA, 1999, p. 75).

### 2.3 REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO

Em setembro do ano de 1985 a profissão de secretário foi regulamentada através da Lei nº 7.377; a normatização da atividade secretarial é um reconhecimento que tem por princípio valorizar os profissionais atuantes, pois estes passaram a ser amparados por leis próprias do exercício da profissão. Assim, segundo Veiga:

A profissão foi regulamentada pela Lei 7.377, em 30 de setembro de 1985, no governo do presidente da República José Sarney. Em janeiro de 1996, a Lei 9.261, assinada pelo presidente da República Fernando Henrique Cardoso, alterou a redação dos incisos I e II do Art.2º, o caput do Art.3º, o inciso VI do Art.4º e o parágrafo único do Art.6º. (VEIGA, 2010, p. 25).

A regulamentação é uma maneira de garantir que pessoas não especializadas exerçam a função tornando-se um profissional de secretariado. Depois da alteração dos incisos a Lei 9.261 é sancionada da seguinte forma:

#### I - Secretário Executivo:

- a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;
- b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei;

#### II - Técnico em Secretariado:

- a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, em nível de 2º grau;
- b) o portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta Lei.

Art. 3º É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria, na data da vigência desta Lei.

Art. 4º .....

#### VI - (VETADO)

Art. 6º .....

Parágrafo único. No caso dos profissionais incluídos no art. 3º, a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos arts. 4º e 5º."

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.  
 Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário.  
 Brasília, 10 de janeiro de 1996; 175º da Independência e 108º da República.  
 (BRASIL, 1996).

A regulamentação da profissão de secretário executivo veio com intuito de fazer com que a classe fosse valorizada e exercida por pessoas com capacidade para executar suas atribuições, o profissional diplomado em secretariado e o técnico em secretariado. A legislação, no entanto assegura o direito ao exercício da profissão aos profissionais não habilitados que possuísem pelo menos cinco anos ininterruptos, ou dez anos intercalados no exercício secretarial. (VEIGA, 2011, p. 26).

Além da valorização e da proteção do profissional pela lei, a regulamentação da profissão através da lei nº 7377 descreve as atribuições do profissional fazendo com este não execute funções que não estejam previstas na referida lei. O detalhamento das atribuições do secretário executivo é exposto no tópico a seguir.

#### 2.4 ATRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

De acordo com Grion (2008, p. 36) o recrutamento de um profissional de secretariado nos dias atuais é feito considerando a execução de tarefas que antes eram realizadas apenas pelo executivo. O secretário está cada dia mais próximo da chefia, a confiança e o desempenho de suas funções de forma correta torna-se então imprescindível, para que o executivo não perca tempo conferindo detalhes, por exemplo.

Conforme a Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996 as atribuições do profissional de secretariado executivo são:

- I – planejamento, organização e direção de serviços de secretária;
- II – assistência e assessoramento direto a executivos;
- III – coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V – interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI – taquigrafia de ditados, discursos, conferencias, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII – versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII – registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX – orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X – conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1996, *on-line*)

O profissional de secretariado executivo deve estar sempre atento aos seus deveres e buscar conhecer os objetivos de sua empresa. A visão holística do profissional de secretariado

executivo e o seu desempenho diante de suas funções são o que mais valoriza sua posição no cargo, não é atoa que hoje o profissional de secretariado vem ocupando a posição de gestão com tanta frequência graças ao seu desenvolvimento junto das mudanças organizacionais.

A despeito desta observação Mazulo (2010, p. 19), explicita que, o profissional de secretariado atualmente “gerencia sua rotina, tem poder de decisão em algum momento do seu dia e ignora a expressão “braço direito do chefe” para assumir a postura de facilitadora do dia a dia do executivo com o qual trabalha”.

Percebe-se com isso que o secretário executivo não deve ficar preso a amarras e executar apenas aquelas atribuições dadas a ele, ele precisa ir em busca de participar das tomadas de decisão e dar sua opinião sempre que for preciso contribuindo para a excelência de suas atividades e melhorando o seu desenvolvimento dentro da empresa e essa participação ativa do profissional é tão eminente que acarretou no surgimento da gestão secretarial que é o tema tratado no capítulo a seguir.

### 3 GESTÃO SECRETARIAL

Com as novas exigências do mercado, Portela e Schumacher (2009, p. 32) relatam que “O secretariado teve que ser exercido com muito mais responsabilidade, buscando maior aprimoramento, conscientização profissional, formação técnica e aperfeiçoamento cultural”.

Portela e Schumacher (2009, p. 32) complementam que é claramente notória a mudança do conceito de secretário nos últimos tempos, o profissional de secretariado agora possui credibilidade e responsabilidades da alta direção da organização e decorrente a essa mudança vieram algumas atividades realizadas pelo novo perfil do secretário executivo a seguir:

Ter preocupação com o todo empresarial, ter preocupação com a produtividade, ter preocupação com o lucro da empresa, ser polivalente, ser negociador, ser um programador de soluções, ter iniciativa, ser participativo, estabelecer limites, ser conhecedor dos problemas do seu país e do mundo, moldando expectativas das empresas aos objetivos a serem atingidos pelas pessoas e por toda a organização, prestar assessoria de forma pró-ativa, ser conhecedor de tecnologia, um profissional que se preocupa com a competitividade, trabalhar com estratégia gerencial, um gestor dentro do molde generalista, conhecedor das Teorias das Organizações e que sabe “ler” o ambiente de trabalho com finalidade de entender as mudanças e os conflitos, procurando transformar o ambiente e as situações criadas por ele, conhecedor de técnicas secretariais com excelência. (PORTELA; SCHUMAKER, 2009, p. 33).

O mercado de trabalho tem se tornado mais exigente quanto à formação dos secretários executivos. Sob este aspecto Mazulo (2010, p. 19) afirma que é essencial que o profissional de secretariado executivo “Possua conhecimento de todas as áreas da empresa: marketing, administração, recursos humanos, finanças, logística, contabilidade, telecomunicações, mercado e clima organizacional”.

O mercado busca profissionais capacitados, não com o perfil de assessor somente, mas também com o perfil gerencial. Neste sentido Becker e Ceolin (2010, p. 10), complementam que o reconhecimento do secretário como profissional capacitado para o nível gerencial, veio a partir do momento que este começou a exercer funções baseadas nas etapas de gerenciamento: planejar, organizar, dirigir e controlar.

Sendo assim, admitem Becker e Ceolin (2010, p. 12), o secretário, uma vez que detém conhecimento e visão do todo organizacional, pode ser considerado um especialista nessas tarefas dado o exercício de suas atividades diárias e o seu papel estratégico no controle das informações e procedimentos de trabalho.

Sob esta perspectiva apresenta-se no capítulo seguinte a concepção da gestão, nele será explicada a atuação do gestor, para em seguida ser abordada a prática da Gestão Secretarial mostrando o porquê do profissional de Secretariado Executivo ser peça fundamental no exercício desta função.

### 3.1 CONCEPÇÃO DA GESTÃO

A gestão atua nas organizações com base na cooperação das pessoas para que seus objetivos, tanto organizacionais como os objetivos pessoais, sejam alcançados. O gestor é a pessoa que possui a habilidade de comandar de forma passiva e ajudar na organização na distribuição de tarefas com a finalidade de chegar a um objetivo de maneira conjunta e organizada. (GIL, 2014, p. 17).

Com esta nova visão das organizações surge a necessidade da criação da Gestão Secretarial que vem com a estratégia de desenvolver os profissionais de Secretariado Executivo para tais objetivos.

Sobre a perspectiva da atividade gerencial, Silva (2008, p. 23) afirma que:

As mudanças no ambiente organizacional afetaram o intuito da atividade e da prática gerenciais e isso acaba influenciando as relações dos gerentes fora do ambiente de trabalho, uma vez que a competição por um espaço no mercado de trabalho demanda grande investimento pessoal (energia e tempo) para o desenvolvimento profissional.

A Gestão tem como objetivo tornar as pessoas capazes de desempenhos conjuntos, de evidenciar os seus pontos fortes e tornar os pontos fracos irrelevantes, é, sobretudo, evidenciar os pontos humanos, conforme Drucker (2001, p. 10).

O gerenciamento está totalmente voltado para atender as necessidades da empresa e para a projeção da visão de futuro dos planos administrativos onde são aplicados todos os recursos necessários para o crescimento e sustentação de uma empresa. Diante disso Gil (2014, p. 23) relata as organizações precisam reconhecer os empregados como parceiro, já que o processo na empresa precisa ser realizado de maneira conjunta, como fornecedores, acionistas e clientes.

Como cada parceiro dispõe-se a investir seus recursos numa organização, à medida que obtém retorno satisfatório, torna-se necessário valorizar o empregado, já que ele é o parceiro mais íntimo da organização. O peso do empregado, por sua vez, torna-

se mais evidente numa organização à medida que sua força de trabalho esteja envolvida principalmente com atividades especializadas (GIL, 2014, p. 23).

Esses fatos mostram a evolução da gestão e a importância do papel do gestor dentro da organização, pois é a figura do gestor que vai designar a posição do empregado como parceiro e incentivando a participação do mesmo dentro empresa. É o gestor quem estará à frente da gestão aproveitando o máximo do talento das pessoas para o desenvolvimento da empresa de maneira que envolva o todo (GIL, 2014, p. 24).

### 3.2 A ATUAÇÃO DO GESTOR

Conforme Gil (2014, p. 15), o gestor precisa primeiramente considerar os empregados como pessoas e não apenas como recursos dos quais a organização pode dispor de qualquer maneira. É preciso tratá-los como elementos que impulsionam a organização e não como agentes passivos. Precisam ser vistos como parceiros, como pessoas que irão impulsionar e enriquecer a organização com seu potencial humano e que têm a recíproca expectativa do seu investimento.

Sobre a conduta ética do gestor Gil (2014, p. 44) relata que:

A expectativa de que as pessoas comportem-se de maneira ética com seus fornecedores, consumidores, concorrentes e empregados vem se intensificando. Tanto é que muitas empresas vêm criando códigos de ética delineando procedimentos a serem seguidos por seus empregados. Ocorre, porém, que com frequência esses códigos são elaborados de forma muito genérica ou pouco realista, o que dificulta acreditar que foram feitos para valer. Também ocorre em muitas empresas que esses códigos destinam-se aos empregados, sem que se observe a contrapartida do empregador.

Um gestor precisa ter conhecimento técnico, possuir espírito de liderança e conhecer bem a empresa em que atua. Para Motta (1999, p. 19), “A função gerencial não se parece com nenhuma outra função ou profissão, pois os profissionais que exercem essa função necessitam de certo jogo de cintura e muita habilidade”, graças às inúmeras tarefas e situações a serem resolvidas.

A liderança é uma característica essencial para atuar como gestor, e essa é uma essência que o profissional de Secretariado Executivo deve possuir. De acordo com Hunter (2004, p. 15), “Liderança é a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasmadamente visando atingir os objetivos identificados como sendo para o bem comum”.

Libâneo (2004, p. 97), afirma que o papel do gestor vai muito além de apenas administrar, ele precisa desempenhar funções que há muito tempo resumiam-se a essa prática.

O gestor precisa liderar para influenciar, motivar e impor desafios em da construção da cooperatividade junto de sua equipe ou das pessoas com quem ele atua. Em qualquer organização o gestor estará diante de um ambiente onde existe instabilidade, desta forma a multifuncionalidade e o caráter contingencial da mudança são importantes fatores que irão determinar o bom desempenho gerencial.

### 3.3 GESTÃO SECRETARIAL

O profissional de Secretariado Executivo está inserido em diversas áreas, sua atuação exige que este profissional conheça o empreendimento e entenda como funciona cada departamento da organização na qual ele está inserido. Essa participação faz com que ele possua a responsabilidade de assessorar e criar condições para que sua equipe alcance bons resultados.

O secretário possui uma formação acadêmica polivalente e sua profissão vem demonstrando constante avanço na área da gestão. Sob esse aspecto, Durante e Fávero (2009, p. 136), afirmam que:

A gestão secretarial está inserida no contexto de mudanças vivenciadas pela sociedade e as organizações. Tais mudanças afetam diretamente o mercado de trabalho, ao exigirem uma postura diferenciada dos profissionais das diversas áreas do conhecimento, dentre elas, a secretarial.

De acordo com Portela e Schumacher (2009, p. 139), o profissional de secretariado executivo atua de maneira multiprofissional, ele assume papéis polivalentes atuando em torno do planejamento, organização, direção e controle, com função dominante nas organizações e caracterizando-se como gestor.

Em seu trabalho, o secretário executivo visa acordos entre as partes, ele media os interesses por meio de atos comunicativos, diálogos e criativos. Sua atuação, portanto, é muito mais subjetiva que objetiva, sugerindo que a gestão desenvolvida por ele vai além das funções administrativas tradicionais, sinalizando que a gestão processual-relacional se faz presente no seu cotidiano ou precisa ser aprendida e agregada para que sua atuação seja cada vez mais efetiva, proativa e adequada, principalmente no contexto da aprendizagem e do conhecimento organizacional, diretriz seguida pelas organizações que visam prosperidade e a longevidade na sociedade do conhecimento (PORTELA E SCHUMACHER, 2009, p. 139).



O profissional de secretariado não está apenas se preocupando com a produtividade e a qualidade do seu trabalho, ele também se preocupa com a produtividade da equipe toda da qual também faz parte, ele é ciente que o envolvimento dos seus colegas e a interligação de setores fazem com que a empresa se torne ainda mais produtiva, em relação a isso Portela e Schumacher (2009, p. 152) afirmam que o Gestor Secretarial está disposto a estimular as pessoas a se autoconhecerem, desenvolvendo e expandindo seus conhecimentos, valorizando todos os membros organizacionais, os incentivando a possuir autonomia de pensar e como agir com as pessoas, nesta atuação ampliada do secretário executivo ele acaba assumindo papel essencial nas organizações.

Por conseguinte, Portela e Schumacher (2009, p. 119) alegam que no cenário atual o profissional de secretariado executivo além de assessorar seu executivo precisa supervisionar os subordinados da empresa, eles podem desempenhar a função gerencial com credibilidade e superar todos os desafios dentro da organização.

Isto mostra que a participação efetiva e constante permite a esse profissional desempenhar, eficiente e eficazmente, as atividades específicas da área e, ainda, outros papéis que produzem benefícios para a empresa. A partir do gerenciamento é possível manter um padrão de desenvolvimento de atividades, de relacionamento e de liderança (PORTELA E SCHUMACHER, 2009, p. 119).

Várias características do perfil de gestor estão atreladas às características que o profissional de Secretariado Executivo precisa ter para ser um bom profissional e atuar em uma posição de gerenciamento, confirmando assim seu potencial para estar à frente como gestor em várias áreas, podendo trabalhar na gestão de pessoas, gestão administrativa de modo geral e na gestão acadêmica de instituições públicas e privadas.

## 4 O PAPEL DO PROFISSIONAL DE SECRETÁRIO EXECUTIVO NA GESTÃO ACADÊMICA

O secretário acadêmico tem como função operar os registros acadêmicos e desempenhar tarefas conforme for a ocasionalidade. O profissional de secretariado executivo executa todas as funções necessárias em uma secretaria acadêmica.

Sobre a secretaria acadêmica Ribeiro (2009), a descreve da seguinte forma:

A secretaria acadêmica é um setor administrativo que colabora com a direção da escola numa ação centralizadora e abrangente por manter vínculo com os demais setores envolvidos no processo pedagógico e da vida escolar. O secretário escolar é um cargo de confiança que desempenha atributos como: organicidade, competência técnica, dignidade, solidariedade, honestidade e pontualidade.

Este capítulo enfatiza as atribuições técnicas que o profissional de secretário executivo na posição de secretário acadêmico executa juntamente com sua rotina administrava na secretaria acadêmica.

### 4.1 ATRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO ESCOLAR

O Secretário escolar desenvolve um papel fundamental para a instituição em que se faz presente, ele é essencial para um funcionamento eficaz das rotinas administrativas, fazendo com que a instituição funcione de maneira organizada e seja capaz de atender às necessidades dos profissionais envolvidos juntamente com o suporte ofertado para atendimento aos alunos.

Segundo o Manual do Secretário Escolar (CEARÁ, 2005, p. 16), a secretaria escolar é definida como:

[...] a porta de entrada da escola, portando deve considerar o tempo e o direito das pessoas que a procuram. É fundamental realizar atendimentos competentes, criteriosos e respeitosos à comunidade interna e externa, informar e orientar da forma mais transparente possível a comunidade escolar sobre suas dúvidas e inquietações.

Algumas características não podem faltar ao profissional de Secretariado Escolar, como por exemplo, “Ser organizado e pontual; honesto; revelar facilidade em comunicar-se; saber redigir; estar aberto a aprendizagens e respeitar o outro e ser solidário.” (CEARÁ, 2005, p. 16).

De acordo com o Manual do Secretário Escolar (CEARÁ, 2005, p. 16), suas competências básicas são:

- a) Apoiar a direção da escola e assinar, em conjunto com ela a documentação escolar expedida;
- b) Responsabilizar-se pela escrituração escolar, conferindo-lhe fidedignidade e legalidade de acordo com a legislação vigente;
- c) Organizar, coordenar, orientar e supervisionar a equipe da secretaria quanto à simplificação dos processos e métodos de trabalho, respeitando e valorizando as habilidades de cada um;
- d) Utilizar instrumentos de planejamento, bem como executar, controlar e avaliar os procedimentos referentes ao preenchimento do diário de classe, a pessoal, materiais, patrimônio e sistema de informação;
- e) Firma-se na gestão escolar, como elemento de ligação entre as atividades administrativo-pedagógicas, interagindo com o corpo docente e participando das discussões para elaboração do projeto pedagógico, do plano de trabalho anual e do regimento escolar;
- f) Prestar informações aos usuários.

#### 4.2 ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO DO SECRETÁRIO ACADÊMICO

A organização é um dos princípios básicos para desenvolver um bom trabalho em qualquer ambiente, principalmente quando se envolve muitas pessoas, trabalhar com pessoas e documentações requer muita atenção do profissional.

É muito importante a manutenção de ambiente de trabalho organizado, e para o bom funcionamento dele, algumas regras são essenciais (CEARÁ, 2005, p. 18):

- a) Organizar os arquivos com racionalidade, garantidas a segurança, a facilidade de acesso e sigilo profissional;
- b) Manter em dia as coleções de leis, pareceres, decretos, regulamentos e resoluções, bem como as instruções – circulares, portarias, avisos e despachos que digam respeito às atividades da escola;
- c) Manter o regimento da escola em local de fácil acesso a toda comunidade escolar;
- d) Dar visibilidade às concepções pedagógicas, às normas e às diretrizes da escola;
- e) Atender com prestimosidade os alunos, professores e pais, em assuntos relacionados com a documentação escolar e outras informações pertinentes;
- f) Elaborar o cronograma das atividades da secretaria, torná-lo público e assegurar a racionalização do trabalho e sua execução;
- g) Ter sob sua guarda e sua responsabilidade livros, documentos, matérias e equipamentos da secretaria;
- h) Gerenciar os processos de matrícula e de transferência dos alunos.
- i) Elaborar a comunicação externa;
- j) Consultar e prestar esclarecimentos aos órgãos de ensino, quando necessário;
- k) Elaborar instrumentos de controle de gestão que contribuam para a melhoria e eficiência dos serviços de escrituração escolar;
- l) Registrar e tratar dados estatísticos, analisando-os e interpretando-os em tabelas e gráficos;
- m) Organizar, respeitando os prazos estabelecidos, os processos de legalização da escola, compreendendo credenciamento da instituição, autorização, reconhecimento e aprovação de cursos e suas renovações;

- n) Informar e preencher o censo escolar, zelando pela fidelidade das informações e pelo cumprimento do prazo estabelecido;
- o) Elaborar o relatório anual de atividades da instituição;
- p) Lavrar as atas de resultados finais e de outros processos de avaliação.

Uma secretaria organizada atende a toda a comunidade acadêmica, portanto as pessoas que trabalham nesse setor devem todos estar cientes de suas atribuições, conhecendo o trabalho como um todo e sabendo atender a todos com agilidade e presteza (CARMO, 2006, p. 122).

A organização do ambiente de trabalho é uma das principais características do trabalho do secretário acadêmico, é notória a importância da organização do ambiente quando se trabalha no meio de arquivos, documentos e informações constantemente.

O profissional de secretariado executivo ao tomar posse do cargo de secretário acadêmico precisa passar por uma adaptação e se atualizar de suas novas atribuições, mas tudo baseado no que ele já está acostumado a ter em sua rotina organizacional.

#### 4.3 O APERFEIÇOAMENTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO ACADÊMICO

A polivalência do profissional de secretariado executivo permite ao profissional ter uma visão de tendências de negócio, permitindo-se ao aperfeiçoamento para uma boa participação na organização e o bom desempenho de suas funções.

O secretário está inserido no processo gerencial das empresas, como um profissional vital, para trabalhar ao lado do poder decisório, otimizando resultados em times, projetos, virtualmente e nas múltiplas opções que o novo mercado de trabalho oferece a todos os profissionais (NEIVA, 2009, p. 31).

Ainda de acordo com Neiva (2009, p. 31) as opções de atuação do Secretário Executivo exigem muito estudo, “vai da formação específica nos cursos de Secretariado (cursos técnicos de nível médio e cursos superiores) aos cursos de reciclagem e desenvolvimento profissional e pessoal”. Diante destas opções de aperfeiçoamento, o profissional de Secretariado Executivo pode optar por fazer um curso com técnicas secretarias escolares ou introduzir as técnicas secretarias e fazer a adaptação conforme for o usado pela unidade acadêmica que ele estará inserido.

Sobre o aperfeiçoamento do profissional de secretariado acadêmico Carmo (2006, p. 122) diz:

[...] o aperfeiçoamento do profissional de secretaria é fundamental para o seu entendimento como partícipe do processo educativo, e para o redimensionamento do seu papel e importância na escola. Uma secretaria com profissionais capacitados tem maior possibilidade de ser eficiente. Reforça essa possibilidade, a escola e sua secretaria manterem-se atualizadas, pois as transformações do mundo atualizadas, pois as transformações do mundo são notórias. Não podemos desconhecer, por exemplo, que as informações tornam nossa ação mais dinâmica e competitiva. Então, não podemos ficar alheios a essa realidade. Prospera quem tem mais agilidade e eficiência.

É importante que o profissional de Secretariado tenha uma visão geral do desenvolvimento dos trabalhos da escola, e também, conhecimentos de avaliações institucionais para poder dar sua opinião ou sugerir intervenções que visem à melhoria do desempenho escolar (CARMO, 2006, p. 122).

O aperfeiçoamento é essencial no cotidiano do secretário escolar, o profissional deve estar atento a sua organização, seu comprometimento em se adequar as tecnologias e ferramentas virtuais deve ser constante e sua influência para o uso das mesmas sobre os outros indivíduos é fundamental, assim todos podem usufruir da cooperação e organizar as atividades de maneira colaborativa.

#### 4.4 IMPORTÂNCIA DO SECRETÁRIO NO ÂMBITO ACADÊMICO

O profissional de Secretariado possui várias atribuições, dentre elas está a gestão de arquivos. No ambiente de uma secretaria acadêmica percebemos que existe um grande fluxo de documentos importantes que precisam ser administrados. O secretário acadêmico possui uma formação que o capacita a lidar com este acervo documental.

Recepcionar visitantes, atender telefonemas, receber e classificar a correspondência, planejar viagens, controlar materiais, verificar afazeres do escritório, arquivar os documentos, dentre outras tarefas são de acordo com Grion (2008, p. 81), são atribuições do secretário. Ainda segundo Grion (2008, p. 81), essas funções podem sofrer variações de acordo com sua formação e o cargo este profissional ocupa.

Observa-se, portanto, que essas atividades executadas pelo profissional de secretariado também fazem parte do cotidiano da secretaria acadêmica de uma instituição de ensino. Depreende-se desta forma que o secretário acadêmico é peça fundamental para estar presente e atuar na gestão acadêmica, no capítulo a seguir será abordada a atuação do secretário acadêmico no âmbito de uma Universidade Federal.

## **5 ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO ACADÊMICO NA UNIVERSIDADE FEDERAL**

A Universidade é formada por vários departamentos e em todos estes departamentos existe a necessidade da atuação do profissional de Secretariado. Os setores administrativos e acadêmicos dos campi necessitam de um profissional à frente atuando como gestor e sendo uma fonte facilitadora da comunicação entre todos os outros departamentos que fazem parte da estrutura da administração universitária.

Conforme a Lei 11.091, de 12 de janeiro de 2005 (Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação - PCCTAE) para se ocupar o cargo de Secretário Executivo de uma Universidade Federal é necessário passar pelo concurso público realizado pela instituição, cujo requisito necessário é que o candidato possua graduação superior em letras ou secretariado bilíngue.

A descrição sumária de suas atividades no referido documento é:

Assessorar gestões, gerenciando informações, auxiliando na execução de tarefas administrativas, organizando atividades dos processos de trabalho; coordenar equipes e atividades; controlar documentos e correspondências; atender usuários externos e internos; organizar eventos e viagens. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão (BRASIL, 2005).

Mas estes requisitos não são necessariamente válidos para todas as esferas secretariais da universidade. Para o exercício da função de secretário de um curso de Graduação ou Pós Graduação da Universidade Pública Federal, não é exigida a formação no curso de Letras ou de Secretariado Bilíngue, podendo, assim um Técnico Administrativo ou um Servidor investido no cargo de Secretário Executivo receber a gratificação referente ao exercício desta respectiva função.

### **5.1 ATRIBUIÇÕES TÉCNICAS DA COORDENAÇÃO DE GRADUAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL**

Partindo do ponto de que o profissional de Secretariado Executivo é aquele que está sempre um passo à frente, pode-se depreender que este profissional possui um campo de atuação amplo em qualquer órgão em que esteja prestando serviço. Em uma coordenação pedagógica sua atuação não deixa de ser diferente. Suas atividades são diretamente relacionadas à cúpula administrativa do curso, como o coordenador pedagógico, auxiliares

administrativos e docentes, atendimento aos discentes e a comunicação entre todos os setores administrativos que existem dentro e fora da Universidade.

As atribuições técnicas que precisam ser realizadas pela coordenação pedagógica do curso são: agendamento de reuniões, arquivamento de documentos, como ofícios enviados e recebidos, comunicação interna e externa, solicitação de aquisição e manutenção de equipamentos e material de escritório, atualização do sistema usado pela universidade, controle do uso de salas, realização de eventos e contribuição na realização de concursos internos de professor substituto, juntamente com a rotina administrativa de modo geral.

O profissional de Secretariado Executivo/Assessor Executivo pode trabalhar como Gestor, Empreendedor, Consultor, entre muitas outras funções, pois ele gerencia projetos, trabalha em busca do cumprimento das metas, participa do planejamento estratégico, e ainda facilita a atuação dos dirigentes das organizações, auxiliando-os na busca de soluções para problemas complexos (ALONSO, 2000, p. 19)

São inúmeras as funções realizadas na coordenação pedagógica de uma universidade federal, o conhecimento da rotina administrativa é fundamental para o bom desempenho do profissional que esteja exercendo a função de secretário acadêmico, seja ele o Secretário Executivo como o funcionário Técnico Administrativo.

### **5.1.1 Processo de admissão do Técnico Administrativo e suas atribuições**

A estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação é sancionada pela lei Nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. (BRASIL, 2005).

Em Brasil (2005) observamos no Art. 3º a gestão dos cargos do Plano de Carreira do profissional Técnico Administrativo em Educação com os seguintes princípios e diretrizes:

- I - natureza do processo educativo, função social e objetivos do Sistema Federal de Ensino;
- II - dinâmica dos processos de pesquisa, de ensino, de extensão e de administração, e as competências específicas decorrentes;
- III - qualidade do processo de trabalho;
- IV - reconhecimento do saber não instituído resultante da atuação profissional na dinâmica de ensino, de pesquisa e de extensão;
- V - vinculação ao planejamento estratégico e ao desenvolvimento organizacional das instituições;
- VI - investidura em cada cargo condicionada à aprovação em concurso público;
- VII - desenvolvimento do servidor vinculado aos objetivos institucionais;
- VIII - garantia de programas de capacitação que contemplem a formação específica e a geral, nesta incluída a educação formal;

IX - avaliação do desempenho funcional dos servidores, como processo pedagógico, realizada mediante critérios objetivos decorrentes das metas institucionais, referenciada no caráter coletivo do trabalho e nas expectativas dos usuários;  
 X - oportunidade de acesso às atividades de direção, assessoramento, chefia, coordenação e assistência, respeitadas as normas específicas. Art. 4º Caberá à Instituição Federal de Ensino avaliar anualmente a adequação do quadro de pessoal às suas necessidades, propondo ao Ministério da Educação, se for o caso, o seu redimensionamento, consideradas, entre outras, as seguintes variáveis:  
 I - demandas institucionais;  
 II - proporção entre os quantitativos da força de trabalho do Plano de Carreira e usuários;  
 III - inovações tecnológicas;  
 IV - modernização dos processos de trabalho no âmbito da Instituição (BRASIL, 2005).

O processo de admissão investido ao profissional Técnico Administrativo é mencionado no inciso VI do Art.3º da lei No 11.091, no qual ele diz que para a investidura do profissional ao cargo ele precisa ser aprovado no concurso público realizado pela instituição.

A Universidade Federal do Ceará faz uso de uma coordenação que é responsável pelos concursos realizados, a Coordenadoria de Concursos - CCV fica a cargo da realização do concurso e o termina com o envio à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFC a lista de classificação final dos candidatos por cargo (UFC, 2015).

Segundo o Edital nº 191/2015 os requisitos básicos para a investidura no cargo de Técnico Administrativo em Educação da UFC são:

- a) ser brasileiro nato ou naturalizado, ou cidadão português, a quem foi conferida igualdade nas condições previstas no parágrafo 1º do inciso II do artigo 12 da Constituição Federal;
- b) ter idade mínima de 18 anos;
- c) estar em dia com as obrigações eleitorais;
- d) estar quite com o serviço militar, quando do sexo masculino;
- e) possuir a qualificação exigida para o cargo a que concorre, constante do Quadro Resumo – Anexo I; (ensino médio profissionalizante ou médio completo)
- f) ter aptidão física e mental para o exercício do cargo, a ser comprovada pela Junta Médica Oficial da UFC. (UFC, 2015).

A avaliação do profissional será constituída por duas provas, que são divididas em primeira e segunda fase; a primeira fase constará de duas provas de múltipla escolha, de caráter eliminatório e classificatório cujo seu conteúdo é formado por língua portuguesa e conhecimentos específicos em administração; a segunda fase constará em um prova de Redação Oficial onde o candidato fará a produção de texto possuindo o caráter classificatório no concurso. (UFC, 2015).

As atribuições ao cargo de Técnico Administrativo em Educação da UFC são descritas da seguinte forma:



Dar suporte administrativo e técnico nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atender usuários, fornecendo e recebendo informações; tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; preparar relatórios e planilhas; executar serviços áreas de escritório. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão (UFC, 2015).

Diante da descrição sumária das atribuições do cargo do Técnico Administrativo percebemos que todas as atribuições dadas a este profissional também são desempenhadas pelo secretário executivo que exerce essas atribuições seguindo padrões técnicos e éticos estabelecidos ao profissional.

## 5.2 ÉTICA NA GUARDA DO CONTROLE ACADÊMICO

A presente seção está destinada a ética do secretário executivo no exercício de sua atividade profissional. Para tanto se inicia essa construção com Medeiros e Hernandes, que definem o termo ética como sendo uma palavra originária do grego *ethos*, que significa costume que, deve ser compreendida “como um conjunto de princípios básicos que visam disciplinar e regular os costumes, a moral e a conduta das pessoas”. Assim Medeiros e Hernandes definem:

Em sentido restrito, a ética é utilizada para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo, no desempenho de suas atividades profissionais e em seu desempenho com o cliente e demais pessoas. É o que chama de ética profissional, existente em praticamente todas as profissões e resultado dos usos e costumes que prevalecem na sociedade. Dessa forma, surgiram os Códigos de Ética; eles oferecem orientações, estabelecem diretrizes para um nível digno de conduta profissional. A ética profissional é o conjunto de princípios que regem a conduta de uma profissão. (MEDEIROS; HERNANDES, 1999, p. 46)

Os profissionais de Secretariado Executivo, a exemplo de outras categorias, também têm suas regras de conduta grafadas em um Código de Ética. Instrumento básico para a atuação e direcionamento profissional, foi publicado no Diário Oficial da União em 7 de julho de 1989. Composto de oito capítulos e vinte artigos que trata dos princípios fundamentais, direitos, deveres, do sigilo profissional, das relações entre profissionais secretários e com as entidades da categoria, bem como, da aplicação, obediência e vigência deste. (FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS, 2016).

Na guarda do controle acadêmico existem muitas informações que são tratadas verbalmente em reuniões e, que por vezes algumas são de caráter sigiloso. Tais informações

são detalhadas em documentos como boletins, registros, documentos pessoais dos alunos dentre outros. No capítulo IV do Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo consta que o secretário no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre os assuntos e documentos que lhe são confiados. Depreende-se, portanto, que o secretário, como qualquer outro profissional, precisa ter consciência dos seus princípios e valores, pois a confiança que este consegue repassar às pessoas da sua organização faz com que seu trabalho seja cada vez mais respeitado.

### 5.3 COMUNICAÇÃO E NORMATIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

Observando as atribuições exercidas pelo profissional de Secretariado Executivo, é possível observar o seu posicionamento à frente da organização. Em virtude disso a comunicação é vista como uma aliada para a execução das atividades realizadas em sua rotina. O secretário acadêmico deve desenvolver habilidades de comunicação em diversas formas, pois sua eficiência na comunicação irá determinar a eficiência do profissional e estabelecer assim melhor organização e ficar a um passo a frente do seu trabalho.

O profissional de Secretariado Executivo deve conhecer a si mesmo e os diversos fatores que podem influenciar no comportamento de seus superiores. A comunicação em uma organização ocorre em várias direções e permite a administração conhecer o que se passa diante dos diferentes setores.

De acordo com Luz (1992, p. 141) o sucesso de uma empresa depende em sua maioria das transações de comunicação que acontecem entre os membros do ambiente interno e externo. O papel do secretário executivo está em auxiliar o administrador a transmitir as informações: a ele compete manifestar sempre interesse pela compreensão dos objetivos da empresa.

A comunicação interna permite a empresa apreender, ter consciência de si mesma, adaptar-se ao ambiente. Uma empresa, para ser eficaz, depende de seus padrões de comunicação atuais ou passados, tanto internos como externos. A comunicação externa é realizada da empresa para fora e vice-versa (LUZ, 1992, p. 141).

Desde que a comunicação se torna um dos fatores fundamentais é impossível admitir falhas, um erro pode comprometer o trabalho de todo o grupo, causar constrangimentos e, até mesmo, despesas financeiras. Por este motivo, o secretário executivo deve ser apto a executar todas as suas funções com responsabilidade e muita competência. Todos os documentos que

são produzidos no âmbito acadêmico precisam ser descritos com atenção e profissionalismo, a comunicação é feita para inúmeros níveis hierárquicos obtendo assim uma atenção maior na confecção de ofícios que é uma das ferramentas mais utilizadas na comunicação dentro da universidade.

### 5.3.1 Padrão de ofício

O Padrão de ofício deveria ser amplamente utilizado entre os setores da Universidade Federal do Ceará em virtude de seu caráter legal. Dada sua importância, são estabelecidos padrões para que a comunicação seja feita de forma clara e coerente. A universidade deve utilizar dos padrões estabelecidos pelo Manual de Redação da Presidência da República, dado que seu uso é normativamente estabelecido.

De acordo com Brasil (2002, *on-line*) o ofício tem como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e deve conter as seguintes partes:

- a) Tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede;
  - b) local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita;
  - c) assunto: resumo do teor do documento;
  - d) destinatário: o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. No caso do ofício deve ser incluído também o *endereço*.
  - e) texto: nos casos em que não for de mero encaminhamento de documentos, o expediente deve conter a seguinte estrutura:
    - introdução, que se confunde com o parágrafo de abertura, na qual é apresentado o assunto que motiva a comunicação. Evite o uso das formas: "*Tenho a honra de*", "*Tenho o prazer de*", "*Cumpre-me informar que*", empregue a forma direta;
    - desenvolvimento, no qual o assunto é detalhado; se o texto contiver mais de uma ideia sobre o assunto, elas devem ser tratadas em parágrafos distintos, o que confere maior clareza à exposição;
    - conclusão, em que é reafirmada ou simplesmente rerepresentada a posição recomendada sobre o assunto.
    - os parágrafos do texto devem ser numerados, exceto nos casos em que este estejam organizados em itens ou títulos e subtítulos.
  - f) Fecho;
  - g) assinatura do autor da comunicação;
  - h) identificação do signatário.
- (BRASIL, 2002).

Quanto sua forma de diagramação, Brasil (2002, *on-line*) define que os documentos do Padrão Ofício devem obedecer à seguinte forma de apresentação:

- a) deve ser utilizada fonte do tipo *Times New Roman* de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações, e 10 nas notas de rodapé;
- b) para símbolos não existentes na fonte *Times New Roman* poder-se-á utilizar as fontes *Symbol* e *Wingdings*;
- c) é obrigatória constar a partir da segunda página o número da página;
- d) os ofícios, memorandos e anexos destes poderão ser impressos em ambas as faces do papel. Neste caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares ("*margem espelho*");
- e) o início de cada parágrafo do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda;
- f) o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 3,0 cm de largura; g) o campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm;
- g) deve ser utilizado espaçamento simples entre as linhas e de 6 pontos após cada parágrafo, ou, se o editor de texto utilizado não comportar tal recurso, de uma linha em branco;
- h) não deve haver abuso no uso de negrito, itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a elegância e a sobriedade do documento;
- i) a impressão dos textos deve ser feita na cor preta em papel branco. A impressão colorida deve ser usada apenas para gráficos e ilustrações;
- j) l) todos os tipos de documentos do *Padrão Ofício* devem ser impressos em papel de tamanho *A-4*, ou seja, 29,7 x 21,0 cm;
- k) m) deve ser utilizado, preferencialmente, o formato de arquivo *Rich Text* nos documentos de texto;
- l) n) dentro do possível, todos os documentos elaborados devem ter o arquivo de texto preservado para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos;
- m) o) para facilitar a localização, os nomes dos arquivos devem ser formados da seguinte maneira: *tipo do documento + número do documento + palavras-chaves do conteúdo* (BRASIL, 2002, *on-line*).

Diante desta amostra dos padrões estabelecidos para confecção de textos oficiais, sejam ofício ou memorandos, por exemplo, percebe-se a importância do conhecimento da estrutura e a forma da escrita é fundamental para a elaboração adequada dos documentos.

## 6 METODOLOGIA

“Metodologia Científica é um conjunto de abordagens, técnicas e processos utilizados pela ciência para formular e resolver problemas de aquisição objetiva do conhecimento, de uma maneira sistemática” (RODRIGUES, 2007, p. 01).

Nesta sessão analisaremos os procedimentos metodológicos abordados para a escrita desta monografia. De tal forma que, no primeiro momento analisaremos os métodos de abordagem, em seguida estabelecemos os métodos de procedimento para por fim informar quais as técnicas de pesquisa das quais nos utilizamos para a formulação da produção científica, bem como o universo da pesquisa, o tipo de amostragem analisada e o tratamento dado aos dados encontrados.

### 6.1 MÉTODO DE ABORDAGEM

O método de abordagem escolhido para esta pesquisa é o método indutivo que se caracteriza por intermédio de dados particulares, suficientemente contatados, deduzindo uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Para Marconi e Lakatos (2011, p. 53) o objetivo dos argumentos é levar a conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam.

Pode-se afirmar que as premissas de um argumento indutivo correto sustentam ou atribuem certa verossimilhança a sua conclusão. Assim, quando as premissas são verdadeiras, o melhor que se pode dizer é que sua conclusão é, provavelmente, verdadeira” (MARCONI E LAKATOS, 2011, p. 53).

Uma vez que, analisamos os métodos referentes ao exercício da atividade do secretário executivo e após análise de documentos concretos, fazemos a relação entre a prática e a teoria dando-se a realidade para chegarmos a conclusões abrangentes, sendo este um aspecto típico do modo indutivo.

Existem três elementos fundamentais para toda a indução, Marconi e Lakatos (2011, p. 54) considera que a indução realiza-se em três etapas:

- a) Observação dos fenômenos: nessa etapa, observamos os fatos ou fenômenos e os analisamos, com a finalidade de descobrir as causas de sua manifestação;
- b) Descoberta da relação entre eles: na segunda etapa, procuramos, por intermédio da comparação, aproximar os fatos ou fenômenos, com a finalidade de descobrir a relação constante existente entre eles;

- c) Generalização da relação: nessa última etapa generalizamos a relação encontrada na precedente, entre os fenômenos e fatos semelhantes, muitos dos quais ainda não observamos (e muitos, inclusive, inobserváveis).

Na realização dessa abordagem foi necessário elencar uma série de métodos de procedimentos realizando um paralelo ao método indutivo, que serão definidos na sessão seguinte.

## 6.2 MÉTODO DE PROCEDIMENTO

Este trabalho se caracteriza pelo método monográfico ou estudo de caso uma vez que analisamos documentos de uma realidade institucional específica, Marconi e Lakatos (2011, p. 276) afirmam que o método monográfico consiste em uma investigação na qual possa examinar o tema escolhido, observando todos os fatores que o influenciaram e analisando-o em todos os seus aspectos.

Para isso nos valem de um referencial teórico em que através deste estudo de caso específico, utilizando-se da análise dos documentos de uma das unidades de coordenação pedagógica da UFC para verificação dos dados, juntamente com a observação direta do pesquisador que esteve trabalhando junto ao Técnico Administrativo no período de três meses, também podemos dizer que do ponto de vista procedimental a pesquisa é etnográfica, uma vez que este pesquisador teve participação direta já que como estudante de secretariado executivo analisava os documentos pela ótica do secretário executivo. “[...] o trabalho de campo etnográfico é uma modalidade de pesquisa social que mais demanda do investigador, comprometendo seu próprio sentido do mundo, das pessoas e de si mesmo.” (GUBER, 2001, p. 121).

Nesta unidade por trabalhar com a documentação que era objeto desta pesquisa, podemos dizer que essa obtenção de dados se deu de forma participante, para tanto foram elencadas as técnicas a seguir.

## 6.3 TÉCNICAS

A monografia se valeu de observação direta intensiva na medida em que os dados da realidade foram observados de forma intensiva e participante, tendo o pesquisador como bolsista da coordenação do curso de graduação ao qual teve acesso aos documentos a serem

analisados e teve a oportunidade de participar das situações inserido de forma natural no quais o observador pertence à mesma comunidade investigada, assim como os outros sujeitos participantes: Coordenador do curso de graduação, o vice coordenador, técnico administrativo e auxiliar administrativo que compunha a unidade e que por hora são objeto de análise dessa pesquisa.

O principal objetivo da observação definido por Marconi e Lakatos (2011, p. 277) é de registrar e acumular informações, devendo ser controlada e sistemática. Possibilitando o contato pessoal e estreito do investigador com o fenômeno pesquisado.

Também utilizamos a técnica de entrevista para uma verificação mais apurada dos dados propostos a análise. O tipo de entrevista realizada pelo pesquisador se deu de forma semi-estruturada, obtendo se assim a liberdade de desenvolver as perguntas pela situação encontrada juntamente com uma série de perguntas já estabelecidas para obter as respostas do perfil profissional do sujeito avaliado.

#### 6.4 DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO DA PESQUISA

A presente pesquisa trata-se de um estudo de caso. A despeito do estudo de caso Yin (2001, p. 11), explica que esta é uma das estratégias preferidas aplicadas a pesquisa, principalmente quando existem questões do tipo “como” e “por que” a serem respondidas. Desta feita a investigação limitou-se a estudar uma unidade de coordenação pedagógica do curso de graduação da Universidade Federal do Ceará, cujo nome da unidade será mantido em sigilo como forma de demonstração de respeito ao trabalho do profissional analisado.

Para elaboração desse estudo de caso foi observado o trabalho do Técnico Administrativo que atualmente ocupa o cargo de secretário acadêmico da coordenação pedagógica de graduação. Esta coordenação é formada pelo coordenador pedagógico, vice coordenador, secretário acadêmico (T.A), técnico administrativo de tecnologia, bolsista administrativo e um menor aprendiz. Durante o período de três meses correspondentes a outubro, novembro e dezembro de 2015, o trabalho do técnico administrativo foi observado, e paralelo a esta observação foi feita uma análise de documentos produzidos por ele, entre o período compreendido de janeiro de 2015 a dezembro de 2015. A partir da verificação destes documentos, da entrevista pessoal, e da observação das atividades realizadas por ele no cargo ocupado, é que se pôde realizar a análise dos dados e a obtenção de resultados descritas em seção mais adiante.

## 7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA PESQUISA

A análise dos resultados da presente pesquisa foi baseada em entrevista realizada a um técnico administrativo que ocupa o cargo de secretário na coordenação pedagógica de graduação de um curso da Universidade Federal do Ceará. Juntamente com a entrevista, foi realizada a análise de documentos reativos ao padrão de ofício, expedidos pela citada coordenação pedagógica e elaborados pelo entrevistado, que é o responsável pela produção de toda a comunicação interna e externa do curso.

A presente pesquisa possui a intenção de investigar e obter resposta para a seguinte problemática: o técnico administrativo possui capacidade de executar, de maneira eficiente, as mesmas tarefas atribuídas ao profissional de Secretariado Executivo?

Este capítulo trata de apresentar o perfil do entrevistado, bem como a avaliação das perguntas e respostas utilizadas na interlocução, levando-se em consideração alguns elementos como a prática participante do pesquisado no ambiente da secretaria, e as respostas por ele fornecidas e por fim a análise dos ofícios.

### 7.1 PERFIL DO INVESTIGADO

Na primeira parte da entrevista foram feitas perguntas sobre as características do perfil do profissional analisado, tais como sua idade, sexo, formação, seu nível hierárquico, sua experiência e atuação como profissional. Definimos uma nomenclatura para tratarmos o sujeito analisado sem expor o seu nome, durante todo o processo de apresentação de análise dos dados iremos tratá-lo como T.A (técnico administrativo).

T.A é do sexo masculino, possui 26 anos e no que diz respeito a sua formação, este se encontra cursando o sétimo semestre do curso de graduação em computação na Universidade Federal do Ceará.

Em relação ao seu tempo de trabalho na coordenação pedagógica do curso de graduação T.A responde que tem 2 anos e dois meses que o mesmo está na função de secretário acadêmico. Sobre suas experiências anteriores T.A afirma que foi estagiário e bolsista em uma unidade de pesquisa da UFC. O processo pelo qual T.A foi efetivado foi o concurso público para compor o quadro de técnico administrativo da Universidade Federal do Ceará. Vale ressaltar que antes do seu estágio e da sua atual atuação como secretário acadêmico T.A não tinha conhecimento algum de técnicas secretariais.



## 7.2 ANÁLISE DAS PRÁTICAS SECRETARIAIS

O Técnico Administrativo que assume a função de secretário acadêmico da coordenação pedagógica de graduação possui várias atividades a serem realizadas diariamente. Para compreender as atividades executadas pelo T.A foram feitos questionamentos acerca das atribuições do secretário acadêmico citadas no tópico 4.1 deste trabalho, tendo essas como base para a identificação das atividades realizadas dentro da esfera da coordenação pedagógica que são realizadas pelo T.A.

Esta sessão está formulada em blocos com a seguinte estrutura: inicialmente será reproduzida a pergunta feita ao entrevistado (em **negrito**); num segundo momento fornecemos a resposta dada por ele (em *itálico*); na terceira e final parte de cada bloco há uma avaliação do pesquisador, interpretação densa pautada pela vivência como observador participante do setor pesquisado, o que confere compreensão do *locus* e do *corpus* selecionado como objeto de análise.

A seguir temos a entrevista realizada pelo pesquisador ao T.A, cujo objetivo é de compreender a experiência das atividades exercidas pelo investigado.

### **1. Você executa atividades como arquivar documentos, triagem de correspondências, atendimento ao público, anota recados e organiza a mesa do seu superior?**

*T.A: Em parte dessas atividades, sim. Atuo principalmente no atendimento ao público, criação e gerenciamento de documentos (ofícios, solicitações de compras, pedidos de materiais de uso administrativo e do curso e atividades burocráticas relativas ao curso de graduação).*

T.A é responsável pelo atendimento ao público, é ele quem recebe e repassa as informações aos alunos, professores e demais pessoas que procuram a Coordenação Pedagógica. A comunicação realizada via ofício ou sistema eletrônico da universidade também fica a cargo do T.A que tem como papel fundamental na administração de informações.

**2. Você participa de reuniões, organiza a sala, material de escritório, redige ofício, atas e relatórios?**

T.A: *Não cheguei a participar de reuniões. Mas estas atividades me cabem, inclusive elaborar as atas destas. Quanto à parte de organização e preparação do local da reunião, ainda não foi necessário.*

Pelo fato de T.A ser a única pessoa presente na coordenação pedagógica para atender ao público em geral recebendo e repassando informações importantes ele fica ausente de algumas atividades, destas como as reuniões, cujas atas são realizadas por um professor que se faz presente no momento e depois esta ata é repassada ao T.A que a reescreve colocando no papel timbrado e arquiva.

**3. Você redige e-mails, avisos, memorandos e outras formas de comunicação conforme orientação recebida do seu superior?**

T.A: *Sim.*

O coordenador da respectiva da coordenação analisada dá todas as orientações necessárias e contribui muitas vezes com a confecção de ofícios e e-mails que o T.A fica responsável apenas pelo envio.

**4. Auxilia na organização de eventos internos?**

T.A: *Sim.*

T.A está presente de forma ativa na organização de eventos, onde fica totalmente responsável por todo o protocolo necessário para sua realização, reserva do espaço, solicitação de materiais necessários para realização do evento e a divulgação nas mídias sociais.

**5. Repassa informações sobre existência de conflitos interpessoais no setor e na organização?**

T.A: *Não.*

A ética é importantíssima dentro de qualquer organização, T.A tem a postura de manter sigilo por qualquer conflito que possa ocorrer em seu setor, o não repasse de

informações é uma maneira de não agravar o problema deixando a parte da resolução pelos envolvidos no caso.

**6. Para suas atividades diárias você se utiliza de programas como *word, excel e power point* além de equipamentos como impressora, fax e scanner?**

T.A: *Sim. Ainda não necessitei usar fax.*

A tecnologia está presente em todos os lugares, T.A usa de todos os artifícios tecnológicos e sistemas que facilitem seu trabalho. O fato de a coordenação ter um técnico administrativo específico em suporte de informática também facilita muito, pois ele está apto a resolver qualquer problema de sistema ou equipamentos no mesmo instante e sem a burocracia necessária para solicitação da manutenção do suporte da universidade.

**7. Você tem conhecimento de inglês ou já precisou ter domínio da língua para alguma atividade?**

T.A: *Conhecimento bem básico. Ainda não precisei utilizar-me de conhecimentos em outros idiomas em meu setor.*

T.A não tem necessidade do uso de outra língua para o exercício de suas atividades, este fato contribui para o mesmo não ter a interesse de ir em busca do aprimoramento do seu conhecimento da língua inglesa.

**8. O gerenciamento de documentos diversos como: projetos, atas, estatutos, certidões, contratos, ofícios, portarias, editais, entre outros similares são realizados por você?**

T.A: *Sim.*

Mesmo com o auxílio de um bolsista administrativo e de um estagiário do programa do governo menor aprendiz, todas essas atividades são realizadas exclusivamente pelo T.A, por se tratar de documentos importantes e muitas vezes de caráter sigiloso apenas ele e os coordenadores do curso são responsáveis pela confecção.

**9. A responsabilidade sobre a comunicação organizacional é sua? De que forma você costuma fazer?**

T.A: *Não é responsabilidade única minha. Mas utilizamos muito o e-mail como ferramenta de comunicação, e o fato de meu chefe sempre estar atento a este meio, facilita bastante.*

*Utilizamos também o telefone e a comunicação falada para avisos e recados, mas em menor frequência.*

O coordenador do curso é muito prestativo e está sempre auxiliando e orientando o T.A da melhor forma possível. A comunicação desta coordenação pedagógica é eficaz pois todos se envolvem e cria maneiras da interação ser mais prestativa. O uso das redes sociais é uma delas, o fácil acesso por meio do aplicativo no celular faz com que os alunos estejam sempre verificando seu perfil do *facebook*, o grupo do *facebook* e *page* do curso hoje são as principais ferramentas de comunicação utilizadas.

#### **10. Substitui o seu superior na ausência dele respondendo pelo setor?**

*T.A: Em vários momentos, sim.*

Na ausência do coordenador e vice coordenador do curso o T.A assume a responsabilidade pelo setor, podendo atuar na resolução de problemas simples ou repasse de informação que ele possua conhecimento do determinado assunto. Em demais casos cujo T.A não possa resolver ele anota a informação e repassa o caso ao coordenador do caso específico por *e-mail*.

#### **11. Você sentiu dificuldade nos primeiros dias de trabalho como secretário?**

*T.A: Como no momento ainda existia uma pessoa no cargo eu tirei minhas dúvidas com ela, mas foi apenas durante o tempo de adaptação.*

Podemos perceber que o treinamento é um fator importantíssimo na adaptação do técnico administrativo que chega para ocupar uma vaga da qual ele não possui habilidades técnicas necessárias para exercer sua função de maneira independente e eficiente.

#### **12. Como é feita a produção de documentos?**

*T.A: Quanto a produção de documentos eu utilizei os modelos arquivados e ficou bem mais fácil, para entender os tramites eu fui perguntando aos coordenadores e outras pessoas mais experientes que trabalham no meu setor.*

Pelo fato da universidade utilizar o modelo padrão de ofício do Manual de redação da Presidência da República o T.A deve verificar se estes documentos arquivados estão de

acordo com o modelo estão dentro das normas específicas para a produção de ofícios e outros documentos.

### 7.3 ANÁLISE DE DOCUMENTOS PRODUZIDOS PELO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

A Universidade Federal do Ceará segue, em tese, as regras de redação estabelecidas pelo Manual de Redação da Presidência da República. Este manual tem o objetivo de estabelecer um padrão para todos os aspectos da comunicação oficial brasileira.

Durante o período de janeiro de 2015 a dezembro de 2015 foram expedidos 120 ofícios pela coordenação pedagógica da qual o T.A analisado faz parte. Destes 120 ofícios expedidos apenas 36 ofícios foram liberados para análise. Por meio de uma tabela mostramos a quantidade de ofícios adequados e os inadequados segundo o que preconiza o Manual de Redação da Presidência da República.

Quanto a análise dos documentos fizemos a avaliação baseada nas normas Padrão de Ofício que são citadas no tópico 5.3.1 deste trabalho. Foram selecionados três ofícios para exemplificar os erros mais frequentes cometidos com as observações dada pelo pesquisador.

Ilustração 1: Tabela de Resultado dos documentos analisados.

Resultado dos ofícios analisados	Quantidade
Total de ofícios analisados	36
Ofícios dentro do padrão	3
Ofícios com erro gramatical	6
Ofícios com erro de formatação gráfica	26
Ofícios com erro de fecho	16
Ofícios com erro de digitação	7
Ofícios com número do expediente errado	1

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Diante da análise dos ofícios percebemos que apenas 3 ofícios produzidos pelo T.A estão em conformidade com a norma padrão de ofício estabelecido pelo Manual de Redação da Presidência da República, resultado este que, se colocado em percentual a amostra equivale apenas a 5% de ofícios corretos.

O erro mais incidente está relacionado à formatação gráfica dos documentos, conforme esta tiragem encontramos os seguintes erros:

Ilustração 2: Tabela de Resultado dos erros de formatação.

Resultado dos erros de formatação gráfica	Quantidade
Margem do ofício	26
Distância entre parágrafos	15
Numeração dos parágrafos	10

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Dos 36 ofícios analisados, foram escolhidos três exemplos com os erros mais frequentes cometidos para um melhor entendimento, em seguida são adicionadas as análises do pesquisador. Neste momento avaliamos, entre outros aspectos, como esses ofícios deveriam ter sido feitos, condizentes com o padrão de ofício estabelecido pelo Manual de Redação da presidência da República.

A seguir, temos exemplos de ofícios produzidos pelo T.A conforme ele responde na questão 12 da entrevista (tópico 7.2) que segue modelos arquivados que foram produzidos pelo seu antecessor que exercia a função de secretário acadêmico antes do T.A assumir a função da específica Coordenação Pedagógica de Graduação.

Em respeito a ética de sigilo ao setor pesquisado e aos profissionais que fazem parte dele foram ocultadas quaisquer informações que pudesse identificar o departamento acadêmico e o profissional avaliado. As inadequações formais dos ofícios foram numeradas e serão comentadas pelo pesquisador.

Ilustração 3: Ofício com inadequações formais I.

**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ**

OF. 005/2015/ [REDACTED] /UUVI

Fortaleza, 2 de Fevereiro de 2015.

À Pró-Reitora de Administração  
**Profa. Denise Maria Moreira Chagas Correa**

ASSUNTO: Encaminhamento Projeto Bolsa de Administração

Senhora Pró-Reitora,

**1.**  Encaminhamos os Projetos para solicitação de bolsistas de administração referentes ao Edital 01/2014-PRADM. São 2 Projetos, cada um com sua prioridade indicada no título.  
Qualquer dúvida ou informação adicional, favor entrar em contato com a Coordenação do curso de: [REDACTED]

Respeitosamente,

[REDACTED]  
Coordenador do Curso de [REDACTED]

**2.**

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

### 1. Numeração dos parágrafos

De acordo com o padrão de ofício, Os parágrafos do texto devem ser numerados, exceto nos casos em que estes estejam organizados em itens ou títulos e subtítulos.

### 2. Margens do ofício

O padrão de ofício estabelece que no início de cada parágrafo do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda; o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 3,0 cm de largura e o campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm.

Ilustração 4: Ofício com inadequações formais II

**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ**

OF. 040/2015 /IUV

Fortaleza, 14 de Maio de 2015.

**Ao Pró-Reitor de Planejamento – PRPL  
Prof. Ernesto da Silva Pitombeira**

**ASSUNTO:** Reposição de 10 (dez) computadores dos laboratórios de informática do curso de

Senhor Pró-Reitor,

**1.**  O curso de possui 06 (seis) laboratórios de informática destinados ao uso dos alunos de graduação e visa atender as demandas das várias disciplinas ministradas exclusivamente em laboratório.

Atualmente dispomos de 10 (dez) computadores com problemas em nossos laboratórios, todos com laudos expedidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) indicando a impossibilidade de reparo. Segue em anexo cópia das requisições de reparos e seus respectivos laudos.

Desta feita, solicitamos a reposição/substituição dos computadores com problemas com brevidade, se possível, uma vez que a ausência deles prejudica o regular andamento das aulas de graduação do curso de Sistemas e Mídias Digitais.

**2.** Agradecemos pela compreensão.

**3.** Atenciosamente,

Coordenação do Curso de

**4.**

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

### 1. Numeração dos parágrafos

De acordo com o padrão de ofício, Os parágrafos do texto devem ser numerados, exceto nos casos em que estes estejam organizados em itens ou títulos e subtítulos.

### 2. Redundância no fecho

O Manual estabelece o emprego de somente dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial: Respeitosamente e Atenciosamente. A frase de agradecimento no texto se torna redundante e desnecessária.

### 3. Vocativo inadequado a pessoa do Pró-Reitor.



Atenciosamente é para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior, o correto para se utilizar neste ofício é o fecho terminado em Respeitosamente, que conforme o Manual é estabelecido para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República.

#### 4. Margens do ofício.

O padrão de ofício estabelece que o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 3,0 cm de largura e o campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm.

Ilustração 5: Ofício com inadequações formais III

**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ**

OF. 117/2015- [REDACTED] IUVI

Fortaleza, 3 de Dezembro de 2015.

Ao Pró-Reitor de Graduação - PROGRAD  
Prof. Cláudio de Albuquerque Marques

ASSUNTO: Solicitação de lançamento de nota de TCC.

Senhor Pró-Reitor,

1.  Solicitamos a V.Sa. o processamento dos pedidos de trancamento parcial de disciplinas (formulários em anexo), solicitados por alguns alunos do curso de [REDACTED]. Justificamos essa solicitação, pois não foi possível processá-los no período, por se tratarem de pedidos feitos nas últimas horas do dia 22 de  2.  Dezembr de 2015 (final da noite). Como o sistema não ficou aberto no dia seguinte, não foi possível realizar tal processo diretamente na Coordenação do curso.

4.  Atenciosamente,

Coordenação do Curso de [REDACTED]

3.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

### 1. Margem do parágrafo

O padrão de ofício estabelece que no início de cada parágrafo do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda.

### 2. Palavra com erro de ortografia

Erro ortográfico aferindo a língua portuguesa, onde a palavra Dezembro na 4º linha está escrita com S e não com Z.

### 3. Margens do ofício.

O padrão de ofício estabelece que o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 3,0 cm de largura e o campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm.

Concluída a análise da amostra dos ofícios, percebemos que o T.A não segue as normas da padronização estabelecida pelo manual de redação oficial, alguns pequenos erros de gramática e de digitação poderiam ser evitados utilizando-se das ferramentas automáticas de correção do *word* e com uma leitura prévia do documento a ser expedido, a atenção ao número do expediente deve ser redobrada pois através dele temos o controle da quantidade dos ofícios enviados e estabelece a organização caso seja necessário uma busca do documento arquivado.

É evidente o desconhecimento das normas do padrão de ofício, o T.A não se atenta a pesquisar e formatar os ofícios da forma estabelecida pelo Manual de Redação, ele segue modelos arquivados que estão fora do padrão e isso faz com que essas inadequações cometidas por outra gestão sejam propagadas.

Mas além dos documentos, a conduta e outras atividades deste técnico administrativo devem ser analisadas. A seguir veremos a avaliação do trabalho do Técnico Administrativo realizada pelo seu superior, no caso o Coordenador da Coordenação Pedagógica pesquisada.

#### 7.4 AVALIAÇÃO SEMESTRAL DO ESTÁGIO PROBATÓRIO DO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

A superintendência de recursos humanos do departamento de desenvolvimento de pessoal é o órgão responsável pela revisão das avaliações realizadas pela chefia de cada setor onde o técnico administrativo se encontra fazendo o acompanhamento do profissional durante a fase do estágio probatório.

O principal objetivo desta avaliação é de indicar problemas no trabalho com o servidor que se encontra em estágio probatório, a fim de serem tomadas medidas que possam facilitar o processo de adaptação do mesmo, fornecendo dados parciais para a confirmação, ou não, do servidor no cargo, na avaliação final.

A seguinte avaliação foi realizada no dia 02 de maio de 2014, ela é composta de cinco fatores com acréscimo do tópico para observações, os fatores estão numerados, a pergunta

está em **negrito** e a resposta do coordenador está em modo *itálico*, nesta sessão será mostrada a avaliação do coordenador pedagógico do curso de graduação que o T.A faz parte, conforme foram obtidos os seguintes resultados:

**FATOR 1: ASSUIDADE**

**Frequência e permanência do servidor no local de trabalho.**

*Resposta: Não falta ao trabalho.*

**FATOR 2: DISCIPLINA**

**Comportamento do servidor no que se refere às normas da Instituição, considerando possível penalidades e processos administrativos-disciplinares.**

*Resposta: Procura cumprir as normas estabelecidas pela instituição.*

**FATOR 3: CAPACIDADE DE INICIATIVA**

**Capacidade do servidor para buscar soluções adequadas.**

*Resposta: Frequentemente busca soluções por sua própria iniciativa. É capaz de avaliar bem as situações e tomar providencias corretas, superando as expectativas e necessidades do setor.*

**FATOR 4: PRODUTIVIDADE**

**Quantidade, qualidade e cumprimento de prazos na execução dos trabalhos desenvolvidos pelo servidor.**

*Resposta: A qualidade e a quantidade de trabalho apresentada atende às exigências do setor, realizando as tarefas dentro do prazo estabelecido.*

**FATOR 5: RESPONSABILIDADE**

**Comprometimento e empenho com que o servidor realiza o trabalho, bem como o cuidado apresentado com materiais e equipamentos utilizados.**

*Resposta: Destaca-se pelo cumprimento e empenho com que realiza o trabalho que é designado e usa adequadamente os materiais e equipamentos de trabalho.*

**COMENTÁRIOS/OBSERVAÇÕES:**

*Resposta: Necessidade de treinamento na área de Gestão de Pessoas.*

Relacionado à conduta pessoal do T.A observamos que quanto a sua assuidade, disciplina, capacidade de iniciativa e responsabilidade o mesmo segue todas de forma exemplar, essas qualidades são atestadas pelo coordenador do curso e pelo pesquisador que teve uma observação intensiva trabalhando ao lado do técnico administrativo durante 3 meses.

Em relação à produtividade, o pesquisador discorda da avaliação dada pelo coordenador, desde que pela análise documental foi encontrada uma deficiência na confecção de 95% da amostra de ofícios expedidos pela Coordenação Pedagógica. Tal aspecto diz respeito a gestão secretarial, mote que o chefe imediato parece não dominar, como uma secretária executiva o faria em virtude de sua formação.

O final da avaliação é designado ao parecer da chefia e o quadro de observações onde é descrita a aprovação do profissional dado pelo Coordenador Pedagógico de Graduação seguida da observação de que o T.A possui a necessidade de treinamento especificamente em Gestão de Pessoas. Relacionado ao treinamento, o pesquisador não somente concorda com o curso de Gestão de Pessoas, como acrescentaria um curso de Língua Portuguesa específico em redação oficial juntamente com o curso de Técnicas Secretariais.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em consideração a análise do desenvolvimento do profissional Técnico Administrativo na função de Secretário Acadêmico percebemos que o esforço individual é o que faz a diferença para o bom desempenho diante suas atribuições. É notório o esforço que o mesmo faz para obter informações, realizar os procedimentos de forma que se adequem às normas da Universidade e realizar a rotina administrativa da melhor maneira possível.

No contexto da problemática da presente pesquisa, proposta a descobrir se o Técnico Administrativo está apto a executar as funções de um Secretário Acadêmico, chegamos a conclusão que o mesmo não executa algumas atribuições técnicas de maneira eficiente, onde detectamos que sua maior dificuldade do Técnico Administrativo percebida nesta pesquisa é relacionada às atribuições técnicas relacionadas à confecção de documentos: por não possuir conhecimento em termos dos padrões de redação, por este motivo ele acaba cometendo falhas. Os ofícios da específica Coordenação Pedagógica analisada não estão dentro das normas estabelecidas pelo Manual de Redação da Presidência da República, cujo erro está sendo imperceptível pelo seu superior por também não se atentar a este fator que é importantíssimo, pois é através dos ofícios que se faz a comunicação entre todos os setores da Universidade.

Este ponto da análise de documentos precisa ser revisto, pois a taxa de documentos fora do padrão técnico estabelecido é de 95%, é um percentual elevado para que seja ignorada sua relevância.

O profissional de Secretariado Executivo desenvolve as atribuições da secretaria acadêmica com uma base no conhecimento adquirido em sua formação, são anos estudando e se especializando da melhor maneira para fazer diferença no campo operacional. Percebemos que, ao colocar um profissional Técnico Administrativo diante de uma rotina não conhecida por ele, corre-se o risco do trabalho não ser realizado de maneira eficiente. Baseada nisso, percebemos a necessidade de um treinamento para a qualificação dos profissionais Técnicos Administrativos que exercem o papel de secretário acadêmico dentro da Universidade Federal do Ceará. Esse treinamento pode ser realizado pelos próprios professores da área de secretariado ou por meio de uma equipe formada por alunos em um projeto de extensão, por exemplo, que se comprometa a repassar seus conhecimentos adquiridos na Universidade para estes profissionais que se encontram na função de secretário acadêmico da instituição.

No mais, a Universidade Federal deveria criar oportunidades e incentivo para que os graduados do curso de Secretário Executivo ou estudantes estejam mais engajados e ocupem

essas vagas que estão sendo designadas aos Técnicos Administrativos, executando seu trabalho de forma eficiente e pondo em prática toda experiência adquirida no curso.

## REFERÊNCIAS

ALONSO, Maria Ester Cambréa. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Edições Pulsar, 2002.

BECKER, Graciele; CEOLIN, Jamara. Gestão secretarial: uma nova visão de assessoramento nas organizações. **Secretariado em Revista**, v. 6, 2010. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2100/1316>>. Acesso em: 26 fev. 2016

BRASIL. Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em: <[http://planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm](http://planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2015

BRASIL. Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Dispõe sobre a alteração dos incisos I e II do Art.2º, o caput do Art. 3º, o inciso VI do Art.4º e o parágrafo único do Art.6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9261.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm)>. Acesso em: 09 fev. 2016.

BRASIL. Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Dispõe sobre as atribuições do secretário executivo. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/17377consol.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377consol.htm)>. Acesso em: 09 fev. 2016

BRASIL. Lei nº11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm)>. Acesso em: 15 mar. 2016

BRASIL. Presidência da República. **Manual de redação da Presidência da República**. 2. ed. Brasília, Presidência da República, 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/manual/manual.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm)>. Acesso em: 19 fev. 2016

CARMO, Lindalva Pereira; CARMO, Márcia Pereira do. **Técnicas de secretariado**: estrutura e legislação escolar. Fortaleza: Demócrito Rocha, 2006.

CEARÁ. Secretaria da Educação Básica. **Manual do secretário escolar**. Fortaleza: Seduc, 2005.

DRUCKER, Peter. F. **O essencial Drucker**: o pensador de gestão pré-eminente de nosso tempo. Oxford: Butterwoth Heinemann, 2001.



DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Alberto (coord.). **Gestão secretarial: formação e atuação do profissional**. Passo Fundo: UFP, 2009.

FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS. **Código de ética do profissional de secretariado**. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/b\\_osecretariado\\_codigo\\_etica.html](http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html)>. Acesso em: 25 fev. 2016

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio: o minidicionário da língua portuguesa**. 7. ed. Curitiba: Positivo, 2008.

FERREIRA, Reinaldo Mathias. **Correspondência comercial e oficial: com técnicas de redação**. 13. ed. São Paulo: Ática, 1998.

GARCIA, Elizabeth Virag. **Muito prazer sou a secretária do senhor**. São Caetano do Sul: Atlas, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2014.

GRION, Laurinda. **A nova secretária: metacompetente proativa dinâmica**. São Paulo: Madras, 2008.

GUBER, Rosa. **La etnografia, método, campo y reflexibilidad**. Bogotá: D.C. Norma, 2001.

HUNTER, James C. **O monge e o executivo: uma história sobre a essência da liderança**. 17. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

LIBÂNEO, José Carlos. **Organização e gestão da escola: teoria e prática**. 5. ed. Goiânia: Alternativa, 2004.

LUZ, Milton. **Redação de documentos: guia prático e moderno para escritórios e concursos, orientações e modelos**. 7. ed. Porto Alegre: Sagra-DC Luzatto, 1992.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MAZULO, Roseli. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. São Paulo: Senac, 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MOTTA, Paulo Roberto. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. Rio de Janeiro: Record, 1999.

NATALENSE, M. Liana C. **Secretária executiva: manual prático**. São Paulo: IOB, 1998.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PORTELA, K. C. A; SCHUMACHER, A. J. **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009.

RIBEIRO, Maria Zuleide. **Secretaria escolar**. Disponível em: <<https://sites.google.com/site/ciep113waldickpereira/institucional-1/secretaria>>. Acesso em: 19 Jan. 2016

RODRIGUES, William Costa. Metodologia científica. Paracambi, 2007. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/287470887/Willian-Costa-Rodrigues-metodologia-cientifica-pdf>>. Acesso em: 03 dez. 2016

SILVA, A. B. **Como os gerentes aprendem?** São Paulo: Saraiva, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Edital nº 191/2015**: Concurso público para provimento de cargo técnico-administrativo em educação campus da UFC em Fortaleza. 2015. Disponível em: <<http://www.cev.ufc.br/newpage/conc/conc2015/Edital191.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2016

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3.ed. São Paulo: Érica, 2010.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos I**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## APÊNDICE A – Entrevista: análise das práticas secretariais

1. Você executa atividades como arquivar documentos, triagem de correspondências, atendimento ao público, anota recados e organiza a mesa do seu superior? Com que frequência?

Em parte dessas atividades, sim. Atuo principalmente no atendimento ao público, criação e gerenciamento de documentos (ofícios, solicitações de compras, pedidos de materiais de uso administrativo e do curso e atividades burocráticas relativas ao curso de graduação.

2. Você participa de reuniões, organiza a sala, material de escritório, redige ofício, atas e relatórios?

Não cheguei a participar de reuniões. Mas estas atividades me cabem, inclusive elaborar as atas destas. Quanto a parte de organização e preparação do local da reunião, ainda não foi necessário.

3. Você redige e-mails, avisos, memorandos e outras formas de comunicação conforme orientação recebida do seu superior?

Sim.

4. Em relação a viagens, compra de passagens, reserva de hotel e demais atividades são realizadas por você?

Não.

5. Auxilia na organização de eventos internos?

Sim.

6. Repassa informações sobre existência de conflitos interpessoais no setor e na organização?

Não.

7. Para suas atividades diárias você se utiliza de programas como word, excel e power point além de equipamentos como impressora, fax e scanner?

Sim. Ainda não necessitei usar FAX.

8. Você tem conhecimento de inglês ou já precisou ter domínio da língua para alguma atividade?

Conhecimento bem básico. Ainda não precisei utilizar-me de conhecimentos em outros idiomas em meu setor.

9. O gerenciamento de documentos diversos como: projetos, atas, estatutos, certidões, contratos, ofícios, portarias, editais, entre outros similares são realizados por você?

Sim.

10. A responsabilidade sobre a comunicação organizacional é sua? De que forma você costuma fazer?

Não é responsabilidade única minha. Mas utilizamos muito o e-mail como ferramenta de comunicação, e o fato de meu chefe sempre estar atento a este meio, facilita bastante. Utilizamos também o telefone e a comunicação falada para avisos e recados, mas em menor frequência.

11. Você atua como solucionador de conflitos entre funcionários e alunos?

Ainda não ocorreu algo neste sentido em meu setor.

12. Substitui o seu superior na ausência dele respondendo pelo setor?

Em vários momentos, sim.

13. Você sentiu dificuldade nos primeiros dias de trabalho como secretário?

Como no momento ainda existia uma pessoa no cargo eu tirei minhas dúvidas com ela, mas foi apenas durante o tempo de adaptação.

14. Como é feita a produção de documentos?

Quanto a produção de documentos eu utilizei os modelos arquivados e ficou bem mais fácil, para entender os tramites eu fui perguntando aos coordenadores e outras pessoas mais experientes que trabalham no meu setor. Para entender os tramites e outras coisas eu fui aprendendo ligando para os setores que eram dos funcionários mais experientes que me

entendiam e me encaminhavam para o setor correto onde eu poderia tirar alguma dúvida. Fui aprendendo o caminho sozinho e continuo aprendendo conforme vão surgindo as dúvidas.