

SECRETARIADO EXECUTIVO: atuação do profissional na padronização da documentação e atualização do *website* da Coordenadoria de Trabalho de Curso da graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Rodrigo Garcia
Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue
Universidade Federal de Santa Catarina
E-mail: rgarcia3907@gmail.com

Profa. Dra. Cibele Barsalini Martins
Doutora em Administração
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
E-mail: cibebebm@uol.com.br

Ma. Katia Denise Moreira
Doutoranda do Programa de Administração
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
E-mail: kanise@gmail.com

RESUMO

A padronização e regulamentação são elementos essenciais na gestão de documentos, principalmente, porque têm como consequência a diminuição da incidência de retrabalho e redução do tempo de execução dos processos. (RODRIGUES, 2011). Alinhando-se o posto a competência secretarial para a gestão da documentação, esse estudo tem como objetivo principal verificar como o profissional de secretariado executivo pode contribuir para com a padronização de documentos e atualização do *website* de uma Coordenadoria de Trabalho de Curso de Graduação. Os procedimentos metodológicos utilizados foram, no que se refere à estratégia, o estudo de caso, quanto a abordagem qualitativa e em relação aos objetivos descritiva. Em termos de técnicas utilizou-se a bibliográfica e a documental. As análises dos documentos e do *website* da Coordenadoria em estudo foram realizadas considerando a ferramenta de *benchmarking*. Os dados permitiram, além do alcance do objetivo, compreender os prejuízos e as vantagens de se operacionalizar a documentação. Destaca-se ainda que, além da sugestão de padronização de documentos e atualização do *website*, propôs-se um Regulamento de TC do Curso de Graduação em Administração.

Palavras-chave: Gestão Documental. Técnicas Secretariais. *Benchmarking*.

ABSTRACT

The standardization and regulation are essential elements in the Document Management, mainly because they have the effect of reducing the incidence of rework and reducing the time of execution of the processes. (RODRIGUES, 2011). Aligning to the secretarial skills for the management of documentation, this study aims to verify how Executive Secretariat professional can contribute with the standardization of documents and the website updating of a Course Conclusion Paper Coordinating Sector. The methodological procedures used were, as regards the strategy, the case study, the qualitative approach and for the descriptive purposes. In terms of techniques, were used bibliographical and documentary researches. The analysis of the documents and the website of the studied Coordination sector were performed considering the benchmarking method. The information allowed, beyond the reaching of the objective, to understand the losses and the advantages of Document Management. It is noteworthy also that, besides the suggestions of standardization of documents and the website updating, it was proposed a Course Conclusion Paper Regulation of the Administration Undergraduate Course.

Keywords: Document Management. Secretarial Techniques. Benchmarking.

1 INTRODUÇÃO

Com formação multidisciplinar, o profissional de Secretariado Executivo (SE) emprega, atualmente, toda sua bagagem intelectual na atuação como agente facilitador entre a empresa, clientes internos e externos. Nesse sentido, D'Elia (2000) comenta que os conhecimentos secretariais abrangem o campo da administração, planejamento, comunicação, liderança e finanças, permitindo, por exemplo, ações em atividades de assistência, assessoramento e coordenação (D'ELIA, 2000).

Vaz e Durante (2011) complementam o posto, quando dizem que dentre as práticas secretariais destacam-se: a organização; o planejamento e a execução de eventos; os idiomas; a liderança; as finanças; o comércio exterior; a economia; a informática e as tecnologias; a gestão de equipes; e a gestão de documentos. Nessa ótica, Neves (2007) ressalta a projeção desta profissão no mercado brasileiro. Conforme a autora, registros indicam que existem mais de dois milhões de profissionais da área atuando no Brasil, acredita-se que tal fato demonstre que as organizações estão, cada vez mais, valorizando a figura do SE.

No que se refere, a gestão de documentos, acentua-se a essencialidade da padronização e regulamentação, principalmente, porque diminui a incidência de retrabalho, reduz o tempo de execução dos processos, uma vez que, evita falhas na produção, atrasos na entrega e desinformações do uso fim, tanto por parte da organização, quanto para o público alvo (RODRIGUES, 2011).

A partir do pressuposto de que o secretário executivo está apto a assumir a gestão de documentos, emerge como questão de pesquisa: como o profissional de secretariado pode contribuir para com a padronização de documentos e atualização do *website* de uma Coordenadoria de Trabalho de Curso de Graduação? A fim de responder o questionamento, traça-se como objetivo verificar como o profissional de secretariado executivo pode contribuir para com a padronização de documentos e atualização do *website* de uma Coordenadoria de Trabalho de Curso de Graduação.

Como base, para o alcance do proposto, tem-se como objetivos específicos: i) apresentar os prejuízos da ausência de uma padronização nos documentos e atualização do *website* no ambiente estudado; ii) utilizar o *benchmarking* como ferramenta para desenvolver o trabalho e iii) sugerir nova formatação para documentos e *website*.

O estudo para reformulação da documentação e atualização do *website* da Coordenadoria de Trabalho de Curso da Graduação, aqui proposto, se configurou como importante a partir da constatação, por coordenadores, estagiários e discentes, de erros em formulários e poluição visual no *site*, fatos que geravam, por exemplo, desinformações e retrabalhos. Observadas tais carências, pelo profissional de secretariado, considerou-se oportuno o desenvolvimento de pesquisa que possibilitasse a efetividade, da gestão documental, no ambiente de estudo.

Para alcançar o estabelecido como meta deste trabalho, o estudo está dividido em cinco seções: esta introdução; seguida pela apresentação dos fundamentos teóricos que estruturam a pesquisa; na sequência tem-se os procedimentos metodológicos; na quarta seção, estão dispostos os resultados e discussões e na quinta seção, apresentam-se as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O arcabouço teórico deste estudo aborda temas que embasam a análise de dados, dentre eles estão a gestão da informação, a gestão documental e as técnicas do profissional de SE.

2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A Gestão da Informação (GI), na visão de Davenport (1997, apud MIRANDA; STREIT, 2007) trata de um conjunto de atividades estruturadas que demonstra como a organização captura, difunde e usa a informação para efeitos de medição e busca por melhorias. Nesse mesmo sentido, Moraes e Oliveira (2015), entendem que as informações são um recurso essencial ao funcionamento da organização, pois todo o processamento, desde os elementos de entrada até os de saída, é feito com base nelas.

Contudo, para se abordar a GI, deve-se primeiro entender os aspectos da informação nas organizações. Conforme defende Choo (1953), a informação é algo intrínseco de quase tudo que é feito na organização. O autor argumenta ainda, que o uso estratégico da informação está em buscá-la e avaliá-la racionalmente. Deve-se, assim, buscar uma base em informações completas que vão ao encontro dos objetivos da organização, ponderar os prováveis resultados das alternativas escolhidas e verificar a importância dos resultados para a organização.

Neste sentido, Medeiros e Hernandes (2010) entendem por fontes de informação os livros, manuais, jornais, relatórios, monografias, dissertações, *papers*, entre outros. Segundo os autores, é difícil definir a quantidade de informações que uma empresa demanda, uma vez, depende de múltiplos fatores, como, por exemplo, do tamanho, da área de atuação e dos objetivos da organização.

Em termos de setor público, a GI, segundo Miranda e Streit (2007) tem a finalidade de garantir que haja um tratamento adequado das informações para promover a qualidade da direção no setor. Os autores afirmam ainda, que é importante que os processos de GI das repartições públicas estejam de acordo com as necessidades de oferta e de demanda, por entenderem que a informação é o elemento condutor das decisões e processos desempenhados.

Do mesmo modo, Silva e Tomaél (2007) reforçam a argumentação de Miranda e Streit (2007), quando afirmam que a informação é imprescindível para que os processos das organizações fluam. Ademais, percebe-se a importância da informação correta e no tempo certo ao observar que ela é responsável pela gestão dos recursos internos e externos à organização (SILVA; TOMAÉL, 2007). Dessa maneira, compreende-se, que sem uma GI pronta para utilizar a informação estrategicamente, a favor organizações, muitas pereceriam na competitividade organizacional e/ou na falta de qualidade dos serviços prestados.

Neste sentido, Pereira e Silva (2010) comentam que a importância do uso da tecnologia para a difusão e acesso às informações. Iniciada após a década de 1960, a chamada Sociedade da Informação foi impulsionada pela revolução tecnológica desencadeada no fim da Segunda Guerra Mundial, influenciando aspectos da vida cotidiana em um curto espaço de tempo. Conforme Werthein (2000 apud PEREIRA; SILVA 2010), nesse período o principal insumo deixa de ser a energia, como era na sociedade industrial, mas a informação, demandada pelos avanços

tecnológicos na microeletrônica e telecomunicações, o que modificou sem precedentes a quantidade, qualidade e velocidade das informações.

2.2 GESTÃO DOCUMENTAL

A Gestão Documental (GD) nas instituições, conforme Calderon et. al. (2004) se configura de caráter contábil/financeira, pessoal ou privada, e pode ser encontrada em diversas espécies documentais. Desta forma, as autoras afirmam que o pré-diagnóstico e diagnóstico devem ser os primeiros passos para a gestão de documentos em uma organização.

A documentação, que é a base prática dessa forma de gestão, caracteriza-se por um conjunto de técnicas, cujo principal objetivo é produzir, sistematizar, distribuir e utilizar (MEDEIROS; HERNANDES, 2010). Além disso, ainda segundo os autores, a documentação busca proporcionar o máximo no sentido da facilidade de acesso às informações e conhecimento mais amplo envolvendo as técnicas de controle de informação e de conhecimento que são inerentes à vida dos profissionais dos mais variados setores de atividade. Para Lopes (1997, p.110 apud CALDERON et. al. 2004, p. 101) “os documentos devem receber tratamento global que resulte no aumento das possibilidades do uso da informação registrada”.

Medeiros e Hernandez (2010) destacam que, quanto à natureza dos documentos, eles podem ser: comercial, científica ou oficial dependendo da sua organização, utilização e finalidade. A natureza comercial é designada aos documentos que são utilizados para fins estritamente comerciais; a científica é usada para proporcionar informações científicas e didáticas e que não visem diretamente o lucro; e a de natureza oficial se encaixa quando a sua utilização objetiva auxiliar e assessorar a Administração Pública a coletar e classificar documentos oficiais.

Um dos órgãos reguladores que mais atua na questão da GD é o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). Órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional do Ministério da Justiça, que atua no sentido de ajustar a política nacional de arquivos públicos e privados, bem como agir na orientação normativa da GD e da proteção especial aos documentos de arquivo.

Dentre as competências desse órgão, pode-se destacar o estímulo aos programas de gestão e preservação de documentos públicos do âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal que sejam produzidos ou recebidos em decorrência das funções executiva, legislativa e judiciária (BRASIL, 2015).

Cabe dizer que, para Dudziak (2010 apud PICCOLI 2014), a GD é uma atividade que demanda conhecimento, habilidades e, por vezes, cursos de capacitação. Ou seja, é necessária competência específica para que seja “[...] possível recuperar informações com precisão, arquivar documentos de grande importância e resgatá-los sempre que necessário, bem como preservar a história da organização” (PICCOLI, 2014, p. 19).

Observa-se ainda, o posto por Rodrigues (2011), quando trata da importância no controle de documentos, visto que, tal ação, promove-se a redução de tempo nos trâmites processuais. Compreende-se, a partir do dito pelo autor a necessidade de planejamento no que se refere à massa documental. Em outras palavras, é preciso identificar os documentos e conhecer sua utilidade, como também, disponibilizá-lo em locais corretos e de fácil acesso aos usuários.

Nesse sentido, alinha-se o discutido por Pinto et al. (2009), sobre as características que qualificam um documento no contexto da GD das organizações, são elas: i) ser identificável: título, código, revisão e paginação; ii) ser legível: o estado de conservação e o tipo de suporte devem permitir uma fácil leitura; iii) ser compreensível: a linguagem deve ser adequada ao grau literário dos utilizadores; iv) ser gramaticalmente correto: não conter erros que dificultem a sua compreensão; v) ser estrutura lógica: facilitar fluência da sua interpretação; iv) ser claro: não permitir duplas interpretações; vii) ser conciso: abordar de forma direta os assuntos; viii) ser completo: sem omissões significativas que comprometam o seu objetivo; ix) ser auto consistente relativamente ao objetivo e âmbito; e x) ser consistente com os outros documentos.

Desta maneira, conforme os autores, espera-se que o documento atenda a especificidades básicas, que viabilizem a sua usabilidade por seus usuários de interesse, de forma a assegurar melhor proficuidade das informações nele contidas.

2.3 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Dentro do contexto das modalidades de gestão, Almeida et. al. (2010) destacam que compete ao profissional de secretariado a ação de analisar e gerir processos e pessoas. Para tanto, deve-se entender alguns aspectos da profissão tanto no campo organizacional quanto no campo educacional.

No que se refere ao campo da educação, destaca-se a evolução da profissão de SE. Apesar de a realidade da profissão ter sido diferente anteriormente, pois se exigia apenas formação técnica, hoje, o SE é visto como uma profissão que vem, ao longo da história, se atualizando com fins de acompanhar as mudanças de mercado, tal transformação pode ser percebida no novo perfil profissional que permite ao secretário atuar como gestor, empreendedor e consultor (NEIVA; D'ELIA, 2009).

Auxiliam na busca pelo aprimoramento profissional, os cursos de graduação em secretariado, que possibilitam a formação do sujeito, no intuito de capacitá-lo academicamente, uma vez que, o secretário executivo se destaca por sua característica *multitask* no ambiente organizacional. (NEIVA; D'ELIA, 2009).

Em termos organizacionais, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) apresenta como atividades desempenhadas pelo SE:

Assessoram os executivos no desempenho de suas funções, atendendo pessoas (Cliente externo e interno), gerenciando informações, elaboram documentos, controlam correspondência física e eletrônica, prestam serviços em idioma estrangeiro, organizam eventos e viagens, supervisionam equipes de trabalho, gerem suprimentos, arquivam documentos físicos e eletrônicos auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões (BRASIL, 2015).

Almeida et. al (2010) complementam apontando que o profissional de SE deve, além da formação, possuir algumas características pessoais, como:

[...] elevado senso crítico, postura ética, capacidade de articulação; utilizar as competências específicas, ter visão generalista e sistêmica, ser empreendedor, gerenciar

informações com eficácia, atuar proativamente, ser criativo, trabalhar em equipe fazendo uso de liderança, ter maturidade emocional, enfim, estar aberto ao aprendizado contínuo (ALMEIDA et. al., 2010, p. 7).

Neste contexto, uma das atividades que se destaca no contexto secretarial é a administração, coordenação e gerenciamento da Informação. Para Siqueira (2003), a definição e implantação de uma arquitetura da informação que possibilite explorar as oportunidades existentes e as capacidades organizacionais é um importante fator a se levar em conta. Portanto, embora a Tecnologia da Informação (TI) tenha favorecido algumas tarefas de coleta, classificação e armazenamento de dados, o profissional de secretariado age na filtragem, identificação do fluxo e disponibilização da informação.

Neiva e D’Elia (2009) destacam que a atuação do secretário executivo pode ser decisiva na organização do sistema de informação, uma vez que o profissional age como intermediador interno – entre os diversos setores – e externos, ao gerenciar e organizar informações de fora. As autoras orientam, em termos de gerenciamento, que o profissional de SE verifique o trâmite da informação por meio de um diagnóstico do que existe no ambiente organizacional, na sequência, busque ponderar sobre a utilidade dela e, em seguida, dimensione e organize o fluxo informacional de acordo com as necessidades da empresa.

Outrossim, cabe destacar a regulamentação da profissão que foi assegurada pela lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, a qual regulamentou a profissão e a lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, que a complementou. Na referida legislação, o artigo 4º traz em seus dez incisos alguns elementos que reforçam e consolidam o entendimento das atribuições, competências e importância do SE. Dentre os parágrafos que constituem o artigo, destacam-se aqueles que se alinham ao gerenciamento de informações: I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; e V - interpretação e sintetização de textos e documentos (BRASIL, 1985; BRASIL, 1996).

Para tanto, o SE faz-se valer das chamadas Técnicas Secretariais (TS), as quais estão associadas “a métodos e procedimentos para o desenvolvimento de atividades, identificação de processos administrativos e viabilidade de geração de resultados empresariais” (SIQUEIRA, 2003). No que se refere ao gerenciamento da informação, destacam-se algumas daquelas pontuadas por Siqueira (2003):

QUADRO 2: Técnicas Secretariais – gestão da informação

Gestão de Processos Administrativos	Engloba o planejamento, organização e execução das ações de maneira sistematizada competências da área ou unidade em que atua. Dentre as atividades estão: estabelecimento de métodos para execução de tarefas e organização do expediente diário.
Organização do Trabalho	Para o uso desta técnica, o profissional deve ter conhecimento de conceitos de administração e gestão de recursos materiais e humanos; entender a cultura da organização e do departamento; e desenvolver atividades administrativas – acompanhamento e controle de compromissos e atendimento a clientes, por exemplo.
Gestão de Relacionamentos	Está ligada a forma com que a empresa mantém relações com suas principais partes interessadas, sendo importante estabelecer conceitos-chave de relação que orientem as ações.

Comunicação e Expressão	Esta técnica trabalha a intermediação nos processos administrativos da área em que atua, verbalmente ou não, por meio de mídias impressa, digital ou virtual. É importante a identificação de seu fluxo. Para tanto, deve-se conhecer as diretrizes, políticas, táticas e zelar pela manutenção da cultura e identidade organizacional.
Apoio Logístico	Atua na articulação dos procedimentos administrativos entre o meio interno e externo, de modo a fazer integrar a equipe de trabalho do local com os clientes e entender como se dão os procedimentos.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Siqueira (2003)

Observa-se que, Siqueira (2003) afirma que as TS não se tratam de redescobrir, mas sim adequar a gestão empresarial em função do que é demandado pela revolução dos últimos anos. Ainda, segundo a autora, o profissional de SE atua em diversos seguimentos e, portanto, deve ter conhecimento da área e se adaptar bem o seu local de atuação.

Siqueira (2003) lembra também que o profissional de secretariado tem uma atuação relativamente intensa de planejamento e realização de vários processos simultaneamente atuando na cogestão junto aos núcleos decisórios. Portanto, acredita-se que com o uso integrado das técnicas secretarias alinhadas as competências desse profissional, ele se apresente como apto a conduzir a gestão da informação no contexto organizacional.

3 METODOLOGIA

A finalidade principal da metodologia em um trabalho científico é, no entender de Roesch (1999), o ato de descrever como o estudo será estruturado e realizado, tendo como balizador os objetivos destacados para orientar a pesquisa em sua elaboração.

Nesse sentido, este estudo adotou a abordagem qualitativa, que segundo Godoy (1995) capta o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes. Como estratégia utilizou-se o estudo de caso, que de acordo com Ludke e André (1986, p.44) trata-se de um campo de trabalho mais específico, no qual se faz “sempre bem delimitado e de contornos claramente definidos”.

Quantos as técnicas, o trabalho é composto por revisão literária e documental, além da utilização do *benchmarking*. Considerou-se, neste caso, o aprimoramento documental a partir da técnica conhecida como *Benchmarking*, ferramenta que surgiu em meio ao contexto competitivo e dinâmico contemporâneo. Cardia e Grings (2015) esclarecem que o *Benchmarking* é um processo de pesquisa, contínuo e sistemático, onde se realiza comparações de processos e práticas com outras organizações. As autoras acrescentam que a técnica utiliza de um foco externo nas atividades, funções ou operações internas, de modo a alcançar a melhoria contínua.

As autoras citam quatro formas comuns na prática do *Benchmarking*: i) *benchmarking* interno, ii) *benchmarking* competitivo; iii) *benchmarking* por processo genérico e iv) *benchmarking* funcional. Para fins desta pesquisa, utilizou-se o funcional, ou seja, aquele que baseia em uma função específica que pode existir ou não na própria organização ou serve para trocarmos informações sobre uma atividade bem definida. (CARDIA; GRINGS, 2015).

Em outras palavras, o foco foi buscar por técnicas interessantes, utilizadas por organizações conhecidas por sua excelência. Dessa maneira, neste estudo, foram feitas análises

comparativas com as organizações: Universidade de São Paulo; Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Pontífice Universidade Católica, além da Faculdade Mackenzie e da Fundação Getúlio Vargas a fim de avaliar o regulamento de TCC da graduação em Administração destas instituições, na busca por entender sobre quais aspectos tal regulamento versa e saber como se re.

Em síntese, o estudo teve como ponto inicial, uma reunião com a coordenadora e subcoordenadora do local objeto de estudo para apresentação introdutória dos trabalhos realizados pela Coordenação de TC. No decorrer do período da pesquisa, encontros periódicos eram realizados, conforme a necessidade, a fim de buscar o alinhamento das diversas atividades realizadas na Coordenação.

O trabalho foi realizado em duas etapas. Na primeira, foram feitas consultas teóricas em obras de autores que discutem de forma significativa sobre o tema problema. Em seguida, foram feitas consultas a outras Instituições de ensino superior, por meio de troca de *e-mails* e pesquisas nos *sites* a fim de fazer uma análise comparativa das regulamentações e das normas por estas já institucionalizadas. Após, procurou-se analisar as ações desempenhadas no local objeto de estudo vivenciando a prática no período de 20 de agosto de 2015 a 04 de dezembro de 2015, momento em que, por meio das técnicas secretarias, voltadas a gestão da informação, somadas a ferramenta *benchmarking* sugeriu-se nova formatação para a documentação e *website* do ambiente de estudo.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 O AMBIENTE DE ESTUDO

O estudo foi realizado na Coordenadoria de Estágios e TC do Curso de Graduação em Ciências da Administração da UFSC. A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) é uma instituição de ensino superior pública, gratuita e considerada, em 2013 pelo *website Webometrics Ranking of World Universities*, a quinta melhor do país, a sexta da América Latina e a 205º do mundo (*WEBOMETRICS RANKING*, 2013). A Coordenadoria em estudo está localizada no Departamento de Ciências da Administração (CAD), do Centro Sócio Econômico (CSE).

O CAD possui como definições estratégicas: a missão de construir e socializar o amplo saber nas organizações e em sua própria gestão com a valorização do potencial humano e da potencialização do uso dos recursos ambientais e institucionais em prol da sociedade; os princípios de Integração, Qualidade, Inovação, Respeito à Pluralidade e de Sociedade em primeiro lugar; e a visão de conquistar e manter o conceito mais elevado, nos cursos de Graduação e Pós-graduação, na avaliação dos principais sistemas nacionais de avaliação institucional da área da educação (UFSC, 2015b).

A Coordenadoria de Estágios e TC tem sob sua responsabilidade a divulgação, o registro e o acompanhamento dos estágios realizados, bem como a orientação e acompanhamento dos Trabalhos de Curso dos seus referidos alunos (UFSC, 2015a).

Na pesquisa que aqui se apresenta, dar-se-á foco as Atividades da Coordenadoria de TC, que dão suporte a realização da Disciplina obrigatória CAD7305 (Laboratório de Gestão: Trabalho de Curso), que dá sequência as atividades iniciadas na disciplina pré-requisito desta CAD7304 (Laboratório de Gestão: Projeto de Trabalho de Curso).

A relação do aluno com a Coordenadoria de TC é estreitada quando da realização da disciplina de Trabalho de Curso, que ocorre na nona fase do curso, a última prevista no currículo, e é requisito para a Colação de Grau.

Vale ressaltar que até o semestre de 2015.1, o dito Trabalho de Curso (TC) possuía a nomenclatura de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) sendo atualizado no segundo semestre do ano de 2015 e, por esse motivo, possíveis referências ao aludido trabalho científico foram atualizadas em todos os meios utilizados pela Coordenadoria objeto de estudo.

4.2 PADRONIZAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO

Verificada a desatualização e a não padronização da documentação no ambiente de estudo, fato que trazia prejuízos tanto para o aluno quanto, para a Coordenação, iniciou-se o trabalho de atualização com base nas características levantadas por Pinto et. al. (2009), anteriormente referenciadas.

Considerando os elementos destacados pelos autores, os seguintes documentos foram analisados e editados, com vistas a alcançar a compreensão, clareza, consistência e estrutura lógica: i) ficha de nota parcial TC; ii) formulário de Proposta de Orientação TC (8ª e 9ª fases); iii) declaração de Responsabilidade Autoral e iv) ficha de Inscrição do Prêmio NADER. Como exemplo, apresentam-se as figuras 1 e 2 - documento “Proposta de Orientação de TC”, escolhido, por ser um dos que mais geravam problemas.

FIGURA 1: Antigo formulário de Proposta de Orientação de TCC

Curso de Administração
PROPOSTA DE ORIENTAÇÃO PARA O PROJETO DE TRABALHO DE
CONCLUSÃO DE CURSO
SEMESTRE 20__/_/___

ALUNO:.....MATRÍCULA:.....
Endereço:.....
Complemento:.....
E-mail:
Telefone(s) : (.....)....., (.....) (.....).....
Disciplina matriculada: CAD 7304 LABORATÓRIO DE GESTÃO IV
PROFESSOR ORIENTADOR:.....
Possui PROFESSOR CO-ORIENTADOR? ()Sim () Não
PROFESSOR CO-ORIENTADOR:.....
PROPOSTA DE TEMA (Título):
.....
.....
OBJETIVO GERAL
.....
.....

ENTREGAR ESTE FORMULÁRIO PREENCHIDO PARA O PROF DA DISCIPLINA DE
LABORATÓRIO DE GESTÃO IV (CAD 7304), CONFORME CALENDÁRIO DA
DISCIPLINA E/O COORDENADORIA DE TCC.

Assinatura do Aluno Assinatura do Professor Orientador

Destaca-se que o principal trabalho realizado no aspecto documental foi a criação do “Regulamento de TC” da Graduação em Administração da UFSC. Tal documento era inexistente até a realização deste estudo e foi elaborado a partir da pesquisa. O intuito da criação de tal documento foi de regulamentar os principais aspectos necessários para a orientação de alunos e professores envolvidos na produção do Projeto de TC e do TC Final da Graduação em Administração da UFSC, de modo a assegurar o bom seguimento dos trabalhos e a atender todas as disposições ressaltadas por Pinto et. al. (2009) em relação à qualidade de um documento.

A criação do Regulamento, foi utilizada, principalmente, a partir da técnica de *benchmarking*. Com esta ferramenta, foram analisados os regulamentos de outras instituições renomadas de ensino verificadas nos principais *rankings* nacionais de instituições de ensino que oferecem o curso de graduação em Administração, na busca por entender sobre quais aspectos tal regulamento versava e saber como funcionavam, ao se considerar a referência na qualidade de ensino oferecido por tais instituições.

Deste modo, para os próximos anos, alunos e professores envolvidos em tal atividade terão por referência um documento denominado “Regulamento de TC” que dispõe sobre os principais aspectos da elaboração de tal atividade, disponibilizado no *website* da coordenação local de estudo, direcionado para a graduação em Administração da UFSC.

4.3 ATUALIZAÇÃO DO WEBSITE

Na edição do *website* da Coordenação, foi utilizado o editor de sites *Wordpress*, utilizado pela Universidade para a manutenção de suas páginas. Nesta oportunidade, foi possível mapear alguns problemas do *website*, sendo que alguns haviam sido previamente elencados pela coordenadora do local de estudo e outros visualizados no transcorrer da pesquisa. Algumas ações de alterações foram verificadas por meio de *benchmarking* em outros *websites* da UFSC e *websites* em geral, verificando a usabilidade e a disposição dos itens apresentados. A partir disto, foram avaliadas as necessidades de alterações, a seguir descritas.

4.3.1 Apresentação visual

Percebeu-se que a nomenclatura dos menus de acesso e a ordem em que estavam estruturados iam de encontro ao princípio da acessibilidade de *websites* abordado por Queiroz (2009), que elenca alguns conceitos para uma boa apresentação visual e facilitação na navegação. Segundo o autor, para uma boa apresentação, deve-se atentar para o posicionamento do conteúdo, coloração, tamanho e o fácil acesso as informações ou funcionalidades programadas.

Portanto, como forma de solucionar este entrave, foi necessário que se criasse uma padronização dos menus em ordem cronológica de uso, utilizando nomenclaturas atualizadas e de linguagem de fácil compreensão.

4.3.2 Informações desatualizadas

No *website* da coordenação, havia muitas informações em desuso, principalmente em documentos disponibilizados e em postagens em geral. Além disso, a poluição visual, presente

nas notícias desatualizadas publicadas em *posts*, acabava por se confundir com as informações realmente inerentes ao semestre corrente.

Dessa forma, de maneira a solucionar a questão dos documentos desatualizados, foi realizada uma revisão e atualização dos formulários disponibilizados pela Coordenação de TC. Em relação aos *posts*, as notícias desatualizadas foram removidas e novas foram incluídas, como o calendário da Coordenação – documento constituído de um cronograma de atividades e os respectivos prazos para entrega.

Durante a realização do trabalho foram observados os prejuízos da desatualização e as vantagens da padronização de documentos e atualização do website do ambiente estudo de caso. Em relação aos prejuízos destaca-se que a não observância de tais aspectos acarretava, principalmente, na geração de retrabalho e, por consequência, atraso no processo, pois e problemas na navegabilidade do *website* e documentos desatualizados e com mais de uma versão eram grande formador de dúvidas.

No que se refere às vantagens, acredita-se que ter documentos padronizados e um *website* atualizado geram melhor desempenho, fazendo com que tanto os alunos quanto os coordenadores e estagiários “falem a mesma língua”, ou seja, todos tratem da mesma forma os documentos e processos e evitem a sua variabilidade. Conforme Rodrigues (2011), o controle de documentos é um fator primordial para que haja redução de tempo de processos. Da mesma forma, o usuário pode perceber uma melhor navegabilidade pelas guias do *website*, ao verificar a padronização e disposição dos itens do menu de navegação, bem como os documentos atualizados e dispostos com maior acessibilidade.

Compreendeu-se, por fim, que estas ações fizeram aumentar a qualidade dos serviços prestados pela Coordenação, visto que os recursos estão sendo mais bem utilizados – desde equipamentos, materiais (por haver redução no consumo) até mão-de-obra, além de melhor controle dos processos, melhor previsibilidade e manutenção dos resultados dos serviços oferecidos e uma maior produtividade face ao menor índice de retrabalho gerado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Confirmou-se no decorrer da pesquisa a importância da gestão documental nos ambientes organizacionais, como também, a possibilidade de o secretário executivo fazê-la, a partir das técnicas secretariais. Observa-se que dados permitiram, além do alcance do objetivo, qual seja, verificar como o profissional de secretariado executivo pode contribuir para com a padronização de documentos e atualização do *website* de uma Coordenadoria de Trabalho de Curso de Graduação, compreender os prejuízos e as vantagens de operacionalizar tais processos.

Quanto aos prejuízos percebeu-se que em todas as ações que envolviam algum desses elementos – padronização e atualização – havia a geração de dúvidas tanto por parte dos usuários, como também daqueles que trabalhavam diretamente na Coordenadoria. Da mesma forma, o *website* desatualizado acabava por disponibilizar formulários na guia de navegação, incorretos com relação à nomenclatura e localização, bem como com informações desatualizadas.

Por consequência da reformulação, acredita-se que as vantagens da padronização de documentos e atualização do *website* são o oposto do dito sobre os prejuízos, visto que com a disponibilização de documentos revisados e atualizados, ocorrerá a redução da incidência do

retrabalho, redução do tempo de duração dos processos, diminuição dos atrasos na entrega e desinformações para o seu uso fim, tanto por parte da organização, quanto para os usuários.

Destaca-se também, que além da sugestão de padronização de documentos e atualização do website, construídos a partir da ferramenta *benchmarking*, propôs-se um Regulamento de TC do Curso de Graduação em Administração. Assim sendo, considera-se que os usos das TS, alinhadas a uma ferramenta de gestão como benchmarking viabilizaram uma transformação na Coordenadoria em estudo, no sentido de efetividade no que se refere aos fins aos quais o setor se propõe.

Como limites da pesquisa, assinala-se que a pesquisa, por ser um estudo de caso, não é generalizável, uma vez que é preciso considerar existência de peculiaridades. Além disso, o universo de pesquisa é restrito aos documentos padrões disponibilizados em uma Coordenação de TC específica, e a percepção de seus usuários. Desse modo, uma proposta de estudo futura seria a verificação dos procedimentos utilizados em outras coordenadorias da Instituição em estudo e até mesmo a proposta de padronização para toda a Universidade, no que se refere ao ora pesquisado. Outra possibilidade de estudo, poderia contemplar investigação sobre a implantação de um sistema de preenchimento on-line dos formulários e fichas entregues pelos alunos à Coordenação de Trabalho de Curso da Graduação em Administração e/ou de outras coordenadorias de forma a facilitar o procedimento e a contribuir para a campanha “UFSC Sem Papel”, que busca a racionalização do uso de papel nos processos administrativos da instituição.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Walkíria Gomes de; ROGEL, Geórgia Tiepolo Schmidt; SHIMOURA, Alzira da Silva. **Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1 , n. 1, p. 46-68, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/download/3/72>>. Acesso em: 21 set 2015.
- BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 15 out 2015.
- BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm>.
- BRASIL. Ministério da Justiça. **Conselho Nacional de Arquivos**. 2015. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: 26 out 2015.
- CALDERON, Wilmara Rodrigues; et al. **O Processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário**. 2004. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a11v33n3>. Acesso em: 10 set 2015.
- CARDIA, Wagner; GRINGS, Zaniel. **Benchmarking: Mais do que um conceito da moda**. s.n.t. Disponível em: <home.furb.br/wilhelm/COMPETIV/Benchmarking.doc>. Acesso em: 20 out 2015.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 1993. Tradução: Eliana Rocha. Ed. 2. Editora Senac. São Paulo, 2006.
- D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Perfil atual do profissional do secretariado**. 2000. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_atual_profissional_secretariado.html>. Acesso em: 14 set 2015.
- GODOY, Arilda Schmidt. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. Revista de Administração de Empresas - RAE**, São Paulo, v.35, n. 2, p. 57-63, 1995.
- LUDKE, Menga; ANDRE, Maria Elisa Dalmazos Afonso de. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas. Revista Em Aberto**, Brasília, n. 31, jul./set. 1986. Disponível em: <<http://www.rbep.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/2237/1505>>. Acesso em: 22 abr. 2014.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 12 ed. São Paulo, ed. Atlas 2010.

MIRANDA, Silvânia Vieira de; STREIT, Rosalvo Ermes. **O processo de gestão da informação em organizações públicas**. I Encontro de Administração da Informação. Florianópolis, 2007. Disponível em: <
http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnADI/enadi_2007/2007_ENADI309.pdf>. Acesso em: 12 set 2015.

MORAES, Paulo Eduardo Sobreira; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Gestão da informação e arquivística no contexto secretarial**. Curitiba: InterSaberes, 2015.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

NEVES, Maria da Conceição de Oliveira. **Introdução ao Secretariado Executivo**. Editora T+8, Rio de Janeiro. 2007. Disponível em:
<<https://books.google.com.br/books?id=ukMEv3kDe5EC&printsec=frontcover&dq=Hist%C3%B3rico+Secretariado+Neves&hl=pt-BR&sa=X&ved=0CCUQ6AEwAGoVChMIjNelmInrxwIVCn6QCh1z7wjZ#v=onepage&q=Hist%C3%B3rico%20Secretariado%20Neves&f=true>>. Acesso em: 09 Set 2015.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. **As tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. Cadernos de ciências sociais aplicadas**. n. 10, p. 151-174. Vitória da Conquista – BA. 2010. Disponível em:
<<http://periodicos.uesb.br/index.php/cadernosdeciencias/article/viewFile/884/891>>. Acesso em: 21 out 2015.

PICCOLI, Águeda Luiza. **A gestão documental a cargo do profissional de secretariado executivo: um estudo de caso**. 2014. 52 f. Monografia – Curso de Secretariado Executivo, DLLE, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

PINTO, Abel; et al. **Sistemas de gestão da qualidade guia para a sua implementação**. 1ª ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2009.

QUEIROZ, Marco Antonio de. **Facilidade de navegação na Web**. 2009. Disponível em: <
<http://acessibilidadelegal.com/23-padres-web.php>>. Acesso em: 28 out 2015.

RODRIGUES, Victor. **Controle de documentos**. 2011 Disponível em:
<<http://victorrodrigues.com.br/2011/08/control-de-documentos-parte-1/>>. Acesso em: 10 set 2015.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2 Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, Terezinha Elisabeth da; TOMAÉL, Maria Inês. **A gestão da informação nas organizações**. Revista Informação e Informação, Londrina, v. 12, n. 2. jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/issue/view/257>>. Acesso em: 11 set 2015.

SIQUEIRA, Márcia Cristina Moraes de. **Técnicas Secretariais**: Reinvenção ou Adequação?. Federação Nacional das Secretárias e Secretários. Fev. 2003. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_tecnicas_secretariais_reinvencao_ou_adequacao.html>. Acesso em: 22 set 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Coordenadoria de Estágios e TCC do curso de Ciências da Administração**. 2015a. Disponível em: <<http://estagios.administracao.ufsc.br/a-coordenadoria/>>. Acesso em: 29 out 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Departamento de Ciências da Administração**. 2015b. Disponível em: <<http://portal.cad.ufsc.br/>>. Acesso em: 29 out 2015.

VAZ, Caroline de Fátima Matiello; DURANTE, Daniela Giaretta. **Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização**. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 49-63, n. 7, 2011. Disponível em: <www.upf.br/seer/index.php/ser/article/download/2326/1480>. Acesso em: 10 set 2015.

WEBOMETRICS. **Ranking of world Universities**. 2013. Disponível em: <http://www.webometrics.info/en/Previous_editions>. Acesso em: 28 out 2015.