

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

ANDRESSA C. DE FIGUEIREDO
CRISLAINE P. DOS SANTOS
ÉRICA C. DOS SANTOS

IMPLANTAÇÃO DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO NA ÁREA SECRETARIAL

Trabalho apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Tecnólogo em Secretariado pela UFPR, para a Disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares

Orientação: Prof.^a Dr.^a Fernanda Landolfi Maia.

CURITIBA

2015

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. METODOLOGIA.....	5
3. ANÁLISE DO AMBIENTE	7
3.1 HISTÓRICO DA ONG.....	7
3.2 Departamentos da ONG em Ação.....	7
3.2.1 Núcleo de Apoio e Permanência.....	
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.	11
4.1 ETAPA 1 – ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA (ABRIL A MAIO/2015	12
4.2 ETAPA 2 – REUNIÃO COM A DIRETORIA DA ONG EM AÇÃO (MAIO/2015	13
4.3 ETAPA 3 – PROPOSTA DA INSTRUÇÃO DE TRABALHO (MAIO A JUNHO/2015)	14
4.4 ETAPA 4 – CONFECÇÃO DAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO (JULHO A OUTUBRO/2015)	11
4.5 ETAPA 5 – LAYOUT DAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO (OUTUBRO/2015)	15
4.5.1 Lançamento de Chamadas.....	22
4.5.2 Preenchimento de Recibos.....	17
4.5.3 Ficha de Ocorrência.....	24
4.5.4 Termo de Desistência.....	28
4.6 ETAPA 6 - ANÁLISE DAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO PELA DIREÇÃO DA ONG (OUTUBRO/2015).....	31
5. RESULTADOS PARCIAIS OBTIDOS (OUTUBRO/2015).....	31
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
7. REFERÊNCIAS	35
8. APÊNDICES	
8. ANEXO	

IMPLANTAÇÃO DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO NA ÁREA SECRETARIAL

RESUMO

Esse trabalho teve por finalidade criar e implantar a ferramenta da qualidade intitulada Instrução de Trabalho no Núcleo de Apoio e Permanência – NAP da ONG Em Ação. O objetivo principal consistiu em padronizar as atividades de ordem secretarial, facilitando a rotina dos voluntários e servindo de base para a execução das mesmas pelos futuros voluntários. Foi realizada pesquisa qualitativa-descritiva de análise do ambiente para identificar quais atividades teriam a necessidade de serem padronizadas. A partir dos dados analisados, propomos um manual com quatro Instruções de Trabalho, de forma que este será um manual-piloto para que, conforme os resultados sejam obtidos, tal manual possa ser adaptado de acordo com as necessidades que virão a surgir ao longo de sua aplicação.

Palavras-chave: Secretariado, Qualidade, Instrução de Trabalho.

1. INTRODUÇÃO

As organizações estão cada vez mais preocupadas em criar métodos para sistematizar seus processos a fim de manter a qualidade dos produtos e/ou serviços e dispendir o menor tempo possível em retrabalhos. Para isso, existem diversas ferramentas da qualidade disponíveis para serem aplicadas da melhor maneira, de acordo com a realidade e necessidade da empresa.

Sem dúvida, um dos maiores desafios dos gestores atuais é desenvolver e implantar projetos internos que sejam utilizados corretamente pelos seus colaboradores, obtendo os resultados planejados. Estabelecer planos de ações de melhoria que corrijam e evitem que as falhas reincidam não é o maior dos problemas. O desafio está na linguagem adotada. A compreensão das informações precisa ser universal para os que estão envolvidos no processo em que a ferramenta da qualidade está sendo implantada.

A Instrução de Trabalho é uma ferramenta prática, muito utilizada para documentar o passo a passo de atividades técnicas, específicas e operacionais. Ela descreve e ilustra cada tarefa de um processo e sua linguagem pode ser adaptada ao público que a utilizará, o que, portanto, a viabiliza como um instrumento de padronização. A grande vantagem da Instrução de Trabalho é unificar o conhecimento sobre o processo, facilitando o mapeamento das falhas e, conseqüentemente, a sua correção.

Portanto, nosso trabalho tem por objetivo principal padronizar as atividades de ordem secretarial, facilitando a rotina dos voluntários e servindo de base para a execução das mesmas pelos futuros voluntários. Com base na análise de ambiente, constatamos que há carência de informações no que se refere à rotina secretarial do NAP. A partir disso criamos um guia padrão das atividades secretariais desenvolvidas pelo setor com o objetivo de garantir a qualidade e a continuidade, de maneira uniforme e eficaz.

2. METODOLOGIA

O percurso metodológico consistiu em fazer uma pesquisa descritiva de natureza qualitativa aplicada. O tipo de pesquisa que se classifica como "descritiva", tem por premissa buscar a resolução de problemas melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas, através de entrevistas com peritos para a padronização de técnicas e validação de conteúdo o objetivo de analisar detalhadamente o ambiente e apontar quais atividades necessitam de padronização.

Além disso procuramos por meio de referencial bibliográfico da área secretarial e da área da qualidade levantar os principais autores que tratam da temática das ferramentas da qualidade e sua aplicabilidade nas organizações.

Para pesquisa de campo foi realizado entrevistas com voluntários desde 2007, tesoureiros e coordenadores dos processos seletivos que a ONG realiza. Tinha por objetivo identificar:

- Como funciona a ONG;
- Quais os procedimentos realizados;
- Quais os recursos disponíveis;
- Quais as principais pessoas envolvidas no gerenciamento das tarefas;
- Qual a finalidade das atividades voluntárias.

Também disponibilizamos um questionário para os voluntários que atuam no NAP, com perguntas sobre a rotina do setor, quais as principais atividades e se a ideia de ter um manual com as atividades padronizadas seria interessante para eles. Através da coleta de dados constatou-se que o melhor método aplicável para a padronização das atividades é a Confecção da Instrução de Trabalho. Além disso, observamos que há necessidade de realizar treinamentos com os voluntários envolvidos no NAP. A pesquisa teve em média oito meses, onde foi avaliados cada setor e cada resposta para a elaboração do guia.

Para a elaboração do Guia de Atividades do NAP foi realizada análise das atividades desenvolvidas pelo setor. Foi observado a rotina e o modo de desenvolvimento das atividades pelos voluntários. O resultado foram dúvidas frequentes em quatro tarefas: lançamento de chamada e preenchimento de recibos, da ficha de ocorrência e do termo de desistência.

A partir disso, iniciou-se o processo de construção das ITs, levando em consideração o público-alvo para que a mesma fosse eficaz. O modelo foi idealizado pelas autoras, que pensaram nos itens importantes e que são indispensáveis em uma IT: título da atividade, objetivo geral, descrição geral da atividade e o passo a passo.

Dessa forma, espera-se que o trabalho contribua para as rotinas secretariais do NAP facilitando o dia a dia dos voluntários. É importante que essas atividades sejam realizadas adequadamente para não acarretar perda de informação.

3. ANÁLISE DO AMBIENTE

A escolha da ONG Em Ação foi feita após uma reunião com a equipe, onde uma das integrantes apresentou a possibilidade de implantação do projeto na instituição. Andressa Clara de Figueiredo trabalha voluntariamente na ONG há três anos e compartilhou as principais dificuldades existentes na área secretarial da instituição. Acreditando ser uma excelente iniciativa de ajudar o Em Ação e explorar mais a Instrução de Trabalho, Érica Caroline Santos e Crislaine Priscila dos Santos aceitaram a ideia.

3.1 – Histórico da ONG

A ONG Em Ação é uma instituição sem fins lucrativos que oferece cursos preparatórios para vestibular. Foi oficialmente fundada em 12 de dezembro de 2002, porém suas atividades começaram em 2000. Os professores voluntários tinham por objetivo preparar gratuitamente alunos de baixa renda para ingressarem na Universidade Federal do Paraná (UFPR).

Tudo começou no ano de 2000, quando Marcelo Guilherme, acadêmico do curso de Química da Universidade Federal do Paraná (UFPR), teve a ideia de ofertar aulas às pessoas que não podiam pagar um cursinho preparatório para o vestibular, mas que tinham o sonho de ingressar em uma universidade, assim como ele um dia teve a oportunidade de ingressar. Começou a colar cartazes no Centro Politécnico da UFPR solicitando professores voluntários para participarem do projeto. Ao observar a existência de cartazes com o mesmo intuito que o seu, Marcelo retirou seus cartazes e se juntou ao grupo formado por Jeanete Soares, cujo nome era pré-vestibular Em Ação. Começaram então a ministrar as aulas aos finais de semana, nas dependências da UFPR, voluntariamente.

No final de 2002, a fim de ampliar o projeto, a fundação da ONG foi formalizada. Em 2003 a ONG Em Ação recebeu a qualificação de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). Em 2006 foi celebrado o convênio de cessão do uso salas da UFPR, garantindo que as aulas continuassem a serem ministradas.

Em 2009 o convênio com a UFPR se encerra. As aulas passam a funcionar no Campus da Indústria da Federação das Indústrias do Paraná (FIEP), com apoio do Serviço Social da Indústria do Paraná (SESI-PR). O número de vagas ofertadas aumenta para 390. Desse modo, o Em Ação se tornou o maior pré-vestibular gratuito do Estado.

Em 2014 foi celebrado o convênio com a FAMEC (Faculdade Metropolitana de Curitiba) para a cessão do uso das salas de aula no Campus de São José dos Pinhais. Desse modo, o cursinho começou a funcionar em duas localidades: Curitiba (no Campus da Indústria) e em São José dos Pinhais (na Faculdade da Indústria, instituição que também compõe o sistema FIEP), ampliando o número de alunos atendidos em Curitiba e Região Metropolitana.

Além do convênio firmado com a FIEP e com a FAMEC, a ONG Em Ação conta com o apoio da Itaipu Binacional, Nikigraf Serviços Gráficos, Skopos Comunicação e EGS Sistemas.

3.2 – Departamentos da ONG Em Ação

A ONG é comandada pela diretoria executiva, que é responsável pela tomada de decisões e é formada por cinco cargos: Presidente, Vice-Presidente, Presidente do Conselho Fiscal, Conselheiro Consultivo e Tesoureiro. Todos respondem legalmente pelas decisões tomadas. São realizadas reuniões mensais entre a diretoria e a coordenação pedagógica, onde são discutidos assuntos pertinentes à ONG, como financeiro, pedagógico, captação de recursos, etc. As reuniões são abertas aos voluntários que desejarem participar.

Os demais departamentos são Recursos Humanos, Comunicação e Marketing, Projetos, Financeiro, Mobilização de Recursos, Administração Jurídica e Coordenação Pedagógica.

A área de Recursos Humanos é responsável pela mobilização de voluntários para as atividades que o Em Ação desenvolve, como participação em eventos e escala de atendimento telefônico nos Processos Seletivos.

Comunicação e Marketing são responsáveis pela divulgação do trabalho voluntário, desenvolvendo mídias, gerenciando o site e redes sociais, elaborando os materiais gráficos utilizados nos Processos Seletivos, dentre outros.

Em Projetos desenvolve-se propostas educacionais que resultem em captação de recursos financeiros.

Ao Financeiro é atribuído o controle de entrada e saída de caixa. É o setor que repassa as informações, notas fiscais e comprovantes à Contabilidade, cujo departamento é terceirizado.

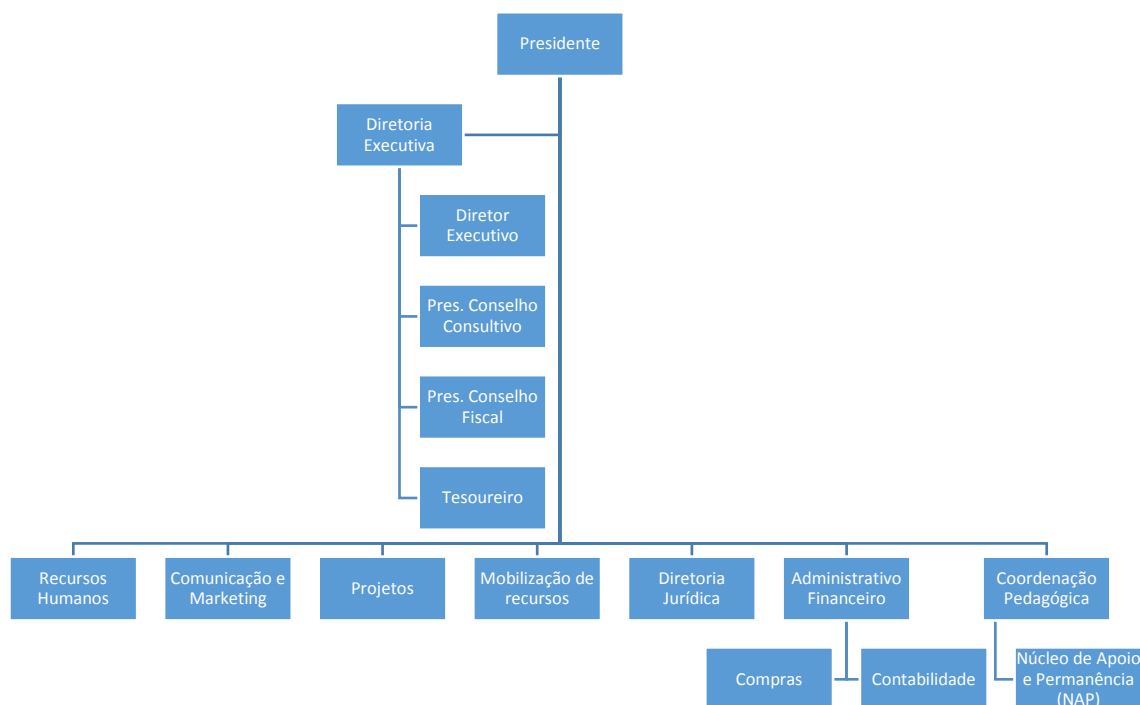
A Mobilização de Recursos é encarregada de angariar fundos para viabilizar a sustentabilidade financeira da Organização. Esse departamento entra em contato com possíveis empresas investidoras, apresentando o projeto e seu cunho social, estimulando a geração de valor e de voluntariado.

À Administração Jurídica compete a área legal do Pré-vestibular, realizando as atas da diretoria, a elaboração de documentos jurídicos, dentre outros.

A Coordenação Pedagógica organiza as atividades do Pré-Vestibular a partir do calendário letivo desenvolvido anualmente. Também compete à Coordenação Pedagógica dar suporte aos professores, convocando reuniões para debater o que ocorre em sala e repassar comunicados importantes sobre o andamento do Projeto, realizando a impressão de materiais extras solicitados pelos professores, elaborando a grade horária de acordo com a disponibilidade dos voluntários; dar suporte ao aluno no que diz respeito às dúvidas sobre o funcionamento do Cursinho, fornecendo Declarações de Comparecimento, assinatura do Termo de Compromisso, dentre outras; auxiliar os voluntários, fornecendo Declaração de Horas Formativas e esclarecendo eventuais dúvidas; planejando e organizando os eventos pedagógicos, como as Super Revisões, os simulados e outras atividades culturais; dentre outras atividades. A Coordenadora Pedagógica tem contato direto

com o Coordenador do Núcleo de Apoio e Permanência – NAP, pois o trabalho desenvolvido pelo setor é uma extensão das atividades pedagógicas.

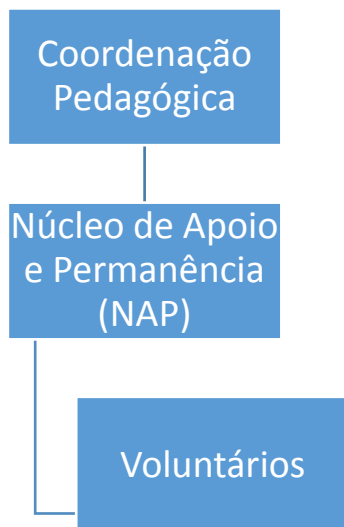
Figura 1 – Organograma ONG Em Ação



Fonte: Arquivo do departamento de Projetos da ONG Em Ação

3.2.1 – Núcleo de Apoio e Permanência (NAP)

O NAP funciona como uma secretaria escolar. Sua principal missão é dar suporte aos professores no que se refere às atividades técnicas, como reposição de pilhas e giz; e auxiliar os alunos, realizando empréstimos de devoluções de livros, provendo declarações, vendendo apostilas e esclarecendo as dúvidas dos alunos quando a coordenadora pedagógica não está presente.

Figura 2 – Organograma Núcleo de Apoio e Permanência - NAP

Fonte: Arquivo do departamento de Projetos da ONG Em Ação

O NAP, conforme mostra a figura 2, é diretamente ligado à Coordenação Pedagógica e aos voluntários. As decisões tomadas pela Coordenação são passadas aos coordenadores do NAP, que repassam para os voluntários que atuam no setor.

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Para o desenvolvimento do Guia de Atividades do NAP foram necessárias sete etapas: Análise da Problemática, Reunião com a Diretoria da ONG Em Ação, Proposta da Instrução de Trabalho, Confecção das Instruções de Trabalho, Layout das Instruções de Trabalho, Análise das Instruções de Trabalho pela Direção da ONG e Resultados Parciais Obtidos.

4.1 - ETAPA 1 – ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA (ABRIL A MAIO/2015)

A ONG Em Ação é composta por vários departamentos de voluntariado, dentre eles: Eventos, Processos Seletivos, Professores e Núcleo de Apoio e Permanência (NAP); sendo esse último nosso objeto de estudo para implantação da Instrução de Trabalho.

O NAP é a secretaria escolar da ONG nos *campi* onde as aulas são ministradas. Os voluntários que atuam no NAP desempenham atividades de secretaria escolar, como a emissão de documentos, empréstimo e devolução de livros, venda de apostilas, emissão de recibos, entrega e coleta da lista de chamada de cada turno, entre outros. Os documentos preenchidos pelo NAP são: Declaração de Justificativa de Falta, Declaração de Saída Antecipada, Declaração de Frequência – esse documento é utilizado quando o aluno necessita de justificativa para conseguir dispensa em outro local que ele costuma realizar atividades, como escola, curso ou trabalho -, e o Termo de Desistência, ocasionalmente. Além do suporte ao aluno, o NAP também é responsável por dar suporte aos professores, realizando a reposição de giz e das pilhas para os microfones.

Existem dois turnos de trabalho no NAP. O primeiro turno começa às 08h e se encerra às 14h. O segundo turno começa às 14h e se encerra às 20h. As escalas são montadas conforme a disponibilidade previamente informada pelos voluntários ao coordenador do NAP, que realiza um sorteio para as escalas das pessoas que vão trabalhar a cada dois meses. É realizado dessa forma a fim de que não haja nenhum voluntário sobrecarregado, evitando assim interferir em sua vida pessoal e acadêmica. À pessoa escalada é pago o valor da passagem de ida e volta do ônibus.

O fato de existir alta rotatividade de voluntários ocasiona em procedimentos não-padronizados. No início buscou-se compor a escala de modo que um voluntário fosse experiente e outro fosse principiante, para que assim houvesse um pequeno treinamento do principiante. Os problemas começaram a surgir pois, mesmo com a presença do voluntário experiente, algumas dúvidas em relação aos procedimentos surgia e, como nem sempre é possível contar com a presença da coordenadora pedagógica ou do coordenador do NAP, os voluntários solucionavam

os problemas à sua maneira. Essa atitude tomou maior proporção com os “furos de escala” (quando um voluntário é escalado, porém não comparece e/ou não avisa que não poderá comparecer), quando os tais “furos” eram “tapados” por voluntários inexperientes. Sem treinamento para esses novos voluntários, cada equipe foi realizando as atividades de seu modo, resultando na desorganização parcial.

Ao analisarmos o ambiente verificamos que há um pequeno passo-a-passo referente à elaboração da ata do dia. Constatamos então que esse tipo de descrição de atividade funciona, pois, a ata mantém o padrão idealizado pela Coordenação Pedagógica. Através das pesquisas sobre ferramentas da qualidade conhecemos a Instrução de Trabalho, e descobrimos que sua aplicabilidade pode ser a solução para a problemática apresentada. Resolvemos sugerir à Diretoria a utilização de quatro Instruções de Trabalho como experimento. A ideia principal é de expandir o uso da ferramenta após a coleta dos resultados. Com isso, foi decidido que as confecções das quatro ITs seriam para o lançamento das chamadas, preenchimento dos recibos de venda das apostilas, da declaração de ocorrência e da declaração de desistência.

4.2 - ETAPA 2: REUNIÃO COM A DIRETORIA DA ONG EM AÇÃO (MAIO/2015)

Foi agendada uma reunião com o diretor da gestão 2007– 2015 Adelino Venturi Junior, para expor a ideia do projeto. Fizemos a exposição dos motivos que nos levaram a escolher a ONG Em Ação para desenvolver nosso projeto de Trabalho de Conclusão de Curso, detalhando quais seriam os ganhos que a área secretarial obteria. Na sequência apresentamos os tópicos referentes aos objetivos e as áreas que possivelmente apresentariam melhorias com a implantação do projeto. Especificamos também sua funcionalidade, o que proporcionou ao presidente compreender melhor o nosso propósito. O presidente interessou-se pela ideia, pois já existia um desejo de elaborar um manual com as descritivas das atividades, porém até o momento não havia recursos humanos disponíveis para fazê-lo. Tratados todos os assuntos pertinentes foi assinada a carta de aceite para implantação do projeto.

Após a posse da diretoria executiva gestão 2015 – 2019, que ocorreu no dia 18 de Julho, foi realizada uma nova reunião, na qual foi apresentada à nova diretoria a carta de aceite de implantação da IT e repassada aos novos membros as informações referentes à reunião com o presidente da gestão anterior, salientando que o pré projeto estava pronto e que as atividades estavam em andamento. Após a exposição dos fatos, o novo presidente concordou com o apresentado, permitindo que déssemos seguimento ao que estava sendo realizado.

4.3 - ETAPA 3: PROPOSTA DA INSTRUÇÃO DE TRABALHO (MAIO A JUNHO/2015)

Antes de implantar a ferramenta da qualidade realizamos várias pesquisas para analisar qual se adaptaria melhor no NAP, após estudo e coleta de dados constatou-se que a Instrução de Trabalho seria a melhor opção.

A proposta da IT tem por objetivo criar um padrão das atividades secretariais realizadas pelo NAP, a fim de otimizar os processos de modo que as tarefas realizadas pelos voluntários sejam contínuas de maneira eficaz unificada. Nosso intuito é deixar para os futuros voluntários, que assumirão tais tarefas todas as informações necessárias de forma detalhada e clara, garantindo a continuidade do que vem sendo realizado até então.

Segundo Wilson Miranda em seu livro *Como Elaborar Instruções de Trabalho ISO 9001:2008*, Instrução de Trabalho é uma ferramenta utilizada para normatizar procedimentos técnicos, possibilitando que tais procedimentos continuem sendo executados mesmo que a pessoa que normalmente os realiza não esteja presente para treinar um terceiro a executar tais tarefas.

Devido à alta rotatividade de voluntários a cada final de semana, certas atividades acabam por apresentar “furos”. Acontece de a pessoa escalada esquecer-se de colocar a data e o turno na lista de chamada, o que dificulta o seu lançamento; guardar as listas em um local diferente e não avisar ao coordenador

do NAP, onde as mesmas só são encontradas duas semanas depois; entre outras situações.

Estando ao alcance de todos os que atuam no NAP, uma IT escrita de forma clara e objetiva e que apresente um passo-a-passo detalhado facilita o processo de realização das atividades, garantindo que as mesmas sejam executadas de forma padronizada.

Ao apresentarmos nossa proposta ao Presidente, não foi necessário uma explicação detalhada, pois o mesmo já possui conhecimento na área. Na ocasião o presidente nos relatou que a ideia de implantação era um sonho antigo e que só não teria sido concretizado até então porque a ONG não contava com recursos humanos disponíveis para tal feito.

4.4 - ETAPA 4: CONFEÇÃO DAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO (JULHO A OUTUBRO/2015)

Após a análise do ambiente e das atividades realizadas pelo NAP, constatou-se que seria necessária a confecção da Instrução de Trabalho.

Segundo Wilson Miranda em seu livro *Como Elaborar Instruções de Trabalho ISO 9001:2008*, a padronização é uma maneira única de realizar uma atividade ou tarefa, portanto o objetivo das instruções de trabalho é padronizar tarefas para que todos as realizem da mesma forma, independente de quem esteja à frente. Existem várias formas de descrever na instrução de trabalho as atividades de um determinado processo, nesse caso o conteúdo.

A Instrução de Trabalho requer um sistema de padronização que inclua a criação, a disseminação, o treinamento, a avaliação e o uso dos resultados dos padrões estabelecidos, além da sua atualização. Mello, Carlos Henrique Pereira (2004, p.43-44) o registro de um padrão:

“deve ser simples e compreensível para todos os usuários. Nada de textos excessivamente elaborados e complexos. O registro deve poder ser lido e compreendido rapidamente. Os padrões também precisam ser facilmente reconhecidos pela forma, ou seja, sua aparência precisa ser padronizada.[...]O padrão deve ser realista e usável. De nada adianta um

padrão altíssimo que não possa ser cumprido. É o caso de um padrão que preveja o uso de uma tecnologia não disseminada na empresa”.

Para a implantação da Instrução de Trabalho efetiva, utilizamos outra ferramenta da qualidade: o ciclo PDCA. O PDCA propõe análise dos processos visando sua melhoria, integrando cada etapa de modo relativamente simples. Sua aplicação não requer a utilização de recursos massivos intelectuais e/ou administrativos, tampouco elevado consumo de tempo. É necessário planejar, executar, analisar e agir, efetivando as mudanças propostas com o princípio de melhoria contínua.

Por isso usamos o ciclo PDCA como norte para o desenvolvimento da Instrução de Trabalho. Aplicamos cada etapa do ciclo respeitando os objetivos estabelecidos. Planejamos, a partir da análise do ambiente, uma solução para as necessidades apresentadas de acordo com os recursos disponíveis.

Neste caso, os recursos utilizados são os **recursos humanos** (voluntários, organizados por escalas de horários - sábado e domingo - para executarem as funções) e **recursos materiais físicos e digitais** (materiais de expediente como caneta, papel, grampeador, carimbo, impressora, etc e, materiais digitais como softwares e sistemas de informação. Manuseados pelos recursos humanos).

Levando em consideração que dentro de um processo existem micro processos, todos os envolvidos são responsáveis por tais tarefas, garantindo que a rotina dos processos mantenha sua qualidade, evitando o retrabalho.

A Instrução de trabalho elaborada contém o título da atividade em questão, a descrição da mesma, e o seu passo a passo em tópicos, onde em cada tópico há uma imagem ilustrativa correspondente ao item descrito. Cada tarefa foi relatada minuciosamente passo a passo visando clareza na execução da atividade. Partindo desse conceito desenvolvemos a IT para as seguintes incumbências: 1. lançamento de chamadas; 2. preenchimento de recibos;

3. preenchimento de demais documentos pertinentes aos alunos.

Para a execução se faz necessário que sejam estabelecidos meios para possibilitar a implantação eficaz do que foi proposto. É importante que todos compreendam o processo de forma que a ação tomada seja conduzida pelas pessoas que já atuam no NAP e repassadas para as que virão, de forma funcional. Portanto o treinamento, nesse caso, é indispensável pois através dele todos terão contato com a ferramenta e poderão aprender a desenvolver as atividades de maneira padronizada.

Ao longo do trabalho percebemos que o terceiro passo, ou seja, a checagem, só poderá ser obtida após a implantação da Instrução de trabalho, que está prevista para Março de 2016. Desse modo, o quarto passo – ação corretiva -, também será realizada posteriormente, após a checagem das possíveis falhas, adequando à cada nova necessidade que possa vir a surgir e assim sucessivamente, na busca contínua de aperfeiçoamento.

4.5 - ETAPA 5: LAYOUT DAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO (OUTUBRO/2015)

As Instruções de Chamada elaboradas para o NAP foram realizadas de acordo com as necessidades imediatas do setor.

4.5.1 – Lançamento de Chamadas

O Lançamento de Chamadas foi a primeira IT criada, pois o atraso de seu lançamento prejudica as atividades da Coordenação Pedagógica. Se a chamada não está atualizada, não há como saber quais alunos são frequentes, acarretando defasagem nas salas. Se as listas de chamadas são lançadas em dia, é possível preencher as vagas remanescentes à tempo, mantendo as salas com a capacidade total de alunos o que, conseqüentemente, aumenta as chances do Em Ação em aprovar alunos nos vestibulares.

Figura 1- IT Lançamento de Chamadas

LANÇAMENTO DE CHAMADA

Descrição geral da atividade: Lançamento das presenças e faltas de cada turma pelos voluntários de cada turno.

Objetivo geral: Evitar a acumulação de chamadas e obter de forma mais rápida o controle de faltas de cada aluno.

PASSO A PASSO

1- Recolher as chamadas e traçar com um risco de caneta vermelha os nomes dos alunos que faltaram;

Figura 3 – Folha de chamada turma A 2015

PRÉ- VESTIBULAR GRATUITO EM AÇÃO LISTA DE CHAMADA EXTENSIVO 2015	
DATA:	
TURNO: (X) MANHÃ () TARDE	
NOME	ASSINATURA
ADRIANY MACHADO	
ADATHA DA SILVA PINES	DESISTENTE
ALANA MICHELE MARQUES	DESISTENTE
ALEXANDRE DOS REIS	
AMANDA DE OLIVEIRA LEAL	DESISTENTE
AMANDA STEFANY FREITO	
ANA CAROLINA ANDRADE GONCALVES	
ANA CAROLINE BUSATO	
ANA JULIA DIAS VIEIRA	
ANA PAULA DE ASSIS MAKAMURA	
ANA PAULA ORTIZ DOS SANTOS	
ANI KARINE DA SILVA DE MADALENA	
ARIANE BEATRIZ SANTOS DE PAULA	
ARIELY DA SILVA MEDEIROS	
BARRERA PEDROSO DOS SANTOS	
BEATRIZ STRAIDENBERGER GOOD	
BIANCA RAFAELLE AMBROSIO	
BRIANY MACHADO	
BRUNA ALZANILDE TOMASI	

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

2- Colocar a data e o turno correspondente;

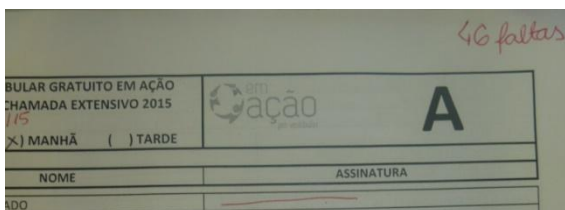
Figura 4 – Cabeçalho de chamada turma A 2015

PRÉ- VESTIBULAR GRATUITO EM AÇÃO LISTA DE CHAMADA EXTENSIVO 2015 DATA: 30/10/15 TURNO: (X) MANHÃ () TARDE

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

3 - Contar o número de faltas e anotar o mesmo no canto superior direito do cabeçalho da folha;

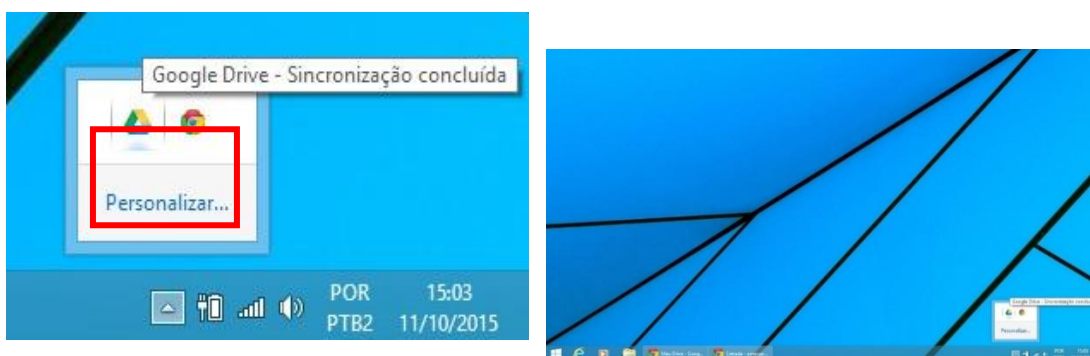
Figura 5 – Cabeçalho de chamada turma A 2015



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

4 - Abrir o arquivo “Google Drive” no computador;

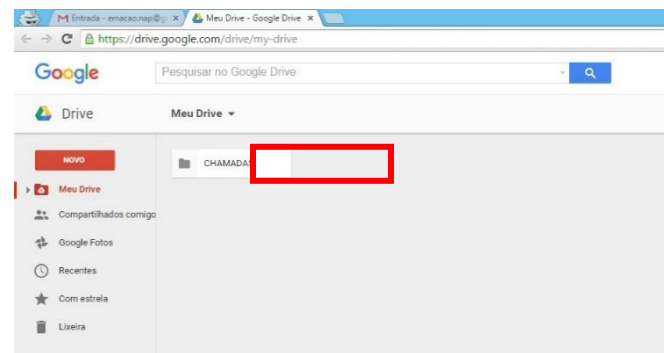
Figura 6 – Tela do computador NAP



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

5- Abrir a pasta “Chamadas” e clicar na planilha de chamada correspondente à turma que irá lançar;

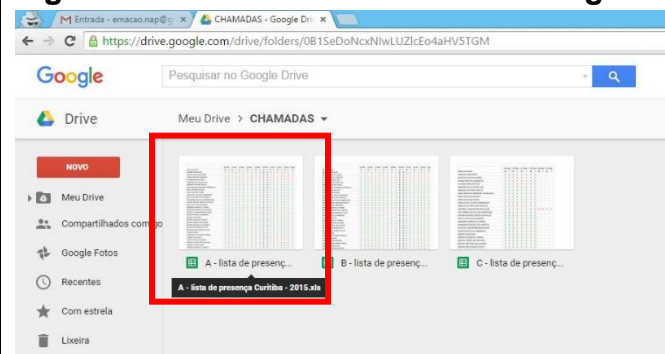
Figura 7 - Pasta “Chamadas” do Google Drive



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

6- Abrir a planilha correspondente à turma que a chamada será lançada;

Figura 8 – Pasta “Chamadas” do Google Drive



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

7- Colocar na planilha a data correspondente ao dia de lançamento e o turno;

Figura 9 – Planilha de Chamada turma A 2015

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1																					
2		10-out	11-out	17-out	18-out																
3	Nome do Aluno	M	T	M	T	M	T														
4	ADRIANY MACHADO																				
5	AGATHA DA SILVA NUNES																				
6	ALANA MICHELE MARQUES																				
7	ALLANA PAINI DOS REIS																				
8	AMANDA DE OLIVEIRA LEAL																				

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

8- Preencher os espaços dos presentes com “C” e dos ausentes com “F”;

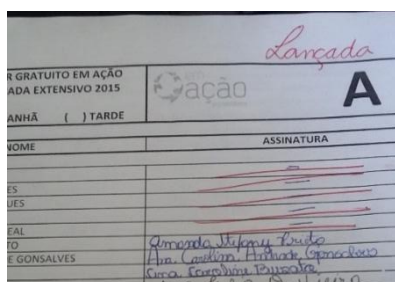
Figura 10 - Planilha de chamada turma A 2015

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2		10-out		11-out		17-out		18-out		
3	Nome do Aluno	M	T	M	T	M	T	M	T	
4	ADRIANY MACHADO	C								
5	AGATHA DA SILVA NUNES	F								
6	ALANA MICHELE MARQUES	C								
7	ALLANA PAINI DOS REIS	C								
8	AMANDA DE OLIVEIRA LEAL	C								
9	AMANDA STEFANY DRIETO									

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

9- Após o término do passo 6, feche a planilha e escreva, de caneta vermelha, “lançada” no canto superior direito da lista de chamada de papel;

Figura 11 – Folha de chamada turma A 2015



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

10- Arqueie a lista na Pasta NAP.

Figura 12 – Pasta NAP



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

4.5.2 – Preenchimento de Recibos

A Instrução de Trabalho de preenchimento de recibos tem o intuito de facilitar a organização dos voluntários na venda de apostilas. Por conter vários campos de preenchimento, muitos dos voluntários não sabem o que devem escrever. O passo-a-passo desse procedimento faz com que os dados necessários sejam preenchidos, organizando os valores recebidos para serem repassados para o financeiro.

PREENCHIMENTO DE RECIBOS

Descrição geral da atividade: preenchimento das folhas de recibo referentes à venda de apostilas.

Objetivo geral: organizar as vendas para que a contabilidade da ONG esteja atualizada.

PASSO-A-PASSO

1. Pegar a pasta vermelha que se encontra na primeira gaveta do balcão, na recepção do NAP;

Figura 13 – Armário da recepção do NAP



Fonte: Arquivo pessoal das autoras.

2. Preencher o nome do aluno que está adquirindo a apostila, sua turma, o valor e a data em que a apostila foi vendida;

Figura 14 – Modelo de recibo preenchido.

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

3. Solicitar a assinatura do aluno;

Figura 15 – Modelo de recibo preenchido

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

4. Arquivar o recibo na pasta vermelha na recepção do NAP, no último plástico e colocar o dinheiro no envelope intitulado “Apostilas”, que está dentro da pasta. Guardar a Pasta NAP na primeira gaveta, conforme a imagem.

Figuras 16 e 17 – Armário da recepção do NAP e Pasta NAP



4.5.3 Ficha de Ocorrência

A Ficha de Ocorrência serve para relatar as possíveis ocorrências na ONG. Se um aluno tem um comportamento inadequado, que não correspondem com os valores do Em Ação, tais atitudes devem ser relatadas e repassadas para a Coordenação Pedagógica, para que esse departamento possa tomar as atitudes cabíveis. A importância de se assinar esse termo é imensa, pois um dos valores difundidos pela ONG é o respeito. Portanto, o registro da ocorrência é uma forma de evitar que tais acontecimentos sejam reincidentes.

PREENCHIMENTO DE FICHA DE OCORRÊNCIA

Descrição geral da atividade: preenchimento do documento nos casos onde a postura do aluno não condiz com os valores da Instituição, como por exemplo

brigas, mau comportamento, rispidez, desacato aos professores e voluntários, e etc.

Objetivo geral: ter controle sobre as ocorrências na ONG, podendo assim tomar as medidas necessárias para corrigir tais acontecimentos e assim evitar que tais atitudes venham a acontecer novamente.

PASSO-A-PASSO

1. Abrir a pasta vermelha intitulada “NAP”, localizada na primeira gaveta na recepção do NAP;

Figura 18 e 19 - Armário da recepção do NAP e Pasta NAP



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

2. Pegar uma Ficha de Ocorrência em branco localizada na pasta;

Figura 20 – Folha de Ficha de Ocorrência



em ação
pré-vestibular

FICHA DE OCORRÊNCIA

Nome do aluno: _____
Turma: _____
Ocorrência: _____

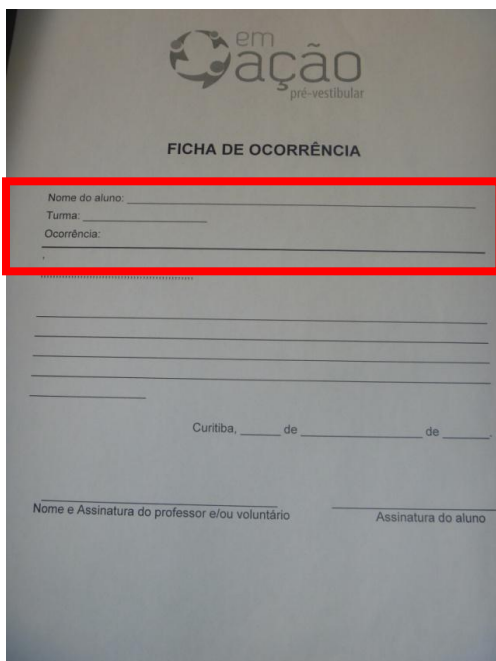
Curitiba, ____ de ____ de ____

Nome e Assinatura do professor e/ou voluntário _____ Assinatura do aluno _____

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

3. Preencher com os dados do aluno;

Figura 21 – Folha de Ficha de Ocorrência



em ação
pré-vestibular

FICHA DE OCORRÊNCIA

Nome do aluno: _____
Turma: _____
Ocorrência: _____

Curitiba, ____ de ____ de ____

Nome e Assinatura do professor e/ou voluntário _____ Assinatura do aluno _____

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

4. Explicar o ocorrido no espaço correspondente;

Figura 22 – Folha de Ficha de Ocorrência

The image shows a form titled "FICHA DE OCORRÊNCIA" from "em ação pré-vestibular". The form includes fields for "Nome do aluno:", "Turma:", and "Ocorrência:". Below these fields is a large red rectangular box highlighting the date field, which is labeled "Curitiba, ____ de ____ de ____". At the bottom of the form, there are two lines for signatures: "Nome e Assinatura do professor e/ou voluntário" and "Assinatura do aluno".

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

5. Colocar a data, assinar no campo “voluntário” e solicitar a assinatura do aluno.

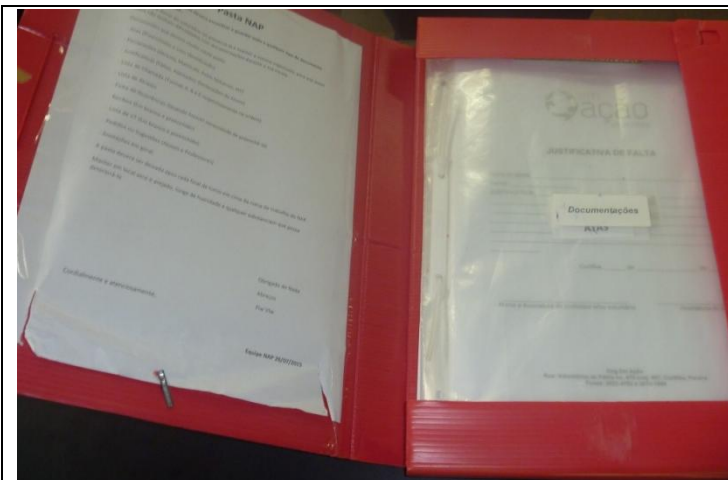
Figura 23 – Folha de Ficha de Ocorrência

This image is identical to Figure 23, showing the "FICHA DE OCORRÊNCIA" form. The red box highlights the date field "Curitiba, ____ de ____ de ____". The form also includes fields for student name, class, and occurrence, and signature lines for the professor/volunteer and the student.

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

6. Arquivar na pasta NAP e relatar o ocorrido na Ata, para que a Coordenação Pedagógica saiba do ocorrido.

Figura 24 – Pasta NAP



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

4.5.4 - Termo de Desistência

A Termo de Desistência geralmente é preenchido após o contato telefônico do aluno com a coordenadora pedagógica. Como ela está presente durante um período a cada final de semana, ocorre de o aluno solicitar o termo e a coordenadora não estar presente para assinar. O documento serve para formalizar a saída do aluno para que, dessa forma, sua vaga possa ser ocupada por outro aluno. Para isso, a IT de Preenchimento de Termo de Desistência foi desenvolvida para sanar a dúvida que permeia muitos voluntários: se o NAP deveria preencher esse tipo de documento. A resposta é sim. O NAP está apto a fornecer o termo.

PREENCHIMENTO DE TERMO DE DESISTÊNCIA

Descrição geral da atividade: preenchimento dos termos de desistência.

Objetivo geral: formalizar a desistência do aluno, possibilitando assim a ocupação da vaga por outro aluno.

PASSO-A-PASSO

1. Abrir a pasta vermelha intitulada “NAP” localizada na primeira gaveta da recepção do NAP.

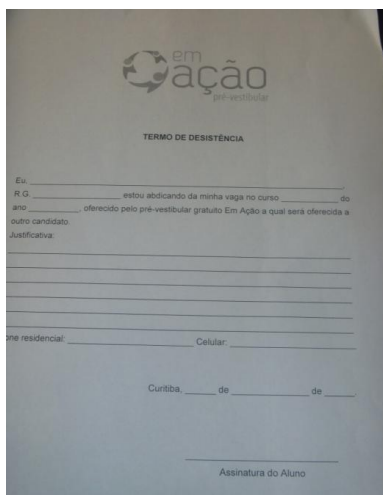
Figura 25 – Armário da recepção do NAP e Pasta NAP



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

2. Pegar a folha do Termo de Desistência em branco;

Figura 26 – Folha de Termo de Desistência

The image shows a blank form titled 'TERMO DE DESISTÊNCIA'. At the top, there is a logo with a recycling symbol and the text 'em ação' and 'pre-vestibular'. Below the title, there are several lines of text and blank spaces for filling in information. The fields include: 'Eu, _____', 'R.G. _____', 'estou abdicando da minha vaga no curso _____ do ano _____, oferecido pelo pré-vestibular gratuito Em Ação a qual será oferecida a outro candidato.', 'Justificativa: _____', 'Endereço residencial: _____', 'Celular: _____', 'Curitiba _____ de _____ de _____', and 'Assinatura do Aluno _____'.

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

3. Preencher com os dados do aluno desistente;

Figura 27 – Folha de Termo de Desistência

em ação
pré-vestibular

TERMO DE DESISTÊNCIA

Eu _____
R.G. _____ estou abdicando da minha vaga no curso _____ do
ano _____ oferecido pelo pré-vestibular gratuito Em Ação a qual será oferecida a
outro candidato.
Justificativa:

Fonte residencial: _____ Celular: _____
Curitiba, _____ de _____ de _____
Assinatura do Aluno _____

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

4. Solicitar a assinatura do desistente;

Figura 28 – Folha do Termo de Desistência

Eu _____
R.G. _____ estou abdicando da minha vaga no curso _____ do
ano _____ oferecido pelo pré-vestibular gratuito Em Ação a qual será oferecida a
outro candidato.
Justificativa:

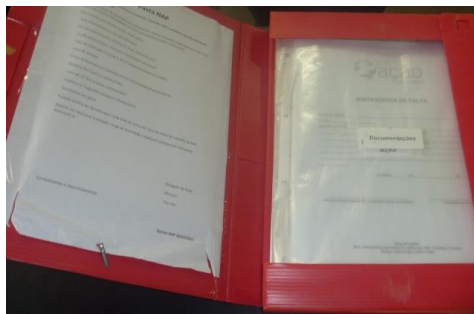
Fonte residencial: _____ Celular: _____
Curitiba, _____ de _____ de _____
Assinatura do Aluno _____

Em Ação - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público - CNPJ - 05.438.899/0001-09

Fonte: Arquivo pessoal das autoras

5. Arquivar na pasta “NAP”, na aba “Declarações assinadas”

Figura 29 – Pasta NAP



Fonte: Arquivo pessoal das autoras

4.6 - ETAPA 6: ANÁLISE DAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO PELA DIREÇÃO DA ONG (OUTUBRO/2015)

Após a finalização das quatro ITs principais, foi marcada a reunião para apresentá-las à diretoria executiva da ONG. Foi explanado sobre a metodologia utilizada para a confecção das mesmas. Também foi apresentada a versão que será utilizada no treinamento. Estavam presentes os membros da Diretoria Executiva (Pedro Henrique Braz De Vita, Emanuel Fernando Cochinski, Thiago Justino Ribeiro e Daiymon Erik Calegari), o professor fundador Marcelo Guilherme, e os responsáveis pela captação de recursos (Rosimara Martinez), marketing e propaganda (Rafael Freire), gestão de projetos (Maria Leticia Quaesner), e a coordenadora pedagógica de Curitiba (Ana Paula Cochinski).

A proposta foi aprovada de forma unânime pelos presentes. O professor de física e também membro da atual gestão, Emanuel Fernando Cochinski, elogiou o trabalho, mencionando o desejo antigo de se padronizar as tarefas. Também comentou sobre a reunião dos professores que aconteceu no dia 13 de outubro de 2015, na qual foram escolhidos três professores com mais experiências na ONG para auxiliar no treinamento e na continuidade do projeto.

Ficou decidido que o treinamento será no sábado seguinte à aula inaugural e, portanto, será anexado ao cronograma anual de atividades da ONG.

5. RESULTADOS PARCIAIS OBTIDOS (OUTUBRO/2015)

Após análise e aprovação das Instruções de Trabalho foi discutido sobre os próximos passos para a implantação. Foi decidido que a IT será aplicada em 2016 e que será necessário um treinamento para capacitar os voluntários (antigos e novos) quanto à utilização da IT.

O treinamento está previsto para março de 2016, onde serão convocados todos àqueles que queiram voluntariar no NAP. Será explicado o que é uma

Instrução de Trabalho, qual a sua funcionalidade como a mesma será aplicada no NAP. Será também explicado qual o local onde o Manual de Instrução de Trabalho estará disponível e sobre a importância de manter os documentos organizados e os demais materiais de expediente ao acesso de todos.

O intuito do treinamento é corrigir as falhas existentes no NAP no ano de 2015. Espera-se que, com essas medidas, as falhas sejam reduzidas ou totalmente corrigidas, resultando em trabalhos eficazes e gerando o menor índice de retrabalho possível.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal consistiu em padronizar as atividades de ordem secretarial, facilitando a rotina dos voluntários e servindo de base para a execução das mesmas pelos futuros voluntários, proporcionando aos voluntários facilidade para desenvolver suas tarefas mesmo quando não há um coordenador para auxiliá-lo. Para alcançar esse objetivo primeiramente conhecemos o ambiente onde o projeto seria desenvolvido e analisamos as possibilidades existentes para que o mesmo fosse executado.

Posteriormente, por meio da coleta de dados foi possível perceber que há necessidade de padronizar e registrar as atividades de forma clara e objetiva. Destaca-se que a coleta de dados ocorreu por meio de questionários para os voluntários atuantes no NAP. Os dados coletados corroboraram com a análise do ambiente. Os voluntários que responderam o questionário, em sua maioria, sentem a necessidade de ter acesso à Instruções de Trabalho para sanar suas dúvidas nos momentos em que não há a quem pedir auxílio.

Ressalva-se que as ações desenvolvidas ainda não foram implantadas pelo fato de não haver tempo hábil, pois o ano letivo de 2015 está em término. Entretanto as mesmas podem, e serão, colocadas em prática em março de 2016 e posteriormente seus resultados serão medidos e comparados aos objetivos estabelecidos no planejamento, corrigindo eventuais falhas e visando aperfeiçoamento. Espera-se que o projeto tenha continuidade, adequando-se conforme a necessidade da ONG e que, a partir dessa ação inicial, a utilização de Instrução de trabalho se estenda às outras áreas.

Por fim, o principal intuito desse trabalho é conscientizar os profissionais de Secretariado que tal ferramenta é muito útil para nossa área e que ela deve ser utilizada. O fator que determina se o profissional permanece no cargo ou não serão suas ações diante dos desafios que surgirão na empresa. Um guia de Instruções de Trabalho auxilia na questão técnica da atividade, mas não é capaz de desenvolver em quem o utiliza a resiliência, a empatia, visão holística, pró-

atividade, dentre tantas outras características. Portanto, conclui-se que os profissionais de Secretariado devem confiar na bagagem adquirida através do estudo e das experiências vividas na profissão e incentivar que tais manuais existam na área.

7. REFERÊNCIAS

JEFFREY HOOPER. **A Abordagem de Processo na nova ISO 9001**. QSP, 2002.

MELLO, Carlos Henrique Pereira; CAMPOS, Vicente Falconi. **Gestão da Qualidade** – São Paulo: 2011 Pearson, *p.43-44*)

MIRANDA ,Wilson.E-Book.**Como Elaborar Instruções de Trabalho ISO 9001:2008**.EBOOK 2008.

8. APÊNDICES

A. Entrevistado "A"

1. Como funciona a ONG?
2. Quais são os procedimentos realizados?
3. Quais são os recursos disponíveis?
4. Quais as principais pessoas envolvidas no gerenciamento da ONG? Como é realizada a tomada de decisão?
5. Qual a finalidade das atividades voluntárias?
6. Qual a importância das atividades realizadas no NAP?
7. Você acha que se existisse uma Instrução de trabalho que detalhasse cada atividade seria mais fácil para realizá-la?

B. Questionário respondido pelos voluntários do NAP

Nome completo

Washington Luiz Antunes da Silva

Maressa Kelita Scheroki

Thais de Moura

Andressa Thais dos Santos

Marcos Henrique Teixeira da Silva

Matheus Felipe dos Santos

Amanda Caroline Valenga

Wellington Alves de Castro

Andressa de Oliveira da Sil a

Tatiane Regiane Costa Lourenço

Maurício Tadeu Vieira Rocha

Há quanto tempo é voluntário no NAP?

1 Ano

Aproximadamente um ano.

2 anos

4 meses

quase 2 anos

3 anos

7 anos

1 ano

Comecei agora (setembro/2015)

2 anos

1. Como é a rotina das atividades do NAP - Núcleo de Apoio e Permanência?

Tudo nos conformes

É agitada; verificar se tem giz e apagadores antes das aulas, avisar quanto tempo falta para o término das aulas, emprestar livros, vender apostilas, tirar eventuais dúvidas, preencher atas, declarações e realizar demais atividades que possam

surgir.

Gratificante

Cada vez que você trabalha existem alguns detalhes novos que nem sempre são comunicados e estão em ata.

Verificar as pilhas do microfone, imprimir chamado dos alunos, atendimento na biblioteca, ensacar os lixos, fazer a ata, organizar o NAP, vender as apostilas, prestar atendimento aos alunos, informes e repasses aos alunos e professores.....

Na maior parte do tempo, é fácil mas nos intervalos pode se tomar corrida (empréstimo e devolução de livros e venda de apostilas)

Varia bastante. Alguns dias é bem agitado, outros é completamente o contrário.

É apoio aos professores e alunos, a rotina é tranquila, cuidados com os banheiros, verificar se tem papel e se os lixos não estão muito cheios, verificar se tem giz nos quadros, microfones funcionando e todo apoio para alunos, com declarações, esclarecimentos, empréstimos de livros entre outras atividades

É uma tarefa simples, porém tem casos de alunos que não aceitam assinar atrasos ou saída antecipada, oque deixa mais chato.

Como eu sempre vou na parte da tarde, chego e vejo se tem alguma coisa para ser feita, se não aguardo ate o intervalo e verificou os microfones e o giz dos quadros, empresto e devolvo livros, no final do dia, faço a ata.

Na maioria das vezes tranquila. A

De fácil execução

2. Com relação às atividades secretariais, você tem// teve alguma dificuldade em executá-las (visto que há rodízio de voluntários a cada final de semana)?

Não, até o presente momento.

Não tive grandes dificuldades. As vezes acontecia algum imprevisto como falta de professores ou alunos que estavam passando mal. Nesses casos falaríamos com a Ana Cochinski e veríamos que atitude tomar.

Não. A biblioteca, por exemplo, foi de fácil aprendizagem quando ensinaram e mesmo depois de um tempo sem mexer, é super fácil para relembrar.

Não

Não. São atividades das quais se o voluntários manter o foco e não ter outros objetivos que não o de ajudar no NAP

Tive no início, pois não sabia como e oque fazer.

Sempre aparece algumas dúvidas de como fazer uma determinada atividade, e precisamos entrar em contato com alguém que geralmente não está na ong no momento.

Dificuldade com relação á comunicação, sobre fatos e procedimentos realizados anteriormente.

As vezes o voluntário anterior deixava os documentos bagunçados na pasta e haviam recados antigos. que por vezes não contjnham data e havja dúvida em relação a ser um pedido para mim ou outro voluntário, contudo sempre foi fácil arrumar novamente e executar minhas atividades.

Vejo que há uma dificuldade para aqueles que não participam frequentemente

3. Existe algum manual de execução das tarefas? Se sim, qual (is)?

Existem as orientações gerais no local (estao numa folha impressa)

Sim, o manual do voluntário EA que fica na pasta do NAP.

Sim. Não sei o nome que deram mas há um.

Não

Não,

Existe na parede colado algumas informações sobre o que tem que ser feito, casoquem esqueça.

Nap de São José tem uma pasta que segue anexado todas as atividades que o nap tem que fazer. Em Curitiba nunca tive|acesso a nenhuma pasta ou manual.

Sim, uma folha com as funções que deve fazer.

Não existe um manual, pois acredito que são atividades de fácil execução, contanto que o voluntário mantenha a concentração em suas tarefas, e não tenha outro foco indo para a ONG

Sim, há uma folha especificando quais são as atividades a serem desenvolvidas pelos voluntários.

Sim. A coordenadora deixa uma folha na frente da pasta com todos os recados e solicitações.

Existe o manual de como preencher a Ata apenas.

4. Em relação à pergunta 3, caso a resposta seja não: Você sente que há necessidade de se criar um padrão para execução das atividades? Por que?

Sim, é necessário.

Acredito que já tenha um padrão, tem que arrumar alguns detalhes e reforçar outros

Sim, pois ficariam mais agragadas à nós e facilitava a execução destas atividades num âmbito maior.

Não

Há sim, necessidade. Por mais vezes que acontecem demandas atípicas, na qual o voluntário precisa resolver, sem saber, e a responsabilidade será dele.

Acredito que já tenha um padrão, tem que arrumar alguns detalhes e reforçar outros.

Sim, acho necessário como um apoio de orientação do Nap, mesmo voluntários novos serem escalados com antigos para aprenderem, ainda acho necessário um material de apoio.

Minha resposta não se enquadra nesta questão.

Sim, para facilitar até para os novos voluntários.

Sim, já discutido na questão 2

Sim, isso ajudaria bastante, principalmente os prováveis novatos que virão.

Acho que seria necessário, talvez para alguns voluntários que sentem dificuldade em executar as atividades, ou até mesmo não sabem se portar dentro da ONG, sendo assim, penso que talvez seja necessária um treinamento onde TODOS os voluntários possam ir e aprender de maneira igualitária a como trabalhar no NAP

5. Você acha que se existisse uma instrução de trabalho que detalhasse cada atividade seria mais fácil realizá-las?

Seria, acho que quanto mais informação o voluntário tiver, melhor pra ele.

Sim, com toda certeza.

Depende, caso as mesmas forem feitas de maneira clara e objetiva, seriam muito bem vindas, caso contrário, de pouco serviria.

SIM

Sim

Sim.

Certamente

Sim. A reunião de voluntários do começo do ano seria uma ótima oportunidade de instruir os voluntários.

sim uma pasta igual a que já existe em São José em Curitiba, seria uma boa opção

Sim. Talvez um cronograma para facilitar o trabalho. E com certeza fazer melhorias na organização do espaço do NAP também ajudaria no desenvolvimento do trabalho voluntário.

C. GUIA DE ATIVIDADES DO NAP



GUIA DE ATIVIDADES DO NAP

SUMÁRIO

Apresentação	3
Instruções de Trabalho	4
Lançamento de Chamadas.....	4
Preenchimento de Recibos.....	7
Preenchimento de Ficha de Ocorrência.....	8
Preenchimento do Termo de Desistência.....	11
Contatos.....	14

APRESENTAÇÃO

A Instrução de Trabalho é uma ferramenta da qualidade. Ela consiste em um passo-a-passo detalhado de uma função ou atividade e que geralmente contém, a cada passo relatado, uma imagem referente à tarefa. Seu principal objetivo é padronizar a execução das atividades, de modo que quem as fizer, mesmo que não saiba realizá-la totalmente, terá facilidade em executá-la porque a mesma está descrita.

Acreditamos que será de grande valia na sua rotina no NAP. Como essa ferramenta ainda está em fase de teste, provavelmente aconteçam eventuais falhas. Para isso deixamos nosso contato ao final desse manual, para que, em caso de dificuldade ou de qualquer falha que você identifique, nos relate. Assim, trabalharemos para melhorar os processos e dar continuidade ao projeto.

Agradecemos sua disposição em voluntariar.

ONG Em Ação. **Juntos**, nós fazemos acontecer!

Cordialmente,

Andressa, Crislaine e Érica.

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

LANÇAMENTO DE CHAMADA

Descrição geral da atividade: Lançamento das presenças e faltas de cada turma pelos voluntários de cada turno.

Objetivo geral: Evitar a acumulação de chamadas e obter de forma mais rápida o controle de faltas de cada aluno.

PASSO A PASSO

3- Recolher as chamadas e traçar com um risco de caneta vermelha os nomes dos alunos que faltaram;

PRÉ- VESTIBULAR GRATUITO EM AÇÃO LISTA DE CHAMADA EXTENSIVO 2015		cação	A
DATA:			
TURNO: (X) MANHÃ () TARDE			
NOME	ASSINATURA		
ADRIANY MACHADO	DESISTENTE		
AGATHA DA SILVA NUNES	DESISTENTE		
ALIANA RICHELE MARQUES	DESISTENTE		
ALLANA PAINI DOS REIS	DESISTENTE		
AMANDA DE OLIVEIRA LEAL	DESISTENTE		
AMANDA STEFANY PRIETO	DESISTENTE		
ANA CAROLINA ANDRADE GONSALVES	DESISTENTE		
ANA CAROLINE BUZATO	DESISTENTE		
ANA JULIA DIAS VIEIRA	DESISTENTE		
ANA PAULA DE ASSIS NAKAMURA	DESISTENTE		
ANA PAULA ORTEG DOS SANTOS	DESISTENTE		
ANI KARINE DA SILVA DE MADALENA	DESISTENTE		
ARIANE BEATRIZ SANTOS DE PAULA	DESISTENTE		
ARLEY DA SILVA REDEIROS	DESISTENTE		
BARBARA PEDROSO DOS SANTOS	DESISTENTE		
BEATRIZ STRAUDENBERGER GOOD	DESISTENTE		
BIANCA RAFAELLE ASSIBOSO	DESISTENTE		
BRIANY MACHADO	DESISTENTE		
BRUNA ALZANI DE TOMASI	DESISTENTE		

4- Colocar a data e o turno correspondente;

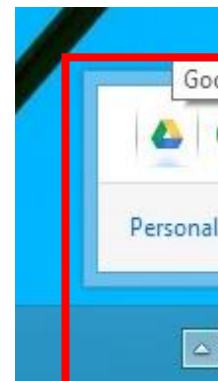
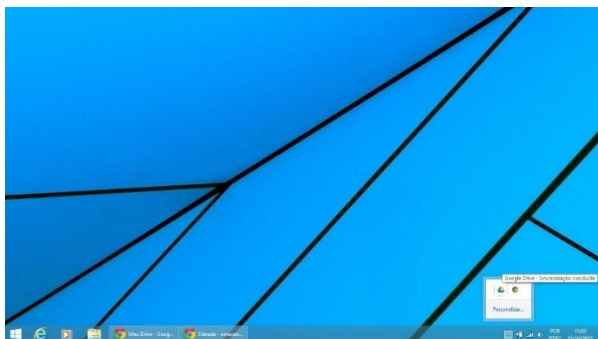
PRÉ- VESTIBULAR GRATUITO EM AÇÃO LISTA DE CHAMADA EXTENSIVO 2015	
DATA: 10/10/15	
TURNO: (X) MANHÃ () TARDE	

5- Contar o número de faltas e anotar o mesmo no canto superior direito do cabeçalho da folha;

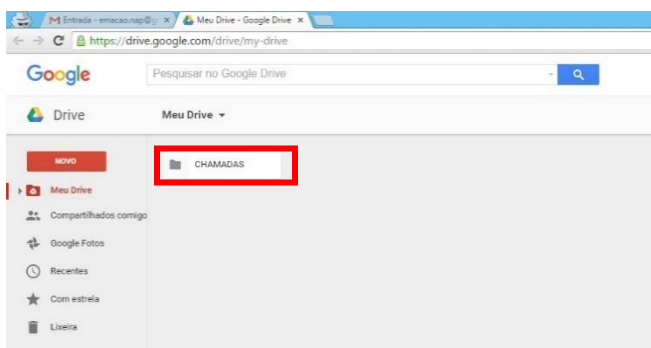
PRÉ- VESTIBULAR GRATUITO EM AÇÃO LISTA DE CHAMADA EXTENSIVO 2015		cação	A
DATA: 10/10/15			
TURNO: (X) MANHÃ () TARDE			
NOME	ASSINATURA		
ALDO			

46 faltas

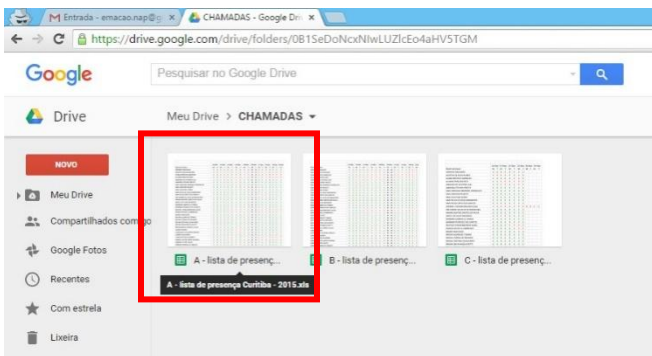
- 6- Abrir o arquivo “Google Drive” no computador;



- 7- Abrir a pasta “Chamadas” e clicar na planilha de chamada correspondente à turma que irá lançar;



- 8- Abrir a planilha correspondente à turma que a chamada será lançada;



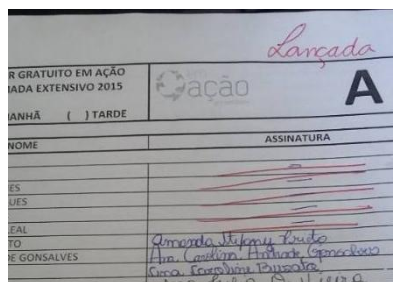
9- Colocar na planilha a data correspondente ao dia de lançamento e o turno;

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1																					
2		10-out	11-out			17-out	18-out														
3	Nome do Aluno	M	T	M	T	M	T	M	T												
4	ADRIANY MACHADO																				
5	AGATHA DA SILVA NUNES																				
6	ALANA MICHELE MARQUES																				
7	ALLANA PAINI DOS REIS																				
8	AMANDA DE OLIVEIRA LEAL																				

10- Preencher os espaços dos presentes com “C” e dos ausentes com “F”;

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2		10-out	11-out			17-out	18-out			
3	Nome do Aluno	M	T	M	T	M	T	M	T	
4	ADRIANY MACHADO	C								
5	AGATHA DA SILVA NUNES	F								
6	ALANA MICHELE MARQUES	C								
7	ALLANA PAINI DOS REIS	C								
8	AMANDA DE OLIVEIRA LEAL	C								
9	AMANDA STEFFANY BRIETO									

11- Após o término do passo 6, feche a planilha e escreva, de caneta vermelha, “lançada” no canto superior direito da lista de chamada de papel;



12- Arquive a lista na Pasta NAP.



PREENCHIMENTO DE RECIBOS

Descrição geral da atividade: preenchimento das folhas de recibo referentes à venda de apostilas.

Objetivo geral: organizar as vendas para que a contabilidade da ONG esteja atualizada.

PASSO-A-PASSO

9. Pegar a pasta vermelha que se encontra na primeira gaveta do balcão, na recepção do NAP;



10. Preencher o nome do aluno que está adquirindo a apostila, sua turma, o valor e a data em que a apostila foi vendida;

recibo n° R\$ 55,00
Recebi(emos) de Maria da Silva
a quantia de cinquenta e cinco reais
Correspondente a Venda de apostila nº 03
e para clareza firmo(amos) o presente
Curitiba, 10 de outubro de 2015
(assinatura)

11. Solicitar a assinatura do aluno;

recibo n° R\$ 55,00
Recebi(emos) de Maria da Silva
a quantia de cinquenta e cinco reais
Correspondente a Venda de apostila nº 03
e para clareza firmo(amos) o presente
Curitiba, 10 de outubro de 2015
(assinatura)

12. Arquivar o recibo na pasta vermelha na recepção do NAP, no último plástico e colocar o dinheiro no envelope intitulado “Apostilas”, que está dentro da pasta. Guardar a Pasta NAP na primeira gaveta, conforme a imagem.



PREENCHIMENTO DE FICHA DE OCORRÊNCIA

Descrição geral da atividade: preenchimento do documento nos casos onde a postura do aluno não condiz com os valores da Instituição, como por exemplo brigas, mau comportamento, rispidez, desacato aos professores e voluntários, e etc.

Objetivo geral: ter controle sobre as ocorrências na ONG, podendo assim tomar as medidas necessárias para corrigir tais acontecimentos e assim evitar que tais atitudes venham a acontecer novamente.

PASSO-A-PASSO

7. Abrir a pasta vermelha intitulada “NAP”, localizada na primeira gaveta na recepção do NAP;



8. Pegar uma Ficha de Ocorrência em branco localizada na pasta;

em ação
pré-vestibular

FICHA DE OCORRÊNCIA

Nome do aluno: _____
Turma: _____
Ocorrência: _____

Curitiba, ____ de ____ de ____

Nome e Assinatura do professor e/ou voluntário _____ Assinatura do aluno _____

9. Preencher com os dados do aluno;

em ação
pré-vestibular

FICHA DE OCORRÊNCIA

Nome do aluno: _____
Turma: _____
Ocorrência: _____

Curitiba, ____ de ____ de ____

Nome e Assinatura do professor e/ou voluntário _____ Assinatura do aluno _____

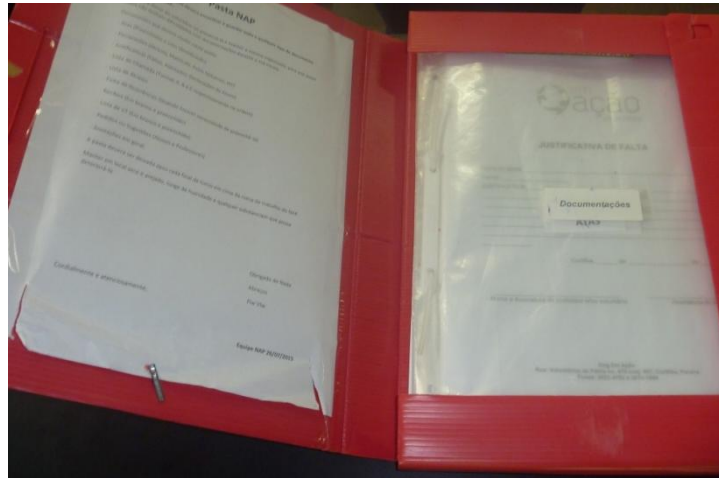
10. Explicar o ocorrido no espaço correspondente;

The image shows a form titled "FICHA DE OCORRÊNCIA" from "em ação pré-vestibular". At the top is a logo with a recycling symbol and the text "em ação pré-vestibular". Below the logo, the title "FICHA DE OCORRÊNCIA" is centered. The form contains several fields: "Nome do aluno:", "Turma:", and "Ocorrência:". Below these is a large rectangular area with horizontal lines for text, which is highlighted with a red border. At the bottom of this area is a date field: "Curitiba, ____ de ____ de ____". Below the red box, there are two signature lines: "Nome e Assinatura do professor e/ou voluntário" and "Assinatura do aluno".

11. Colocar a data, assinar no campo “voluntário” e solicitar a assinatura do aluno.

This image is identical to the one above, showing the "FICHA DE OCORRÊNCIA" form. The red box highlights the date field "Curitiba, ____ de ____ de ____". The rest of the form, including the logo, title, and signature lines, is the same as in the previous image.

12. Arquivar na pasta NAP e relatar o ocorrido na Ata, para que a Coordenação Pedagógica saiba do ocorrido.



PREENCHIMENTO DE TERMO DE DESISTÊNCIA

Descrição geral da atividade: preenchimento dos termos de desistência.

Objetivo geral: formalizar a desistência do aluno, possibilitando assim a ocupação da vaga por outro aluno.

PASSO-A-PASSO

13. Abrir a pasta vermelha intitulada “NAP” localizada na primeira gaveta da recepção do NAP.



14. Pegar a folha do Termo de Desistência em branco;


Em Ação
 pré-vestibular

TERMO DE DESISTÊNCIA

Eu _____
 R.G. _____ estou abdicando da minha vaga no curso _____ do
 ano _____ oferecido pelo pré-vestibular gratuito Em Ação a qual será oferecida a
 outro candidato.
 Justificativa:

 Fone residencial: _____ Celular: _____
 Curitiba, _____ de _____ de _____

 Assinatura do Aluno

15. Preencher com os dados do aluno desistente;


Em Ação
 pré-vestibular

TERMO DE DESISTÊNCIA

Eu _____
 R.G. _____ estou abdicando da minha vaga no curso _____ do
 ano _____ oferecido pelo pré-vestibular gratuito Em Ação a qual será oferecida a
 outro candidato.
 Justificativa:

 Fone residencial: _____ Celular: _____
 Curitiba, _____ de _____ de _____

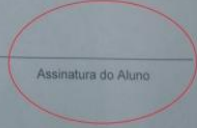
 Assinatura do Aluno

16. Solicitar a assinatura do desistente;

Eu _____
 R.G. _____ estou abdicando da minha vaga no curso _____ do
 ano _____ oferecido pelo pré-vestibular gratuito Em Ação a qual será oferecida a
 outro candidato.
 Justificativa:

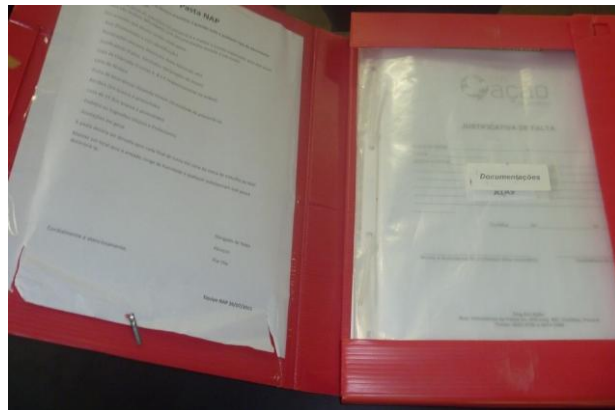
 Fone residencial: _____ Celular: _____
 Curitiba, _____ de _____ de _____

 Assinatura do Aluno


 Assinatura do Aluno

Em Ação - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público - CNPJ : 05.438.859/0001-09
 Rua Voluntários de 1888, 100 - Curitiba - PR

17. Arquivar na pasta “NAP”, na aba “Declarações assinadas”



CONTATO

Ajude-nos a melhorar!

Caso tenha dúvidas, sugestões, reclamações, elogios ou queira relatar sobre como executou as tarefas utilizando esse manual, mande um e-mail para:

Andressa de Figueiredo

andressacdefg@gmail.com

Crislaine Priscila

crislainesoek@hotmail.com

Érica Santos

erica.secretariaexecutiva@gmail.com

OBRIGADA!

D. PRÉ-PROJETO

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
TECNÓLOGO EM SECRETARIADO**

**IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA "INSTRUÇÃO DE TRABALHO" NA ÁREA
SECRETARIAL**

Alunas:

Andressa C. de Figueiredo

Crislaine P. dos Santos

Érica C. dos Santos

CURITIBA

2015

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO.....	3
2 – ANÁLISE DO AMBIENTE.....	5
2.1 – ORGANOGRAMA.....	7
2.2 – MISSÃO.....	7
2.3 – VISÃO.....	7
2.4 – VALORES.....	7
3 – QUESTÃO NORTEADORA.....	8
4 – OBJETIVOS GERAIS.....	8
4.1 – OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
5 – DIAGNOSE.....	8
6 – PROGNOSE.....	8
7 – METODOLOGIA.....	9
8 – CRONOGRAMA.....	10
9 – REFERÊNCIAS.....	12
10 – ANEXOS	13

1. INTRODUÇÃO

O projeto tem, por finalidade, criar e implantar uma instrução de trabalho na ONG Em Ação para que, desse modo, as tarefas secretariais sejam organizadas e padronizadas, garantindo a continuidade dos processos de maneira uniforme. ONG “Em Ação” foi fundada em 12 de dezembro de 2002, para formalizar o pré-vestibular Gratuito “Em Ação”, que teve início no ano 2000, como iniciativa de acadêmicos voluntários, na sua maioria, estudantes da Universidade Federal do Paraná - UFPR, para preparar gratuitamente alunos de baixa renda para o vestibular. Todos os anos, aproximadamente 2500 pessoas procuram o pré-vestibular gratuito Em Ação, o mesmo já realizou o sonho de 1096 estudantes de baixa renda, que, com apoio do pré-vestibular gratuito Em Ação, ingressaram em um curso superior da UFPR.

Os números representam a qualidade e seriedade do trabalho voluntário desenvolvido por profissionais qualificados e comprometidos com um mundo melhor. Os exemplos destes profissionais conquistaram e conquistam muitos ex-alunos que se dispõem a atuar na instituição como voluntários o que garante a continuidade, credibilidade e fortalecimento das ações solidárias desenvolvidas pela ONG Em Ação junto à sociedade.

Como o trabalho é realizado por voluntários, nada garante que os mesmos permaneçam na ONG por muito tempo. Cada pessoa tem a sua forma de trabalhar e organizar o seu ambiente de trabalho, mas isso não é interessante uma vez que passa várias pessoas no mesmo setor, é importante todas as pessoas saberem as mesmas informações.

O nosso projeto tem por objetivo apresentar soluções para melhorar os processos secretarias da ONG Em Ação, de forma objetiva. Queremos otimizar o tempo dos novos voluntários para que os mesmos não se "sintam perdidos" e tenham mais facilidade para realizar as atividades secretarias, além disso também

será possível agilizar os demais processos como por exemplo, campanha de doação, mutirão de resoluções de exercícios e “aulões” de revisão.

Queremos criar um padrão na área secretarial, um manual de instrução onde conterá todas as informações do setor e como realizar as atividades para todos os voluntários que já trabalham na ONG e para os novos que entraram.

Por este motivo escolhemos a ONG Em Ação para implantarmos nosso projeto, pois, como já mencionado, identificamos que á uma carência no setor administrativo, em especial as atividades secretariais e desse modo iremos trazer resultados positivos com a nossa embora pouca, mas eficaz experiência na área secretarial como um todo. Além de aplicar nossos conhecimentos vamos adquirir novos com as pesquisas que realizaremos e isto refletirá de uma maneira positiva em nosso projeto para que alcancemos nosso objetivo maior que é a satisfação dos novos voluntários em utilizar a nova ferramenta de trabalho implantada.

2. ANÁLISE DO AMBIENTE

A ONG Em Ação atua a 15 anos na área da educação, oferecendo cursos pré-vestibulares gratuitos para jovens e adultos que estejam concluindo ou que já tenham concluído o Ensino Médio e que não possuem condições de arcar com os custos de um cursinho particular. O trabalho realizado pelo Em Ação é voluntário, sendo então as aulas ministradas nos finais de semana (sábados e domingos), das 08h00min às 20h00minh por professores voluntários que são, em sua maioria, ex-alunos Em Ação e formados pela UFPR.

O escritório fica no Edifício Asa, localizado na Rua Voluntários da Pátria, 475, 6º andar – conj. 607, em Curitiba. Já as aulas são ministradas em dois locais: no CIETEP, Av. Comendador Franco (das Torres), 1341, Jardim Botânico - Curitiba e na Av. Rui Barbosa, 5881, Afonso Pena – São José dos Pinhais.

O local onde o projeto será implantado será o escritório da ONG Em Ação, onde os registros dos alunos e demais documentos referentes à ONG se encontram. Referente ao escritório, este é um local com três salas, onde a primeira é utilizada para recepção de visitantes e as outras duas para as atividades administrativas. O ambiente possui também um pequeno lavabo e uma pequena cozinha, composta de uma pia e geladeira. Na sala administrativa maior ficam arquivados os registros dos alunos, as atas e outros documentos importantes, dois computadores (dentre eles o servidor) e um telefone. Na sala maior ficam duas mesas para apoio, uma mesa para o telefone, livros de diversas áreas, a impressora, os armários com os materiais de escritório e uma mesa maior para as reuniões de equipe.

O escritório funciona de segunda à sexta, das 09h00min às 13h00min, operando em horário integral durante os processos seletivos que ocorrem em meados de janeiro até o início de março e de meados de abril até o começo de junho. Assim como na FIEP e na FAMEC, a ONG conta com voluntários para atender as chamadas telefônicas e auxiliar nas atividades administrativas. Devido à

rotatividade de colaboradores – já que cada voluntário vai ao escritório uma vez ao mês – algumas tarefas são iniciadas de uma forma e finalizadas de outra. Os voluntários trabalham por escala e há uma carga horária limite de 12 horas mensais, levando em consideração a disponibilidade de cada um. Com isso, muito tempo se perde até que a pessoa que assumirá a realização de uma determinada tarefa se adeque e compreenda como a mesma é executada.

Ainda que o Em Ação realize treinamentos para ensinar todas as procedências, não há um manual ou uma instrução de trabalho acessível aos voluntários. Esse tipo de material é uma das metas que os fundadores do Em Ação almejam e que não conseguem realizar, pois houve quem iniciasse esse tipo de projeto e que, ao se desligar da ONG por motivos pessoais, decidiu levá-lo consigo. Um dos intuitos de se implantar uma Instrução de Trabalho é justamente deixá-lo na ONG de maneira acessível e permanente.

2.1 - ORGANOGRAMA

ANEXO I – ORGANOGRAMA ONG EM AÇÃO

2.2 - MISSÃO

Preparar intelectual e culturalmente adolescentes, jovens e adultos como agentes de transformação.

2.3 - VISÃO

Tornar-se a rede colaborativa e de economia solidária com maior capital intelectual do Estado do Paraná.

2.4 - VALORES

Lealdade, respeito às pessoas, à hierarquia e à disciplina, humildade, comprometimento, espiritualidade, amor, bom humor e gratidão.

3. QUESTÃO NORTEADORA

De que maneira a implementação da Instrução de Trabalho garantirá continuidade de um processo de forma padronizada para as próximas gerações de voluntários?

4. OBJETIVO GERAL

O objetivo geral da pesquisa é de, através da criação de uma Instrução de Trabalho, padronizar os processos secretariais da ONG Em Ação de forma organizada e objetiva, para que os voluntários que assumirem atividades secretariais na ONG possuam um plano de ação pronto para ser executado, sem que o mesmo gere dúvidas e perda de tempo.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Análise do ambiente em que o projeto será implantado;
- Analisar os recursos disponíveis e as atividades necessárias para a execução do projeto na ONG;
- Iniciar o desenvolvimento, bem como a conclusão da Instrução de Trabalho e enviar para a aprovação da presidência da ONG;
- Depois de aprovado fazer a implantação da Instrução de Trabalho;
- Checar os resultados e identificar os erros para corrigi-los.

5. DIAGNOSE

Como o trabalho realizado é voluntário, não existem garantias de que uma mesma pessoa permanecerá por muito tempo na ONG. As pessoas saem do projeto sem treinar a pessoa que irá assumir o trabalho a como proceder na atividade, o que resulta em um novo método criado pelo voluntário que assumiu a atividade. Ou seja, como o voluntário criou um novo processo, o mesmo corre o

risco de não atender às necessidades do projeto, resultando em perda de tempo e de recursos materiais/ financeiros.

6. PROGNÓSE

A criação de Instrução de Trabalho para atividades secretaria como um padrão a ser seguidos por todos os que necessitarem utilizar o processo.

7. METODOLOGIA

Fazer uma pesquisa qualitativa com o objetivo de: estudar o ambiente, analisar os recursos disponíveis, encontrar as principais atividades em que há uma rotatividade grande de voluntários na execução, a partir deste ponto criar uma Instrução de Trabalho que se adeque à atividade e tomar as medidas necessárias para que o projeto seja implementado na ONG com eficácia priorizando os resultados.

Para a realização da pesquisa qualitativa iremos analisar o ambiente onde a ferramenta será implantada. Faremos questionamentos específicos aos profissionais que atuam na ONG Em Ação, com o intuito de descobrir mais sobre o funcionamento e da importância que as atividades secretariais têm para o setor administrativo e da funcionalidade da ONG como um todo. Além destes questionamentos, avaliaremos quais são os objetivos que os voluntários que trabalham na área secretarial dentro da ONG têm; qual a finalidade das suas atividades; se trabalham com metas e, caso a resposta seja afirmativa, quais são. Coletaremos dados detalhados de como os voluntários da ONG vêm realizando as atividades para que deste modo possamos desenvolver melhor o nosso projeto, garantindo que o mesmo possa ser usado com facilidade pelos voluntários; pesquisaremos quais os melhores métodos a serem utilizados para a implantação do projeto como, por exemplo, a criação de um “Manual de Instrução de Trabalho” contendo as informações necessárias do setor e quais os passos os voluntários devem seguir para a execução das atividades e, por fim, definiremos com a presidência da ONG qual a melhor forma de implantar o projeto.

8. CRONOGRAMA

MÊS	ATIVIDADE
Maio	Estudar o ambiente
Junho	Analisar os recursos disponíveis/ Análise das atividades
Julho/ Agosto	Desenvolver a instrução de trabalho/ enviar o projeto à presidência
Agosto/ Setembro	Implantar o Projeto
Setembro/ Outubro	Estudar os resultados

9. REFERÊNCIAS

Site da ONG Em Ação

Disponível em <http://www.emacao.org.br> Acesso em: Maio/2015

9. ANEXOS

1. Carta de aceite

