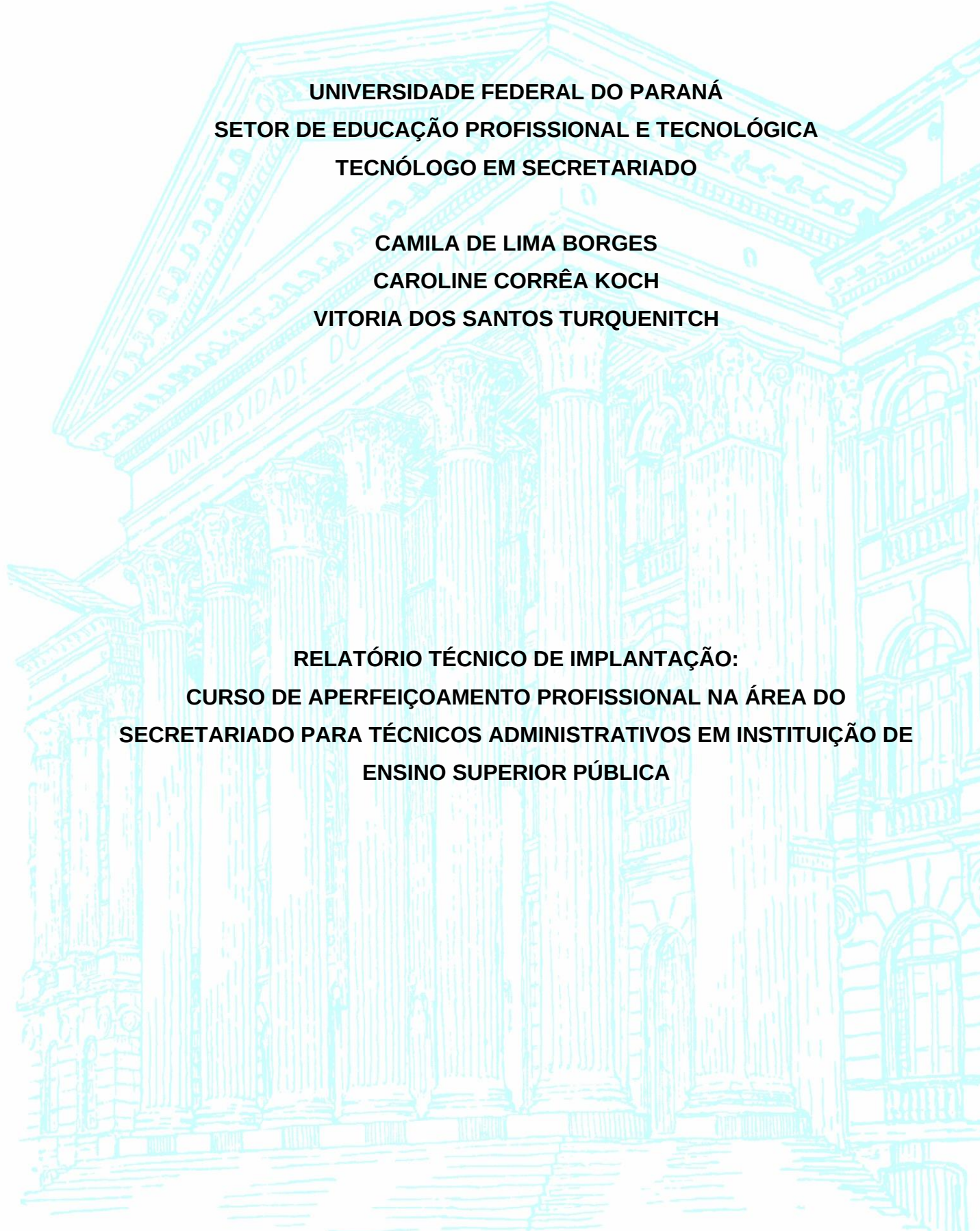




**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
TECNÓLOGO EM SECRETARIADO**

**CAMILA DE LIMA BORGES
CAROLINE CORRÊA KOCH
VITORIA DOS SANTOS TURQUENITCH**

**RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO:
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL NA ÁREA DO
SECRETARIADO PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM INSTITUIÇÃO DE
ENSINO SUPERIOR PÚBLICA**

**CURITIBA
2023**

CAMILA DE LIMA BORGES
CAROLINE CORRÊA KOCH
VITORIA DOS SANTOS TURQUENITCH

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO:
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL NA ÁREA DO
SECRETARIADO PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM INSTITUIÇÃO DE
ENSINO SUPERIOR PÚBLICA

Relatório técnico apresentado para a obtenção de nota final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

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

CURITIBA
2023

IDENTIFICAÇÃO DOS ACADÊMICOS

Nome: Camila de Lima Borges

Matrícula: GRR20195668

Nome: Caroline Corrêa Koch

Matrícula: GRR20184474

Nome: Vitoria dos Santos Turquenitch

Matrícula: GRR20211236

Curso: Tecnologia em Secretariado

Professora Orientadora: Dra. Fernanda Landolfi Maia

EMPRESA CONCEDENTE PARA IMPLANTAÇÃO DE PROJETO

Razão Social: Universidade Federal do Paraná (UFPR)

CNPJ: 75.095.679/0001-49

Setor: Setor de Ciências Humanas

Endereço: Rua General Carneiro, 460 - Centro

Cidade: Curitiba

Estado: Paraná

CEP: 80060-150

Fone/ E-mail: (41) 3360-5092 / humanas@ufpr.br

Coordenação setorial: Prof. Dr. João Frederico Rickli - Diretor

Prof. Dr. Rodrigo Rodriguez Tavares - Vice-Diretor

RESUMO

O presente relatório técnico de implantação tem por objetivo documentar a implantação do projeto Curso de Aperfeiçoamento Profissional na área do Secretariado para técnicos administrativos em instituição de Ensino Superior Pública. Por meio da pesquisa, de natureza aplicada com abordagem quali-quantitativa, foi realizado o levantamento de dados de servidores públicos para embasamento na criação do chamado curso de aperfeiçoamento, que trouxe capacitação específica em atividades pertinentes ao exercício profissional diário. Esse levantamento de dados envolveu 19 servidores, que disponibilizaram suas experiências a respeito de tal exercício através do preenchimento de um formulário *on-line*. A elaboração desse material, disponibilizado de forma também *on-line*, tem o objetivo de auxiliar esses profissionais em suas tarefas diárias, promovendo uma capacitação contínua dentro do ambiente acadêmico.

Palavras-chave: Capacitação. Secretariado. Servidor Público.

ABSTRACT

The purpose of this technical implementation report is to document the deployment of the Professional Improvement Course in the field of Secretarial Studies for administrative staff in a Public Higher Education Institution. Through applied research with a qualitative-quantitative approach, data was collected from public servants to support the creation of the aforementioned improvement course, which provided specific training in activities relevant to their daily professional duties. This data collection involved 19 public servants who shared their experiences related to these duties by filling out an online questionnaire. The development of this material, also made available online, aims to assist these professionals in their daily tasks, promoting continuous training within the academic environment.

Keywords: Training. Secretarial Studies. Public Servant.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DA UFPR.....	15
FIGURA 2 – TRILHA DE DESENVOLVIMENTO DA PROGEPE.....	17
FIGURA 3 – QUESTÃO SOBRE A ÁREA SECRETARIAL.....	21
FIGURA 4 – QUESTÃO SOBRE ANÁLISE PESSOAL NA ÁREA SECRETARIAL.....	21
FIGURA 5 – QUESTÃO SOBRE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL PARA A ATUAÇÃO EM SECRETARIA.....	22
FIGURA 6 – QUESTÃO SOBRE A PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	23
FIGURA 7 - CURSO "EXERCENDO O SECRETARIADO".....	26
FIGURA 8 - QR CODE.....	26
FIGURA 9 - MÓDULO 1.....	27
FIGURA 10 - MÓDULO 2.....	27
FIGURA 11 - MÓDULO 3.....	28

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – ANÁLISE DO PERFIL DOS RESPONDENTES.....	14
QUADRO 2 – CURSOS SUPERIORES.....	18
QUADRO 3 – ROTINAS SECRETARIAIS	19
QUADRO 4 – ATIVIDADES COM MAIOR DIFICULDADE EM DESEMPENHO.....	20
QUADRO 5 – CAPACITAÇÃO NA ATUAÇÃO EM SECRETARIA.....	22
QUADRO 6 – PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICOS EM RELAÇÃO ÀS FUNÇÕES E À FORMAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	23
QUADRO 7 – COMENTÁRIOS DOS SERVIDORES	24

LISTA DE SIGLAS

SCH - Setor de Ciências Humanas

PROGEPE - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

UFES - Universidade Federal do Espírito Santo

UFPR - Universidade Federal do Paraná

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. METODOLOGIA.....	12
3. ANÁLISE DO AMBIENTE.....	14
4. DESENVOLVIMENTOS DAS ATIVIDADES.....	16
4.1 ETAPA 1: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA.....	16
4.2 ETAPA 2: LEVANTAMENTO DE DADOS ATRAVÉS DE FORMULÁRIOS.....	18
4.3. ETAPA 3: ELABORAÇÃO DO CURSO DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL “EXERCENDO O SECRETARIADO”	24
4.4. ETAPA 4: FUNCIONAMENTO DO CURSO	25
4.5. ETAPA 5: APLICAÇÃO DO CURSO.....	28
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
REFERÊNCIAS.....	3
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM SECRETARIAS.....	33
APÊNDICE B - EMENTA: CURSO DE APERFEIÇOAMENTO PARA ROTINAS SECRETARIAIS.....	36
APÊNDICE C - PRÉ-PROJETO.....	39
APÊNDICE D – APOSTILA CURSO “EXERCENDO O SECRETARIADO”	60
ANEXO - CARTA DE ACEITE.....	102

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho, desenvolvido na disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares, no curso superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná (UFPR), teve por objetivo a elaboração de um curso de aperfeiçoamento profissional, ministrado para servidores públicos em nível técnico administrativos atuantes em secretarias em instituições públicas de ensino superior. Essa necessidade surgiu a partir de uma observação técnica de uma profissional do Secretariado, também integrante da equipe e atuante no setor público, trazendo um entendimento de que até então não havia a disponibilização de capacitação para rotinas secretariais exercidas no dia a dia dos servidores técnicos administrativos do setor em questão.

A capacitação está presente no ambiente de trabalho há longos anos, e na era pós-industrial tal prática se torna ainda mais relevante trazendo um entendimento sobre a habilidade técnica ao exercer determinadas funções, mesmo que repetitivas. Para Thurrow, citado por Menegasdo e Salm (2001, p. 28), "as invenções, usualmente, precisam de uma força de trabalho bem-educada para absorver a tecnologia e adquirir as habilidades necessárias para empregá-las", o que reforça a importância de uma atualização constante, muito necessária para o âmbito secretarial. Esse foi, afinal, o Norte para a elaboração do curso em questão, a disponibilização de uma atualização específica em conhecimentos demandados por esse público, para auxiliar na organização do trabalho e rotinas de técnicos administrativos da Universidade Federal do Paraná.

Para elaborar uma didática eficiente e relevante, fez-se necessário o levantamento de tal problemática e ouvir daqueles que mais eram prejudicados pelo déficit de uma capacitação específica: os próprios profissionais. Nesse tocante, a equipe idealizadora do projeto realizou uma pesquisa com os servidores especificados anteriormente, atuantes no setor de Ciências Humanas (SCH) da UFPR, sendo esse escolhido para a pesquisa por conta da atuação profissional de uma das autoras nesse setor. Foi aplicado um questionário *on-line* de perguntas (abertas e fechadas), onde o principal objetivo foi obter, segundo a experiência dos respondentes, uma visão assertiva a respeito de suas maiores dificuldades no exercício de suas funções. Ele

foi essencial para que a equipe identificasse os temas a serem abordados e destrinchados no curso, e trouxe diversas reflexões acerca do processo complexo que é a admissão no setor público e, indo ainda mais além, a permanência no mesmo.

Afinal, como exercer uma função que não lhe foi ensinada de forma assertiva? Buscar capacitações externas e específicas se torna mais do que necessário, talvez até mesmo crucial. Esse foi o principal guia durante a execução do presente trabalho: a possibilidade de elaborar um agente facilitador, expressão tão presente na formação secretarial, que trouxesse apoio para profissionais interessados em adquirir embasamento teórico para seu dia a dia, sendo capazes de exercer suas funções com excelência.

Seguindo a premissa das devolutivas do questionário aplicado, realizando uma análise dos dados obtidos e mapeamento das dificuldades dos participantes, a equipe se viu diante do anseio dos respondentes em três assuntos mais específicos, que abrangiam áreas de Gestão de Tempo, Gestão de Informações Institucionais e Comunicação Assertiva. Sendo assim, a elaboração do curso teve como base o desenvolvimento dos três temas citados acima, com o propósito de trazer esclarecimentos básicos e práticos a respeito, buscando pesquisar a bibliografia disponível no campo de Secretariado, identificando assim as referências teóricas e da prática laboral.

Com a bibliografia em mãos, foi realizado o planejamento da proposta do curso, com a elaboração da ementa e dos materiais a serem disponibilizados no mesmo. Em um cenário pós pandêmico, a equipe entendeu também como necessário uma abordagem que priorizasse a acessibilidade ao aprendizado, optando pela disponibilização de vídeos *on-line* de forma assíncrona, além de fazer uso dessa forma dos equipamentos dispostos pela universidade para a produção de um conteúdo de boa qualidade que foi disponibilizado para todo o público-alvo.

Dessa forma, o curso foi ministrado e conduzido de forma *on-line*, proporcionando um ambiente de capacitação acessível para um melhor exercício das funções no âmbito secretarial dos funcionários públicos administrativos. Esse relatório técnico está dividido em: introdução, metodologia, análise do ambiente, desenvolvimento das atividades, considerações finais, referências, anexos e apêndices.

2. METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho configura-se por ser de natureza aplicada, com abordagem quali-quantitativa para análise dos dados coletados, por meio de aplicação de instrumento de pesquisa via questionário eletrônico (*Google forms*), disponibilizado para técnicos administrativos do SCH da UFPR, delimitado de acordo com o escopo da pesquisa. A análise aplicada foi tanto a análise estatística descritiva quanto a análise de conteúdo e a amostra foi probabilística, havendo um total de dezenove resposta no questionário.

A partir de uma análise interna do quadro de técnicos administrativos atuantes em secretarias, foi realizado um levantamento de dados para a confecção de um curso de aperfeiçoamento profissional com ênfase em rotinas secretariais. O percurso metodológico foi composto por análise documental e bibliográfica da universidade, com os objetivos de identificar o histórico do setor, as atribuições, a descrição e a quantidade de cargos para servidores técnicos em instituições de ensino superior, a fim de obter um maior aprofundamento do ambiente analisado e das dinâmicas internas do setor.

Além disso, foi realizado um levantamento por meio de coleta de dados através de um instrumento de pesquisa via questionário eletrônico, disponibilizado para os servidores, entrando em concordância com a afirmação dos pesquisadores que:

Questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio, por um portador ou por algum meio eletrônico; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo (Marconi; Lakatos, 2021, p.107).

Assim, o questionário foi aplicado com perguntas abertas e fechadas, com a diretriz de fornecer dados qualitativos para análise, que segundo Marconi e Lakatos (2010) a metodologia qualitativa possui a preocupação em analisar e interpretar aspectos complexos relacionados ao comportamento humano; Também resultado uma análise rica em detalhes, além do método fornecer dados analisados a partir do

conteúdo psicossocial e reduzidos a grupos específicos, sendo o método mais adequado para os objetivos nesta pesquisa. As perguntas de múltipla escolha, de acordo com Fachin (2017, p.154) “(...) são, em geral, preferidas pela população pesquisada. Isso pelo fato de serem de entendimento mais fácil e mais práticas de serem respondidas. E são mais práticas para a tabulação”. Além disso, foram importantes para verificação de quais atividades são desenvolvidas, dentro da rotina secretarial, por esses técnicos, e questões com maiores níveis de objetividade, como idade, sexo e escolaridade.

A primeira parte do questionário tem como objetivo mapear o perfil do respondente, com a utilização das perguntas dicotômicas. Na segunda parte foi abordada a formação acadêmica, também com questões fechadas, e uma questão aberta sobre o título acadêmico. A terceira parte foi voltada à atuação e a rotina na secretaria, com questões de múltipla escolha, sendo desenvolvidas com o objetivo de realizar o levantamento referente aos dados das atividades realizadas nas secretarias, e uma questão final solicitando que fossem escritas as atividades com maior grau de dificuldade em sua execução. A quarta e última parte intercalou três questões objetivas com uma questão fechada construída a partir da Escala Likert de cinco pontos, e as duas questões finais foram abertas.

Com relação aos sujeitos da pesquisa, optou-se por usar uma amostragem probabilística, que segundo Sampieri:

As amostras probabilísticas possuem muitas vantagens, talvez a principal seja que ela pode medir o tamanho do erro em nossas previsões. Dizem, inclusive, que o principal objetivo no desenho de uma amostra probabilística é reduzir esse erro amostral ao mínimo, e isso é chamado de erro amostral padronizado (2013, p. 196).

O questionário eletrônico foi disponibilizado via *e-mail*, tendo início, conjuntamente com a coleta de dados, no período de 01 de julho de 2023 a 31 de julho de 2023, no apêndice A está disponível o questionário de pesquisa. Os dados coletados foram organizados de acordo com a abordagem quali-quantitativa, sendo sistematizados por meio de tabelas, gráficos, figuras, e em forma de relatório técnico de pesquisa, também como embasamentos numéricos para a seleção dos conteúdos lecionados no curso de aperfeiçoamento. De acordo com Medeiros e Tomasi (2010) o relatório técnico-científico necessariamente deve apresentar as informações para um leitor qualificado de forma sistematizada, mas traçar conclusões e realizar

recomendações.

Para a questão aberta ou optativas com mais de uma escolha houve a utilização da metodologia *Bardin*, que pode ser definida como:

A técnica de pesquisa Análise de Conteúdo defendida por Bardin (2011) se estrutura em três fases: 1) pré-análise; 2) exploração do material, categorização ou codificação; 3) tratamento dos resultados, inferências e interpretação. A validade dos achados da pesquisa é resultante de uma coerência interna e sistemática entre essas fases, cujo rigor na organização da investigação inibe ambiguidades e se constitui como uma premissa fundante. (Sousa; Santos, 2020, p.1400).

Foi realizado de acordo com essa metodologia a análise do perfil dos respondentes no quadro abaixo:

QUADRO 1 – ANÁLISE DO PERFIL DOS RESPONDENTES

Descrição pessoal	Porcentagens
Sexo	78,9% feminino e 21,1% masculino
Idade	47,5% mais de 40 anos, 47,5% entre 36 à 40 anos e 5,3% entre 31 à 35
Tempo de atuação no serviço público	Média arredondada de doze anos, com moda de cinco anos.

FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

A análise bibliográfica para a elaboração do curso foi direcionada pelos dados coletados durante a aplicação do questionário, para que além de ser aplicadas na formulação do curso de aperfeiçoamento assíncrono *on-line*, também utilizada como embasamento teórico no desenvolvimento do projeto e conclusões dos porquês que direcionaram determinadas respostas dos participantes tomando como base as teorias do campo secretarial. O material referencial foi obtido via repositórios digitais de artigos e de pesquisas científicas, livros *on-line* e físicos.

3. ANÁLISE DO AMBIENTE

A Universidade Federal do Paraná, instituição pública de ensino superior, possui polos de ensino nos municípios de Curitiba, Jandaia do Sul, Matinhos, Palotina, Pontal do Paraná e Toledo. Fundada em 1912 e sendo considerada a universidade mais antiga do Brasil (Universidade Federal do Paraná, 2023d).

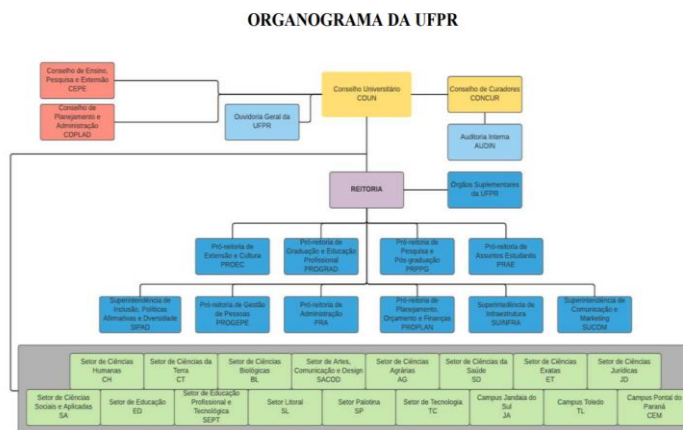
O setor de aplicabilidade do projeto será o setor de ciências humanas, localizado no complexo da reitoria em Curitiba, sendo fundado em fevereiro de 1938, inicialmente como Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras do Paraná. Em 24 de agosto de 1939, pelo Decreto-Lei 1.190/39, foram aprovados quatro departamentos: departamento de Filosofia, departamento de Matemática, de Física, de Química, de História Natural, de Geografia, de História e de Ciências Sociais, departamento de Letras e departamento de Pedagogia (Westphalen, 1988, p.19-23).

Segundo Westphalen, (1988, p.30) em 1946 houve sua instalação na Universidade do Paraná, anterior à federalização da universidade em 1950. Em 12 de setembro de 1972 ocorreu uma exigência do Ministério de Educação e Cultura, gerando uma reestruturação administrativa na Universidade Federal do Paraná, na qual os termos “instituto” e “faculdade” entraram em desuso e os departamentos passaram a se reunir em setores. Decorrente disso, houve a criação do setor de ciências humanas, Letras e Artes, anteriormente dividido em Instituto de Ciências Humanas e em Instituto de Letras e Artes (Westphalen, 1988, p.51).

Atualmente o setor de ciências humanas é constituído pelos departamentos de Antropologia, de Ciência Política, de Sociologia, de Filosofia, de História, de Letras Libras, de Letras Estrangeiras Modernas, de Literatura e Linguística, de Polonês, de Alemão e Letras Clássicas, de Psicologia e de Turismo. Ademais, existem sete secretarias de graduação, dos cursos de Ciências Sociais, de História, de Filosofia, de Letras, de Letras Libras, de Psicologia e de Turismo, e doze secretarias de Pós-Graduação que fazem parte do setor. Porém, a graduação e Pós-graduação em Psicologia não ocupam as instalações do Setor, sendo localizadas no Prédio História da UFPR (Universidade Federal do Paraná, 2019).

A estrutura organizacional interna hierárquica da UFPR, apesar de ser complexa e com ramificações internas, é de extrema importância para a compreensão dessa pesquisa o conhecimento de sua estrutura na figura a seguir:

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DA UFPR



FONTE: Universidade Federal do Paraná (2019)

Portanto, dentro da instituição além de haver uma hierarquia descentralizada, mas ainda possui na posição da reitoria um papel de chefia e de supervisão das Pró-reitorias, em especial da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) que é de extrema importância para o desenvolvimento desta pesquisa. Também existem outras estruturas internas com relações de gerenciamento, que não necessitam da reitoria para tomada de decisões, nos setores e campi da universidade.

4. DESENVOLVIMENTOS DAS ATIVIDADES

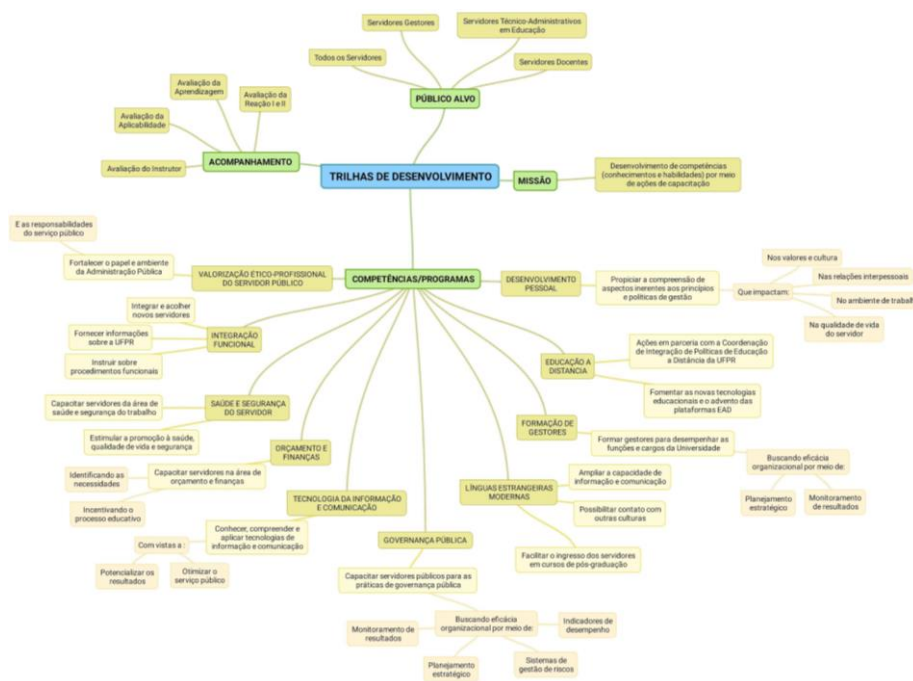
4.1. ETAPA 1: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA

Na primeira etapa da pesquisa, a análise da problemática foi conduzida a partir da vivência da estudante Vitoria dos Santos Turquenitch, uma das autoras do projeto, que desde dezembro de 2022 atua como estagiária no setor de ciências humanas da UFPR, especificamente em uma secretaria. Durante sua experiência, Vitoria identificou várias questões críticas relacionadas ao preparo profissional dos técnicos administrativos antes e durante sua atuação nas secretarias do setor.

As problemáticas identificadas incluem a falta de capacitação prévia ao assumir o cargo de secretária, a realização de formações profissionais que não estão diretamente relacionadas à área secretarial e a ausência de diretrizes normativas específicas para as funções de secretariado na UFPR. Mesmo com a presença de um portal específico da PROGEPE destinado à capacitação de técnicos, não foi possível localizar nenhuma capacitação que abordasse as demandas específicas da área

secretarial, nem cursos com ênfase nessa área, como é evidenciado na figura da trilha de desenvolvimento disponibilizada pelo portal.

FIGURA 2 – TRILHA DE DESENVOLVIMENTO DA PROGEPE



FONTE: Universidade Federal do Paraná (2021)

Com base nessas constatações, surgiu a necessidade de criar um conteúdo *on-line* acessível aos técnicos, independentemente de estarem atuando na instituição há muito tempo ou de serem recém-ingressados no cargo. Esse conteúdo seria voltado para consultas práticas relacionadas às suas tarefas diárias.

Para embasar essa necessidade, foi realizado um levantamento de dados por meio de um formulário digital destinado aos técnicos que atuam nas secretarias da UFPR, pertencentes ao SCH (Setor de Ciências Humanas). A pesquisa, realizada de forma quali-quantitativa, teve como objetivo não apenas identificar as principais funções e rotinas secretariais desempenhadas por esses técnicos, mas também mapear as áreas em que enfrentavam maiores dificuldades.

A pesquisa revelou que profissionais técnicos administrativos do setor público, ao assumirem suas vagas em instituições de ensino superior, geralmente são designados para atuar em secretarias de graduação e pós-graduação. Embora desempenhem rotinas secretariais em suas atividades, muitos deles não possuem

formação inicial na área secretarial. Além disso, a análise das capacitações disponíveis no Portal de Capacitação da universidade demonstrou que, apesar da diversidade de competências e programas de aperfeiçoamento disponíveis, nenhum deles é direcionado para as rotinas secretariais, resultando em uma lacuna de informações essenciais para o desempenho eficaz dessas funções.

Portanto, fica evidente a importância de fornecer treinamento adequado e fácil acesso aos dados de treinamento para os trabalhadores, independentemente de estarem em uma empresa privada ou no setor público. Esse aspecto é especialmente relevante no contexto dos profissionais de secretariado, que desempenham um papel crucial como facilitadores em suas organizações. Diante disso, a proposta deste trabalho é promover uma formação de curta duração baseada nas rotinas secretariais, com o objetivo de auxiliar esses profissionais técnicos administrativos a aprimorar suas práticas e conhecimentos na área do Secretariado Executivo.

4.2. ETAPA 2: LEVANTAMENTO DOS DADOS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO

Em 01 de julho de 2023 foi disponibilizado o preenchimento para os servidores técnicos, o formulário teve seu fechamento no dia 31 de julho de 2023, obtendo um total de dezenove respondentes. A partir do preenchimento foram obtidas respostas sobre o perfil desses servidores, como apresentado anteriormente na metodologia, além da relação da formação acadêmica dos servidores, onde 84,2% possuem formação superior completa e 15,8% que possuem pós-graduação e especialização.

No quadro dois é possível verificar essa relação dos cursos em nível de graduação, especialização e pós-graduação, havendo um número maior de respostas do que a quantidade dos respondentes em decorrência da inserção deles de mais de uma titulação em suas respostas. Entre esses dezenove respondentes apenas um realizou formação acadêmica, em nível de especialização, na área secretarial. E nenhum funcionário possuía graduação em secretariado.

QUADRO 2 – CURSOS SUPERIORES

Área de concentração	Títulos dos cursos e número de correspondentes
Ciências Humanas	Bacharelado em Turismo (1), bacharel em Filosofia (1), mestrado em Ciências Políticas, licenciatura em Pedagogia (2), licenciatura em Letras (2), especialização em Filosofia (1),

Ciências Sociais Aplicadas	Bacharelado em Administração (6), bacharelado em Contabilidade (3), bacharel em Economia (1), bacharelado em Direito (2), tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos (1), especialização MBA em Secretariado e Assessoria Executiva (1), tecnólogo em Luteria (1), tecnólogo em Logística (1), tecnólogo em Gestão Pública (1).
----------------------------	--

FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

Posteriormente, houve a verificação das rotinas secretariais desses profissionais, a relação das atividades foi extraída do portal da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), instituição que ainda possui o cargo em nível E de Secretário Executivo. Segundo a descrição sumária do cargo da UFES (2013):

Assessorar, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordenar e controlar equipes e atividades; controlar documentos e correspondências.

Atender usuários externos e internos; organizar eventos e viagens e prestar serviços em idiomas estrangeiros. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Ela descreve os requisitos de qualificação para ingresso no cargo (UFES, 2013), que seriam título de graduação em Letras ou Secretário Executivo Bilíngue e habilitação profissional segundo a Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985.

Segundo a Lei para o exercício da profissão de Secretário, regulamentado pela mesma, é obrigatório o diploma brasileiro de graduação em Secretariado, legalmente reconhecido; possuir graduação em qualquer curso superior, desde que haja comprovante, no caso declarações de empregadores, de atuação ativa na área secretarial pelo período mínimo de trinta e seis meses (BRASIL, 1985).

No terceiro quadro há a relação de atividades com maior e menor desempenho dentro das rotinas nas secretarias.

QUADRO 3 – ROTINAS SECRETARIAIS

Quantidade de respostas	Atividades
Cem por cento do total de respostas	- Fornecer informações; - Atender pedidos; - Digitar e formatar documentos.
Dez por cento do total de respostas	- Fazer <i>checklist</i>; - Estruturar evento; - Pesquisar local, reservar e preparar sala;

	- Elaborar convites, convocações, planilhas e gráficos;
--	---

FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

Entre as atividades com menor respondentes estão relacionadas à organização de eventos e nas atividades com mais respondentes são de gerenciamento de informações, atendimentos e documentos. Em seguida, houve o questionamento sobre dificuldades nas atividades assinaladas nas rotinas secretariais, demonstradas no quadro quatro.

QUADRO 4 – ATIVIDADES COM MAIOR DIFICULDADE EM DESEMPENHO

Questão	Respostas
Dentre essas atividades, quais delas você tem mais dificuldade em desempenhar?	- “O atendimento ao público é o que exige, em virtude das características diversas das pessoas e da inexperiência e falta de informações dos alunos” (resposta 5). - “Função dupla de coordenação e departamento, pois são funções antagônicas. Coordenação zela pelos alunos, depto zela pelos professores” (resposta 12). - “Na verdade, considero que todas as tarefas, após bem aprendidas, são fáceis. O problema é o caminho até que isso aconteça, já que, historicamente, a UFPR não oferece treinamento e suportes adequados” (resposta 13). - “Fornecer informações, em razão da falta de informações dentro da unidade” (resposta 14).

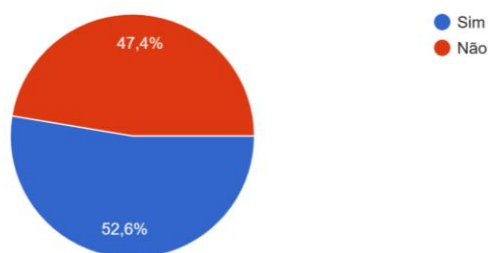
FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

Após a análise desses dados qualitativos, foi possível direcionar quais temáticas seriam aplicadas no curso e quais atividades específicas seriam abordadas nele. Na última seção do formulário os respondentes foram abordados sobre a área secretarial e seus conhecimentos antes do início da atuação, na figura três.

FIGURA 3 – QUESTÃO SOBRE A ÁREA SECRETARIAL

Antes de ser direcionado para atuar na secretaria, você já sabia quais seriam as suas funções desempenhadas?

19 respostas



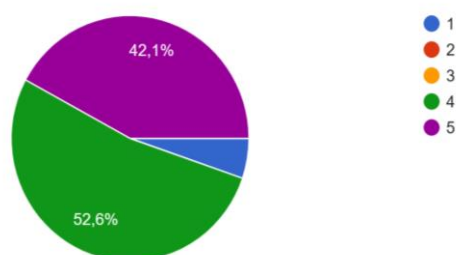
FONTE: Elaborada pelas autoras (2023).

Em sequência, foi abordado a análise pessoal dos servidores em relação a sua capacitação atuando como secretário, onde 52,6% autodescreveram como razoavelmente capacitados, 42,1% altamente capacitados e 5,3% não capacitados, o resultado pode ser visto na figura quatro.

FIGURA 4 – QUESTÃO SOBRE ANÁLISE PESSOAL NA ÁREA SECRETARIAL

Com relação a sua atuação profissional dentro da secretaria, em uma escala de 1 a 5, onde 1 é não capacitado e 5 altamente capacitado, que nota você daria?

19 respostas



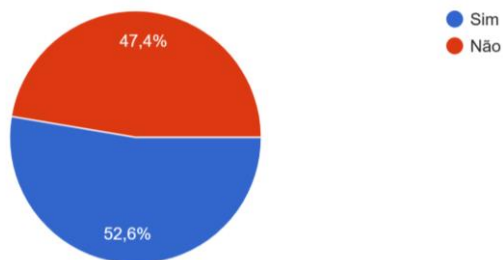
FONTE: Elaborada pelas autoras (2023).

Houve dois questionamentos sobre capacitação para a atuação na secretaria, na primeira pergunta sobre a realização de algum curso para auxiliar na atuação, onde 47,4% marcaram “não” e 52,6% que já buscou por cursos para melhoramento nas atividades da secretaria, como representado na figura cinco.

FIGURA 5 – QUESTÃO SOBRE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL PARA A ATUAÇÃO EM SECRETARIA

Você já realizou algum curso para auxiliar sua atuação na secretaria?

19 respostas



FONTE: Elaborada pelas autoras (2023).

Também, foi elaborada uma questão aberta sobre qual o nome do curso realizado pelos respondentes que marcam sim na última pergunta, foi possível verificar que quatro respondentes, do total de dez, participaram de cursos oferecidos pela UFPR. Enfatizando a importância da instituição em oferecer capacitações para seus servidores, no quadro cinco.

QUADRO 5 – CAPACITAÇÃO NA ATUAÇÃO EM SECRETARIA

Questão	Respostas
Se sim, qual o nome do curso e como ele colaborou na sua atuação?	- “MBA em Secretariado e Assessoria Executiva; cursos oferecidos pela UFPR” (resposta 2). - “Pouco tempo depois de assumir a secretaria do departamento, participei de uma capacitação junto à SGA/COPAP/PROGRAD sobre os trabalhos relacionados às atividades acadêmicas, chamada ‘Reunião novos secretários de Departamentos dos Cursos de Graduação’. Foi essencial para que eu entendesse parte dos trabalhos que iria desempenhar, tanto do ponto de vista normativo, quanto do uso do sistema utilizado na época (SIE)” (resposta 3). - “Gramática em redação oficial ofertada pela Progepe/UFPR” (resposta 5). - “Curso SEI usar! Ajudou a entender melhor os recursos disponíveis no sistema, que utilizo diariamente” (resposta 10).

FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

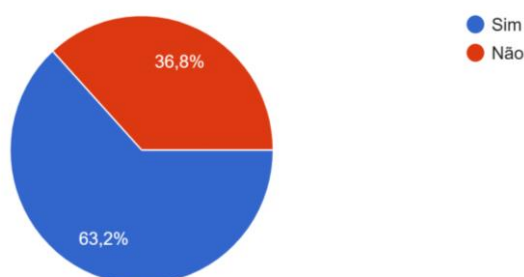
Nas duas últimas perguntas os servidores tiveram o espaço para apontar se eles já conheciam a profissão de Secretário Executivo. E caso tivessem esse

conhecimento, eles poderiam descrever as funções do profissional do secretariado executivo, além de questionar qual a formação do secretário executivo. Na pergunta de múltipla escolha 12 respondentes marcaram que “sim”, conhecem a profissão de Secretário Executivo, como demonstrado na figura número seis.

FIGURA 6 – QUESTÃO SOBRE A PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO

Você conhece a profissão de Secretário Executivo?

19 respostas



FONTE: Elaborada pelas autoras (2023).

Apesar de responderem à questão anterior de forma afirmativa, não tiveram um embasamento geral sobre as funções e em apenas uma resposta foi descrita a formação acadêmica mínima de um profissional da área secretarial. No sexto quadro é informada a relação de algumas respostas na questão aberta, que alguns respondentes.

QUADRO 6 – PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICOS EM RELAÇÃO ÀS FUNÇÕES E À FORMAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Questão	Respostas
Se sim, você sabe quais funções o secretário executivo desempenha e qual a formação?	- “Sei apenas que o cargo existia na UFPR até há pouco tempo, mas não saberia especificar as funções” (resposta 2). - “Sei da existência da profissão, mas não saberia das suas especificidades. Creio que esteja relacionado às atividades que atualmente desempenho como secretário, mas com um embasamento teórico e técnico mais apurado” (resposta 3). - “Secretário executivo me parece um técnico administrativo que gerencia mais pessoas do que processos” (resposta 9). - “Secretariado, desempenha funções administrativas e de gestão” (resposta 11).

FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

Nessa etapa foi possível verificar que mesmo havendo respostas positivas em relação ao conhecimento da formação em secretariado executivo, tornou-se evidente que alguns servidores reconhecem que suas atribuições são semelhantes, ou mesmo idênticas, as funções de um profissional do secretariado. Entretanto, não houve nenhuma resposta sobre a formação acadêmica, e isso pode ser interpretado como desconhecimento tanto da regulamentação da profissão de secretário executivo quanto dos cursos de formação secretarial em nível técnico e superior.

Após o término das questões foi disponibilizado um espaço aberto, não sendo obrigatório o preenchimento, de sugestões e de comentários livres para os participantes, havendo o relato de dois servidores em relação a função de secretário e a secretaria.

QUADRO 7 – COMENTÁRIOS DOS SERVIDORES

- “No meu MBA em Secretariado e Assessoria Executiva realizado em 2012/2013 fiz meu TCC sobre Gestão de Competências que englobava a necessidade de padronização nas atividades dos técnicos administrativos da Universidade que ocupam a função de secretário. Continuo considerando de extrema relevância a capacitação para estes servidores” (resposta 1).
- “A nossa secretaria é de coordenação de cursos, então as rotinas são diferentes, cuidamos dos alunos, suas grades, suas ofertas de disciplina, cadastros no SIGA, essas coisas. Outras unidades da UFPR têm eventos, lidam direto com a direção, nós não. Não secretariamos chefes. Damos andamento nas coisas do curso” (resposta 3).

FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

O primeiro servidor descreveu o impacto da capacitação em secretariado para a sua atuação e o segundo destacou as diferenças entre as funções em uma secretaria e outras unidades da UFPR. A partir dessas respostas foi possível verificar que as capacitações contínuas são de extrema importância para atualizações e melhor desempenho nas funções secretarias. Além disso, algumas secretarias possuem funções divergentes, possuindo atribuições que não são convergentes, mas estão englobadas nas rotinas secretarias.

4.3. ETAPA 3: ELABORAÇÃO DO CURSO DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL “EXERCENDO O SECRETARIADO”

A elaboração do curso em questão foi realizada seguindo a análise do levantamento de dados, utilizada para embasamento dos conteúdos a serem ministrados. A equipe então buscou referências bibliográficas para montar o roteiro dos materiais oferecidos posteriormente. O curso "Exercendo o Secretariado", foi disponibilizado como arquivo digital de forma privada, em vídeos na plataforma *YouTube* que foram separados em três módulos: Gestão de Tempo, Gestão de Informações Institucionais e Comunicação Assertiva. Cada um dos módulos foi organizado visando a progressão dos conteúdos de forma didática, baseados em pesquisas bibliográficas referentes aos temas propostos.

No primeiro módulo, apresentou-se sobre desperdiçadores de tempo, usando de exemplo a desordem, as mídias sociais e o acúmulo de tarefas, falou-se também sobre como gerir melhor seu tempo utilizando a matriz de Eisenhower, sempre lembrando que para uma melhor utilização dessa ferramenta é necessário ajustar constantemente seu eixo de prioridades.

No segundo módulo, falou-se sobre a gestão de informações institucionais, sua definição, conceitos fundamentais e seus princípios, uma breve introdução sobre a gestão do conhecimento, com sua definição e principais objetivos.

Já na finalização do curso, o terceiro módulo, foi trabalhada a comunicação assertiva, sendo apresentados os conceitos básicos da comunicação não violenta e os passos práticos para exercê-la em situações do dia a dia. Também traz temas como a comunicação não verbal e dicas específicas para desenvolver uma postura profissional.

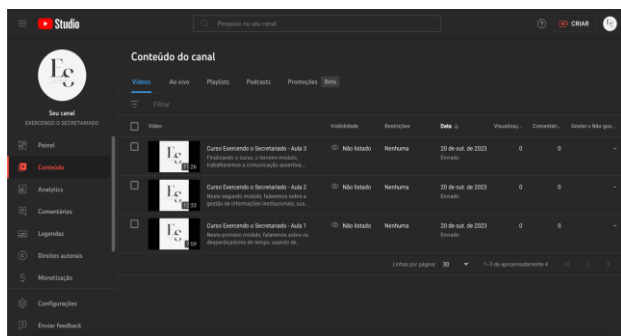
Diante dos módulos apresentados, foram também desenvolvidos materiais de apoio para eles, utilizando vídeos *on-line* e arquivos para reforço e prática do conteúdo, encontrados nos apêndices deste documento.

4.4. ETAPA 4: FUNCIONAMENTO DO CURSO

O curso foi aplicado através da plataforma virtual do *Youtube*, disponibilizado aos interessados através de link enviado de forma privada após a inscrição efetivada no curso, cada módulo possui na sua descrição os *links* para materiais complementares. Todos os módulos foram elaborados a partir de uma ementa, localizada no apêndice B, que possui as referências bibliográficas de cada módulos.

Conforme a imagem abaixo foi criado um canal na plataforma, utilizando o nome do curso "Exercendo o Secretariado", onde foram publicados os vídeos de modo privado para acesso exclusivo dos participantes do curso, conforme a imagem a seguir.

FIGURA 7 - CURSO "EXERCENDO O SECRETARIADO"



FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

Na descrição de todas as aulas, apresentou-se brevemente o conteúdo do vídeo e foi disponibilizado a apostila complementar, possibilitando ao discente acompanhar os assuntos abordados de forma mais clara e objetiva, permitindo que o material seja utilizado à parte, para consulta. Para acessar as aulas¹ é necessário que utilize a câmera do celular para realizar a leitura do QR code disponibilizado a seguir.

FIGURA 8 - QR CODE



FONTE: das autoras (2023)

Ao realizar o acesso será disponibilizada uma lista de reprodução no *Youtube* criada a fim de tornar a visualização mais rápida e prática. Também foi desenvolvida uma apostila, presente no apêndice D, com introdução do conteúdo, público-alvo e

¹ Também é possível o acesso ao conteúdo através do link <https://youtube.com/playlist?list=PLNW0O4w07fZy2LGjoU58NVXCgckvhUvxx&feature=shared>

funcionamento dele e matérias para complementação de estudos, assim auxiliando os estudantes no percurso de realização do curso.

Na sequência há uma imagem do primeiro módulo, sendo todos os módulos gravados dentro de um mesmo ambiente para trazer maior qualidade audiovisual.

FIGURA 9 - MÓDULO 1



FONTE: das autoras (2023)

Cada módulo do curso possui um vídeo individual e não é dependente dos conteúdos apresentados em outros módulos, resultando em um produto audiovisual que abrange a educação assíncrona e on-line em sua formulação, conforme a imagem do segundo módulo.

FIGURA 10 - MÓDULO 2



FONTE: das autoras (2023)

Todos os módulos foram ministrados por cada uma das integrantes da pesquisa, como demonstrado na imagem do terceiro do último módulo do curso.

FIGURA 11 - MÓDULO 3



FONTE: das autoras (2023)

De acordo com o exposto acima, cada aula foi gravada individualmente, para que o espectador não precise acompanhar, necessariamente, de forma contínua e que a apostila fosse utilizada principal material didático na execução do curso.

4.5. ETAPA 5: APLICAÇÃO DO CURSO

Com o desenvolvimento das etapas especificadas anteriormente, a finalização desse trabalho deu-se mediante a aplicação efetiva do curso. A disponibilização do curso “Exercendo o Secretariado” foi realizada através de link privado na plataforma *Youtube*, onde também foram disponibilizados os materiais de apoio e *link* para um formulário de *feedback*.

O material, dividido nos três módulos citados acima e materiais complementares, será apresentado mediante aprovação da banca à coordenação da PROGEPE, responsável pela capacitação dos servidores do setor e trazida anteriormente neste documento, com o intuito de incluir o mesmo em seu portal de capacitação específica para técnicos, disponibilizando-o livremente ao público-alvo. De forma gradativa, o intuito é validar os conteúdos dispostos com acompanhamento dos *feedbacks*, buscando melhorias contínuas para a atuação no campo secretarial dentro da Universidade Federal do Paraná.

O relatório técnico traz, ademais, um embasamento técnico para a elaboração de novos materiais que visem auxiliar os técnicos administrativos, visando um processo de autoavaliação setorial e alcançando uma excelência que só é possível com a capacitação adequada.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentro da pesquisa desenvolvida na disciplina de Metodologia da Pesquisa, pode-se validar a percepção da aluna Vitoria dos Santos Turquenitch de uma deficiência específica em relação à capacitação dos técnicos administrativos do setor de Ciências Humanas da UFPR que atuam em secretarias. O presente trabalho representou uma exploração detalhada das necessidades e desafios enfrentados pelos servidores públicos técnicos administrativos que desempenham funções na área de secretariado, e o principal objetivo foi olhar com a sensibilidade que a capacitação acadêmica das idealizadoras tornou possível para esses desafios e tornar esse trabalho uma facilitação. Ao conduzir uma pesquisa abrangente junto a esses profissionais, identificou-se uma série de áreas que carecem de aprimoramento e desenvolvimento.

A pesquisa revelou que as dificuldades iam além da rotina de trabalho comum e estavam relacionadas a uma necessidade de habilidades, conhecimento e práticas aprimoradas para otimizar o desempenho e aumentar a eficiência em suas funções. Com base nas descobertas da pesquisa, foi projetado e implementado um curso de capacitação abrangente que combina sólidos fundamentos teóricos com aplicações práticas relevantes ao contexto do serviço público. Esse curso foi desenvolvido com embasamento nos conteúdos apreendidos pelas autoras nas disciplinas de Técnicas Secretariais, Gestão Secretarial e Psicologia das Relações Humanas, ministradas durante o curso de Secretariado na Universidade Federal do Paraná, além de pesquisas bibliográficas no campo envolvido com a intenção de fornecer aos participantes um material de aprendizado que atende às suas necessidades específicas e se alinha com os objetivos de aprimoramento de suas habilidades profissionais.

O curso de capacitação abordou as principais áreas de desafio identificadas na pesquisa, fornecendo aos servidores conhecimentos atualizados, ferramentas práticas e técnicas comprovadas para melhorar seu desempenho no exercício de

funções de secretariado. Além disso, enfatizou a importância da comunicação eficaz, gestão de tempo e priorização de tarefas, habilidades essenciais para um ambiente de trabalho eficiente.

Ao longo do desenvolvimento do curso e após sua disponibilização mediante aprovação da banca e do meio de capacitação da universidade, espera-se que haja melhorias significativas no dia a dia dos servidores, pudemos observar melhorias significativas nas competências e no desempenho dos servidores que participaram, para que possam exercer determinadas tarefas com maior confiança e competência.

No entanto, vale ressaltar que a capacitação é um processo contínuo e em constante evolução. À medida que os desafios no ambiente de trabalho e as tecnologias evoluem, a capacitação de servidores públicos deve acompanhar essas mudanças. Portanto, este curso representa um primeiro passo em direção à melhoria das competências dos servidores públicos na área de secretariado.

Em resumo, este trabalho de conclusão de disciplina, o subsequente desenvolvimento e implementação do curso de capacitação demonstram um compromisso em fornecer aos servidores públicos técnicos administrativos dentro da Universidade Federal do Paraná as ferramentas necessárias para enfrentar os desafios em constante mudança de suas funções. É uma contribuição significativa para a melhoria da eficiência e eficácia na administração pública, promovendo uma força de trabalho mais capacitada e confiante.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. LEI nº 7.377, DE 30 DE SETEMBRO DE 1985. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm#:~:text=LEI%20No%207.377%2C%20DE,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei. Acesso em: 01 out. 2023.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Editora Saraiva, 2017. E-book. ISBN 9788502636552. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502636552/>. Acesso em: 21 mai. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9788597026610. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026610/>. Acesso em: 21 mai. 2023.

MEDEIROS, João B.; TOMASI, Carolina. **Redação Técnica**: elaboração de relatórios técnico-científicos e técnicas de normalização textual: teses, dissertações, monografias, relatórios técnico-científicos e TCC, 2ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2010. E-book. ISBN 9788522471461. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522471461/>. Acesso em: 21 mai. 2023.

SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, María D. P B. **Metodologia de pesquisa**. Porto Alegre: Grupo A, 2013. E-book. ISBN 9788565848367. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788565848367/>. Acesso em: 21 mai. 2023.

SOUSA, José Raul de; SANTOS, Simone Cabral Marinho dos. Análise de conteúdo em pesquisa qualitativa: modo de pensar e de fazer. **Pesquisa e Debate em Educação**, Juiz de Fora: UFJF, v. 10, n. 2, p. 1396 - 1416, jul. - dez. 2020. ISSN 2237-9444. DOI: <https://doi.org/10.34019/2237-9444.2020.v10.31559>.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (UFES), **Cargo E - Secretário Executivo**. Vitória, 2013. Disponível em: <https://progep.ufes.br/cargo-e-secret%C3%A1rio-executivo#:~:text=Administrar%20agenda%20pessoal%20das%20dire%C3%A7%C3%B5es,dire%C3%A7%C3%A3o%20em%20reuni%C3%B5es%3B%20secretariar%20reuni%C3%B5e>. Acesso em: 14 de abril de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR). Portal de Capacitação, **Capacitação e qualificação**. Disponível em: <http://www.prppg.ufpr.br/site/portalcapacitacao/capacitacao-e-qualificacao/>. Acesso em: 12 de maio de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR). Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), **Descrição de cargos dos servidores técnicos administrativos em educação das instituições federais de ensino**. Disponível em: <http://progepe.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2020/07/Descri%C3%A7%C3%B5es-de-cargos.pdf>. Acesso em: 12 de maio de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR), **Missão, visão e valores**. Disponível em: <https://ufpr.br/missao-visao-valores/>. Acesso em: 06 de maio de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR), **Histórico**. Disponível em: <https://ufpr.br/historico/>. Acesso em: 17 de maio de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR). Setor de Ciências Humanas (SCH), **Histórico**. Disponível em: <http://www.humanas.ufpr.br/portal/setor/historico/>. Acesso em: 11 de maio de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR), **Organograma**. Disponível em: <http://www.proplan.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2019/03/RG2018-Organograma.pdf>. Acesso em: 06 de maio de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR). Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), **Quadro de Referência de Servidores Técnicos Administrativos em Educação (QRSTA) Março de 2023**. Disponível em: http://progepe.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2023/04/PUBLICADO_QRSTA-MARCO-2023.pdf. Acesso em: 12 de maio de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR). Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), **Quadro de vagas**. Disponível em: <http://progepe.ufpr.br/portal/quadro-de-vagas/>. Acesso em: 12 de maio de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Conselho de Planejamento e Administração. **Resolução nº 39/19-COPLAD**. Aprovar o Regimento do Setor de Ciências Humanas (SCH) da Universidade Federal do Paraná a partir do ano letivo de 2019. Curitiba, PR, 28 jun. de 2019. Disponível em: <http://www.humanas.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2019/10/coplac-39.19-Novo-Regimento.pdf>. Acesso em: 17 mai. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR). Portal de Capacitação, **Trilhas de desenvolvimento**. Disponível em: <http://www.prppg.ufpr.br/site/portalcapacitacao/trilhas-de-desenvolvimento/>. Acesso em: 12 de maio de 2023.

WESTPHALEN, Cecília Maria. **Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras do Paraná: 50 anos**. Curitiba: SBPH-PR, 1988

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM SECRETARIAS

PERFIL DO RESPONDENTE

1. Sexo:

- A. Feminino.
- B. Masculino.
- C. Outro.
- D. Prefiro não responder.

2. Idade:

- A. 19 a 25 anos.
- B. 26 a 30 anos.
- C. 31 a 35 anos.
- D. 36 a 40 anos.
- E. + 40 anos.

3. A quanto tempo você atua como servidor público?:

FORMAÇÃO ACADÊMICA

4. Nível de escolaridade:

- A. Ensino médio completo.
- B. Ensino técnico completo.
- C. Graduação incompleta.
- D. Graduação completa.
- E. Pós-graduação e especialização.

5. Informe o nome do seu Curso Técnico ou Superior (caso tenha realizado):

ATUAÇÃO PROFISSIONAL

As perguntas a seguir são relacionadas às suas funções na secretaria. Selecione quais atividades você desempenha em cada bloco, caso não desempenhe essas funções selecione a opção "Não desempenho"

6. Assessoria de direção:

- A. Administrar agenda das direções.
- B. Despachar com a direção.
- C. Administrar pendências.
- D. Definir encaminhamento de documentos.
- E. Assistir à direção em reuniões.
- F. Não desempenho.

7. Atendimento ao público:

- A. Recepcionar pessoas.
- B. Fornecer informações.
- C. Atender pedidos.
- D. Realizar solicitações.
- D. Atender chamadas telefônicas e filtrar ligações.

E. Não desempenho.

8. Gerenciamento de informações:

- A. Consultar outros departamentos.
- B. Criar e manter atualizado banco de dados.
- C. Ler documentos e reproduzir.
- D. Cobrar ações, respostas e relatórios.
- E. Controlar cronogramas e prazos.
- F. Direcionar informações.
- G. Acompanhar processos.
- H. Receber, controlar, triar, destinar, registrar, protocolar correspondência e correspondência eletrônica (e-mail); controlar malote.
- I. Não desempenho.

9. Elaboração de documentos:

- A. Redigir ofícios, memorando, cartas, convocações e atas.
- B. Elaborar relatórios.
- C. Digitar e formatar documentos.
- D. Elaborar convites e convocações, planilhas e gráficos.
- E. Preparar apresentações.
- F. Transcrever textos.
- G. Não desempenho.

10. Organização de eventos e viagens:

- A. Estruturar o evento.
- B. Fazer *checklist*.
- C. Pesquisar local, reservar e preparar sala.
- D. Enviar convite, convocação e confirmações de presença.
- E. Providenciar material, equipamentos e serviços de apoio técnico.
- F. Dar suporte durante o evento e videochamadas.
- G. Providenciar diárias, hospedagem e passagens.
- H. Utilizar recursos de Informática.
- I. Não desempenho.

11. Arquivologia:

- A. Identificar o assunto e a natureza do documento.
- B. Classificar, ordenar, cadastrar e catalogar documentos.
- C. Arquivar correspondência.
- D. Administrar e atualizar arquivos, dominar informática.
- E. Não desempenho.

12. Dentre essas atividades quais delas você tem mais dificuldade em desempenhar?:

A ATUAÇÃO SECRETARIAL

13. Antes de ser direcionado para atuar na secretaria, você já sabia quais seriam as suas funções desempenhadas?:

- A. Sim, B. Não.

- 14. Com relação a sua atuação profissional dentro da secretaria, em uma escala de 1 a 5, onde 1 é não capacitado e 5 altamente capacitado, que nota você daria?:**
A. 1, B. 2, C. 3, D. 4, E. 5.
- 15. Você já realizou algum curso para auxiliar sua atuação na secretaria?:**
A. Sim, B. Não.
- 16. Se sim, qual o nome do curso e como ele colaborou na sua atuação?:**
- 17. Você conhece a profissão de Secretário Executivo?:**
A. Sim, B. Não.
- 18. Se sim, você sabe quais funções o secretário executivo desempenha e qual a formação?:**
- 19. Espaço aberto para sugestões e comentários:**

APÊNDICE B - EMENTA: CURSO DE APERFEIÇOAMENTO PARA ROTINAS SECRETARIAIS

CURSO	EXERCENDO O SECRETARIADO
RESPONSÁVEIS PELO CURSO	CAMILA DE LIMA BORGES, CAROLINE CÔRREA KOCK E VITORIA DOS SANTOS TURQUENITCH
DADOS DO CURSO	
TEMA DA DISCIPLINA	CAPACITAÇÃO ON-LINE SOBRE ROTINAS SECRETARIAIS
TIPO DE COMPONENTE	(X) ON-LINE () PRESENCIAL () SÍNCRONO (X) ASSÍNCRONA
CARGA HORÁRIA	45 MIN
PLATAFORMA	YOUTUBE
OBJETIVOS	FORNECER CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL PARA SERVIDORES ATUANTES EM APLICABILIDADE SECRETARIAL, TRAZENDO EMBASAMENTO TEÓRICO PARA O EXERCÍCIO PRÁTICO DAS ATIVIDADES DIÁRIAS. DISPONIBILIZANO NOÇÕES ESPECIFICAS EM ATENDIMENTO AO PÚBLICO, GERENCIAMENTO DE TEMPO E DE INFORMAÇÕES.
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	GESTÃO DE TEMPO: - ANÁLISE DE PRIORIDADES - MATRIZ GUT - DESPERDIÇADORES DE TEMPO GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS - ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - GESTÃO DO CONHECIMENTO - APLICAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO COMUNICAÇÃO ASSERTIVA - COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA - POSTURA NÃO VERBAL - PERFIL RECEPTOR
METODOLOGIA	A METODOLOGIA APLICADA SERÁ COMPOSTO POR AULAS EXPOSITIVAS DISPONIBILIZADAS DE FORMA ASSÍNCRONA ATRAVÉS DA PLATAFORMA DIGITAL YOUTUBE. ALÉM DISSO, NAS DESCRIÇÕES DAS AULAS SERÃO DISPONIBILIZADOS MATERIAIS DE CONSULTA ON-LINE PARA A REALIZAÇÃO DO CURSO
BIBLIOGRAFIA	Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFPR (AGTIC). Office365: apresentação, 2023, disponível em

	https://www.agtic.ufpr.br/portal/office365/apresentacao/. Acesso em 03. set. de 2023. ANGELIS, Cristiano Trindade de. Gestão do Conhecimento no setor público: um estudo de caso por meio do método OKA. Brasília: Revista do Serviço Público, v. 62-2, abril/junho 2011. Disponível em https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/66/62. Acesso em 01. set. de 2023. ASANA, Inc. Disponível em: https://asana.com/pt/resources/eisenhower-matrix. Acesso em: 07 set. 2023 BARBOSA, Christian (ed.1). A Tríade do tempo: família, trabalho, vida. Sao Paulo: Buzz Editora, 2018. (272p.) color. ISBN: 978-85-93156-39-7. BARBOSA, Christian. Produtividade, Gestão do Tempo e Propósito - PUCRS - Online, 2023. 1 vídeo (26:18 min). Disponível em: https://salavirtual.pucrs.br/curso/produtividade-gestao-do-tempo-e-proposito/conteudo?item=20337. Acesso em: 4 set. 2023. OLIVEIRA, Sebastião de Freitas. Ruídos na comunicação. 2005. Monografia (Especialização em Administração Judiciária) – Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005. PELIZZOLI, M. L.; Introdução à comunicação não violenta (CNV) – reflexões sobre fundamentos e método. Disponível em: https://www.ufpe.br/documents/623543/624496/Introdu%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0_Comunica%C3%A7%C3%A3o_N%C3%A3o_Violenta_CNV_.pdf/a26d91e3-229f-4759-b1a5-01f2de3e4b68. Acesso em 01/10/2023 ROCHA, Davi. Gestão do Tempo e Produtividade - Conceitos e Ferramentas. 23 jul. 2013. SLIDES. 93 slides. color. Disponível em: https://pt.slideshare.net/davirocha/gestao-do-tempoeprodutividade. Acesso em: 10 set. 2023. MCLUHAN, Marshall. Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem. Editora Cultrix, 1969, 407 páginas.
--	---

	SILVA, Liandra. Comunicação Não Violenta (CNV): O que é e como praticar. Instituto CNVB. Disponível em: https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%25C3%25A7%25C3%25A3o-n%25C3%25A3o-violenta-cnv-o-que-%25C3%25A9-e-como-praticar. Acesso em 08/09/2023. ROCHA, Henrique M.; BARRETO, Jeanine S.; AFFONSO, Ligia M F. Mapeamento e modelagem de processos. Porto Alegre: Grupo A, 2017. E-book. ISBN 9788595021471. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#!/books/9788595021471/. Acesso em: 22 ago. 2023. SILVA, L.M.G.da; BRASIL, V.V.; GUIMARÃES, H.C.Q.C.P.; SAVONITTI, B.H.R.A.; SILVA, M.J.P.da. Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. Rev.latino-am.enfermagem, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, p. 52- 58, agosto 2000. SOUZA, Kátia Ribeiro. Gestão do conhecimento, agregando valor à organização e servidores. Revista Humanidades e Inovação v. 4, n. 2, 2017, disponível em https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/246. Acesso em 01. set. 2023.
--	---

APÊNDICE C - PRÉ-PROJETO

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

**CAMILA DE LIMA BORGES
CAROLINE CORRÊA KOCH
VITORIA DOS SANTOS TURQUENITCH**

**PROJETO DE PESQUISA:
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL NA ÁREA DO
SECRETARIADO PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM INSTITUIÇÃO DE
ENSINO SUPERIOR PÚBLICA**

**CURITIBA
2023**

20. SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	42
2.	ANÁLISE DO AMBIENTE.....	43
2.1	ORGANOGRAMA.....	44
2.2	MISSÃO.....	44
2.3	VISÃO.....	44
2.4	VALORES.....	45
3.	QUESTÃO NORTEADORA	45
4.	OBJETIVO GERAL.....	45
4.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	45
5.	DIAGNOSE.....	46
6.	PROGNOSE.....	47
7.	METODOLOGIA.....	47
8.	CRONOGRAMA.....	50
9.	REFERÊNCIAS.....	52
10.	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM SECRETARIAS.....	54
11.	APÊNDICE B - EMENTA: CURSO DE APERFEIÇOAMENTO PARA ROTINAS SECRETARIAIS.....	57
12.	APÊNDICE C - ENTREVISTA PRESENCIAL E INDIVIDUAL COM TÉCNICO ADMINISTRATIVO ATUANTE EM SECRETARIA.....	58
13.	APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.....	59

1. INTRODUÇÃO

O projeto teve como objetivo investigar a aplicabilidade secretarial para servidores públicos com cargos de técnicos-administrativos na Universidade Federal do Paraná que atuam como secretários. Nesse cenário, não é exigida a formação superior em secretariado executivo, e em decorrência desse fator foi notória a existência de barreiras na execução das funções por falta de conhecimentos teóricos e práticos.

Com intuito final, analisamos essas lacunas adquirindo embasamento para a criação de um curso de aperfeiçoamento prático com aulas gravadas e materiais didáticos de fácil acesso para o profissional, também sendo disponibilizado para que a empresa utilize como forma de capacitação futura para seus servidores. Portanto, foi realizado um reconhecimento das necessidades e das dificuldades deste público mediante preenchimento de um questionário, além de um mapeamento dos perfis profissionais, das formações acadêmicas e do tempo de atuação dentro do setor público educacional.

Foi utilizada como ferramenta para coleta de dados um questionário on-line para os técnicos atuantes no Setor de Ciências Humanas, que serviu como base para a estruturação do curso e análise das dificuldades apresentadas por esses profissionais. Gerando assim, embasamento para a estruturação da metodologia, dos conteúdos lecionados que serão abordados no curso e dos materiais de consulta.

Esse projeto está dividido em análise de ambiente, havendo uma análise histórica e atual do departamento interno no Setor de Ciências Humanas e especificações a respeito da estrutura interna da própria Instituição de Ensino Superior; questão norteadora, apresentando o questionamento que embasou a pesquisa; objetivo geral e objetivos específicos, onde especifica-se o foco principal do projeto de pesquisa e também o planejamento de suas etapas; diagnose e prognose, identificando a deficiência de materiais de formação na área secretarial para os profissionais do setor público e apresentando a proposta de elaborar tal material; a Metodologia, onde encontram-se os aspectos técnicos norteadores da pesquisa, detalhando o percurso metodológico a ser aplicado e o cronograma, que traz o planejamento a longo prazo para a finalização do projeto de pesquisa. Finalizado com os anexos e apêndices, onde são apresentados detalhamentos dos questionários e documentos que foram aplicados.

2. ANÁLISE DO AMBIENTE

A Universidade Federal do Paraná, instituição pública de ensino superior, possui polos de ensino nos municípios de Curitiba, Jandaia do Sul, Matinhos, Palotina, Pontal do Paraná e Toledo. Fundada em 1912 e sendo considerada a universidade mais antiga do Brasil (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2023d).

O setor de aplicabilidade do projeto foi o setor de ciências humanas, localizado no complexo da reitoria em Curitiba, sendo fundado em fevereiro de 1938, inicialmente como Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras do Paraná. Em 24 de agosto de 1939, pelo Decreto-Lei 1.190/39, foram aprovados quatro departamentos: departamento de Filosofia, departamento de Matemática, de Física, de Química, de História Natural, de Geografia, de História e de Ciências Sociais, departamento de Letras e departamento de Pedagogia (WESTPHALEN, 1988, p.19-23).

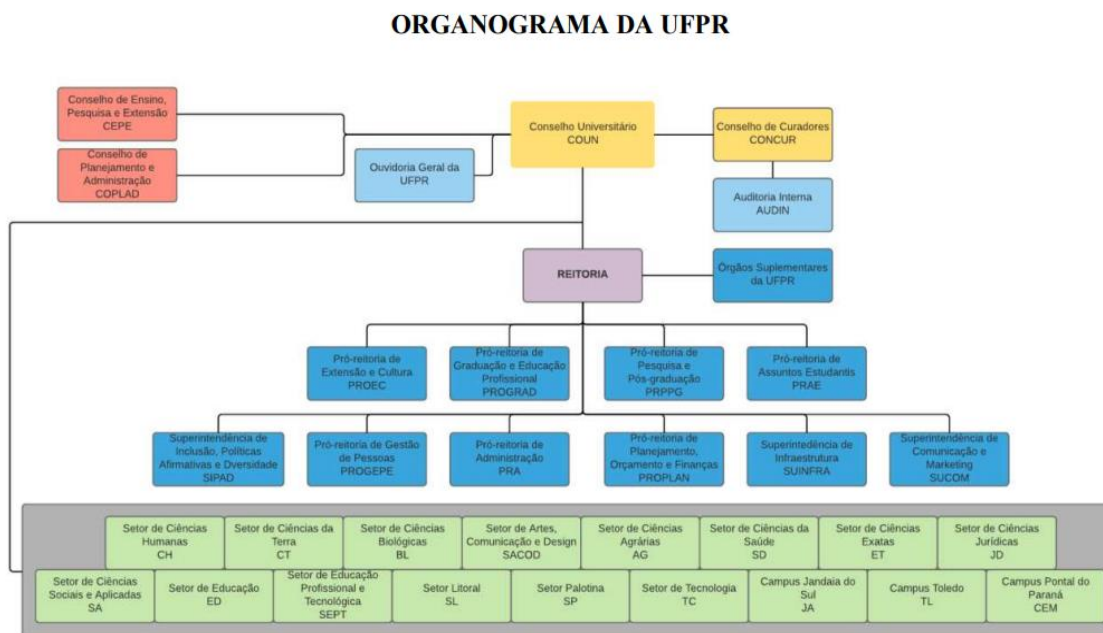
Segundo Westphalen, (1988, p.30) em 1946 houve sua instalação na Universidade do Paraná, anterior à federalização da universidade em 1950. Em 12 de setembro de 1972 ocorreu uma exigência do Ministério de Educação e Cultura, gerando uma reestruturação administrativa na Universidade Federal do Paraná, na qual os termos “instituto” e “faculdade” entraram em desuso e os departamentos passaram a se reunir em setores. Decorrente disso, houve a criação do setor de ciências humanas, Letras e Artes, anteriormente dividido em Instituto de Ciências Humanas e em Instituto de Letras e Artes. (WESTPHALEN, 1988, p.51).

Atualmente o setor de ciências humanas é constituído pelos departamentos de Antropologia, de Ciência Política, de Sociologia, de Filosofia, de História, de Letras Libras, de Letras Estrangeiras Modernas, de Literatura e Linguística, de Polonês, de Alemão e Letras Clássicas, de Psicologia e de Turismo. Ademais, existem sete secretarias de graduação, dos cursos de Ciências Sociais, de História, de Filosofia, de Letras, de Letras Libras, de Psicologia e de Turismo, e doze secretarias de Pós-Graduação que fazem parte do setor. Porém, a graduação e Pós-graduação em Psicologia não ocupam as instalações do Setor, sendo localizadas no Prédio História da UFPR (UNIVERSIDADE

FEDERAL DO PARANÁ, 2019).

2.1 ORGANOGRAMA

FIGURA 1 – Organograma da UFPR



FONTE: Universidade Federal do Paraná (2019)

2.2 MISSÃO

“Consolidar e ampliar a condição de Universidade de expressão internacional em Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação, abrigando iniciativas científicas e culturais voltadas para a promoção da cidadania e da soberania nacional”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2023d).

2.3 VISÃO

“Consolidar e ampliar a condição de Universidade de expressão internacional em Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação, abrigando iniciativas

científicas e culturais voltadas para a promoção da cidadania e da soberania nacional". (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR), 2023a).

2.4 VALORES

Os valores, segundo a Universidade Federal do Paraná (2023d), são divididos em: "Ética pública e institucional; tradição; ensino de vanguarda; pesquisa e desenvolvimento tecnológico; criatividade e inovação; desenvolvimento institucional e social, cidadania e inclusão; sustentabilidade; projeto e integração internacional".

3. QUESTÃO NORTEADORA

De que maneira a criação de um curso de aperfeiçoamento profissional na área secretarial poderá auxiliar a organização do trabalho/rotinas de técnicos administrativos da Universidade Federal do Paraná?

4. OBJETIVO GERAL

Elaboração de curso profissional para servidores em nível técnico atuantes em secretarias na Universidade Federal do Paraná.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Levantamento da problemática, identificando as principais dificuldades enfrentadas por profissionais que atuam como profissional da área secretarial sem possuir a formação inicial na área;
- 2) Elaboração e aplicação de questionário para profissionais atuantes na área de secretariado no setor público, que traga de forma abrangente as

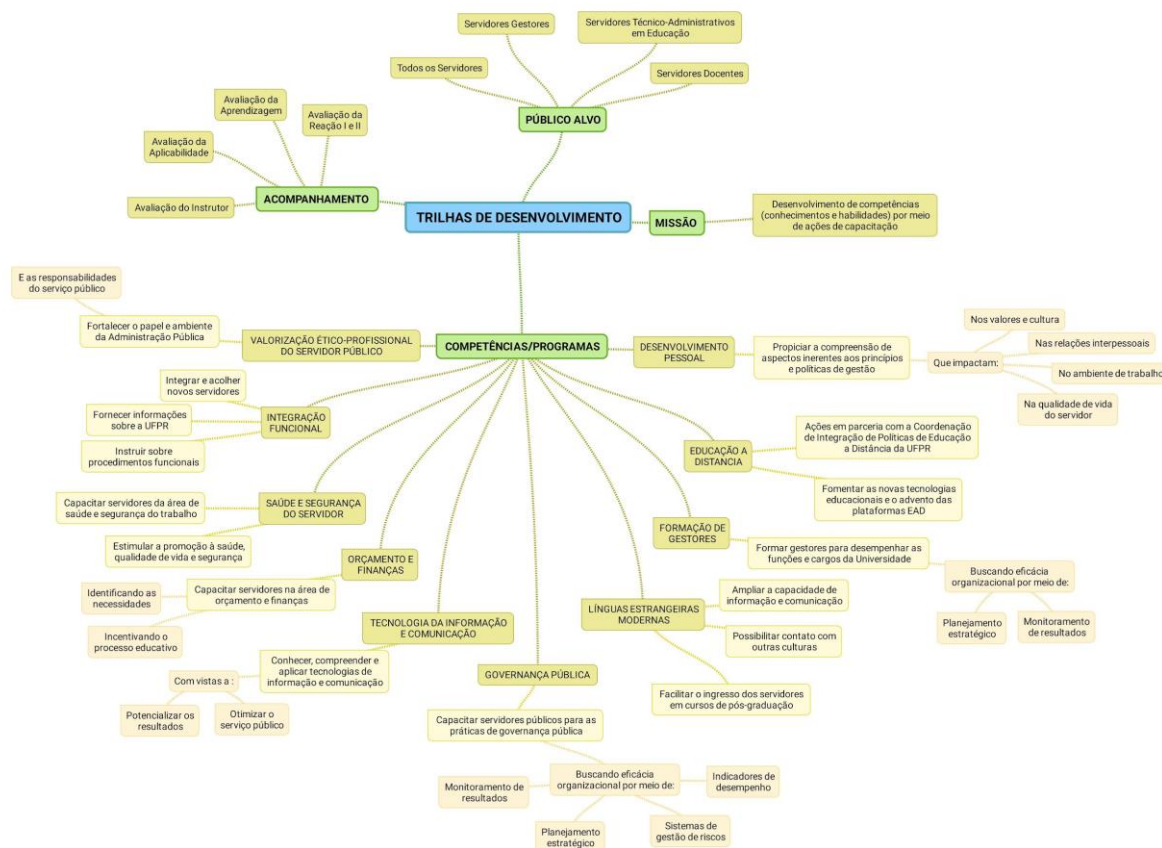
lacunas de conhecimento e habilidades que afetam o desempenho dos profissionais em questão;

- 3) Análise dos dados obtidos e mapeamento das dificuldades dos participantes;
- 4) Pesquisa de bibliografia no campo de Secretariado, identificando referências na teoria e na prática laboral;
- 5) Planejamento da proposta do curso, com elaboração de ementas e temas;
- 6) Realização do curso, organizando e conduzindo aulas de forma *on-line*, proporcionando um ambiente de capacitação conforme as necessidades identificadas ao longo do projeto

5. DIAGNOSE

Observou-se que profissionais técnicos administrativos do setor público ao assumirem suas vagas em instituições de ensino superior, são direcionados, em grande parte dos casos, para atuação em secretarias de graduação e pós-graduação. Desta forma, no hall de suas atividades, são contempladas rotinas secretariais. Entretanto, diversos profissionais atuantes nessas funções não possuem a formação na área Secretarial. Também houve uma análise das capacitações disponíveis no Portal de Capacitação da universidade, e mesmo existindo uma vasta gama de competências/programas de aperfeiçoamento foi possível observar que nenhum deles é voltado para rotinas secretariais, gerando um déficit de informações importantes para o exercício da função, conforme é demonstrado na figura abaixo.

FIGURA 2 – Trilha de Desenvolvimento



FONTE: Universidade Federal do Paraná (2021)

6. PROGNOSE

A atuação como técnicos administrativos contempla no hall de atividades, além das rotinas administrativas, atividades secretariais. Para essas atividades secretariais, nem sempre o profissional concursado tem formação inicial oriunda na área de secretariado. Assim, a proposta deste trabalho foi promover uma formação de curta duração baseada nas rotinas secretariais com o intuito de auxiliar esses profissionais técnicos administrativos a facilitarem suas práticas no tocante aos conhecimentos referentes à área do Secretariado Executivo.

7. METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho configura-se por ser de natureza aplicada,

com abordagem quali-quantitativa para análise dos dados coletados, por meio de aplicação de instrumento de pesquisa via questionário eletrônico, disponibilizado para técnicos administrativos do setor de ciências humanas da Universidade Federal do Paraná, delimitado de acordo com o escopo da pesquisa. A análise aplicada foi tanto a análise estatística descritiva quanto a análise de conteúdo e a amostra será probabilística, por conta do total de servidores técnicos atuantes no setor.

A partir de uma análise interna do quadro de técnicos administrativos atuantes em secretarias no setor de ciências humanas, foi realizado um levantamento de dados para a confecção de um curso de aperfeiçoamento profissional com ênfase em rotinas secretariais. O percurso metodológico é composto por análise documental e bibliográfica da universidade, com os objetivos de identificar o histórico do setor, as atribuições, a descrição e a quantidade de cargos para servidores técnicos administrativos em instituições de ensino superior, a fim de obter um maior aprofundamento do ambiente analisado e das dinâmicas internas do setor.

Além disso, foi realizado um levantamento por meio de coleta de dados através de um instrumento de pesquisa via questionário eletrônico, disponibilizado para os servidores técnicos administrativos atuantes em secretarias do setor de ciências humanas, entrando em concordância com a afirmação dos pesquisadores que:

Questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio, por um portador ou por algum meio eletrônico; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo. (MARCONI; LAKATOS, 2021, p.107).

Assim, o questionário foi aplicado com perguntas abertas e fechadas, com a diretriz de fornecer dados qualitativos para análise, que segundo Marconi e Lakatos (2010) a metodologia qualitativa possui a preocupação em analisar e interpretar aspectos complexos relacionados ao comportamento humano; possuindo como resultado uma análise rica em detalhes, além do método fornecer dados analisados a partir do conteúdo psicossocial e reduzidos a grupos específicos, sendo o método mais adequado para os objetivos nesta pesquisa.

As perguntas de múltipla escolha, de acordo com Fachin (2017, p.154) “(...) são, em geral, preferidas pela população pesquisada. Isso pelo fato de serem de entendimento mais fácil e mais práticas de serem respondidas. E são mais práticas para a tabulação”. Além disso, foram importantes para verificação de quais atividades são desenvolvidas, dentro da rotina secretarial, por esses técnicos, e questões com maiores níveis de objetividade, como idade, sexo e escolaridade.

A primeira parte do questionário tem como objetivo mapear o perfil do respondente, com a utilização das perguntas dicotômicas. Na segunda parte foi abordada a formação acadêmica, também com questões fechadas, e uma questão aberta sobre o título acadêmico. A terceira parte é voltada à atuação e a rotina na secretaria, com questões de múltipla escolha, sendo desenvolvidas com o objetivo de realizar o levantamento referente aos dados das atividades realizadas nas secretarias, e uma questão final solicitado que sejam escritas as atividades com maior grau de dificuldade em sua execução. A quarta e última parte intercala três questões objetivas com uma questão fechada construída a partir da Escala Likert de cinco pontos, e as duas questões finais são abertas.

Com relação aos sujeitos da pesquisa, optou-se por usar uma amostragem probabilística, que segundo SAMPIERI (2013, p. 196):

As amostras probabilísticas possuem muitas vantagens, talvez a principal seja que ela pode medir o tamanho do erro em nossas previsões. Dizem, inclusive, que o principal objetivo no desenho de uma amostra probabilística é reduzir esse erro amostral ao mínimo, e isso é chamado de erro amostral padronizado.

O questionário eletrônico foi disponibilizado via e-mail, durante o período de 01 de agosto de 2023 a 11 de setembro de 2023. Os dados coletados foram organizados de acordo com a abordagem quali-quantitativa, sendo sistematizados por meio de tabelas, gráficos, figuras, e em forma de relatório técnico de pesquisa, também como embasamentos numéricos para a seleção dos conteúdos lecionados no curso de aperfeiçoamento. De acordo com Medeiros e Tomasi (2010) o relatório técnico-científico necessariamente deve apresentar as informações para um leitor qualificado de forma sistematizada, mas traçar conclusões e realizar recomendações.

Para a questão aberta referente às atividades, em que os técnicos tiveram

a oportunidade de declarar maior dificuldade, foram tratados a partir da metodologia de uso de nuvem de palavras, através do site Mentimeter, gerador de nuvem de palavras on-line que cria uma imagem com base na hierarquização das palavras de acordo com a quantidade de vezes que ela foi citada. Portanto, quanto mais uma palavra for citada maior será o seu tamanho dentro da nuvem.

A análise bibliográfica foi direcionada pelos dados coletados durante a aplicação do questionário, para que além de ser aplicadas na formulação do curso de aperfeiçoamento assíncrono on-line, também utilizada como embasamento teórico no desenvolvimento do projeto e conclusões dos porquês que direcionaram determinadas respostas dos participantes tomando como base as teorias do campo secretarial. O material referencial foi obtido via repositórios digitais de artigos e de pesquisas científicas, livros on-line e físicos.

8. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO	
MÊS	ATIVIDADE
Abril	Reuniões síncronas para análise da problemática e exposição de ideais para o projeto; formatação do formulário de pesquisa on-line; pesquisa sobre a empresa analisada; pesquisa sobre atribuições do cargo de secretário executivo no setor público e requisitos dele.
Maio	Reuniões síncronas para elaboração do projeto de pesquisa; criação da ementa do curso de aperfeiçoamento; entrega do projeto de pesquisa.
Junho	Reuniões síncronas para concluir detalhes finais da apresentação do projeto.

Julho	Pesquisa e análise bibliográficas relacionadas ao tema do projeto.
Agosto	Aplicação do questionário e reuniões síncronas para formatação do projeto.
Setembro	Entrevista com técnico-administrativo atuante. Análise da coleta de dados do questionário e da entrevista.
Outubro	Montagem e execução do curso.
Novembro	Formatação final do trabalho e apresentação do projeto concluído.

9. REFERÊNCIAS

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Editora Saraiva, 2017. E-book. ISBN 9788502636552. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502636552/>. Acesso em: 21 mai. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9788597026610. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026610/>. Acesso em: 21 mai. 2023.

MEDEIROS, João B.; TOMASI, Carolina. **Redação Técnica**: elaboração de relatórios técnico-científicos e técnicas de normalização textual: teses, dissertações, monografias, relatórios técnico-científicos e TCC, 2ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2010. E-book. ISBN 9788522471461. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522471461/>. Acesso em: 21 mai. 2023.

SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, María D. P. B. **Metodologia de pesquisa**. Porto Alegre: Grupo A, 2013. E-book. ISBN 9788565848367. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788565848367/>. Acesso em: 21 mai. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO, **Cargo E - Secretário Executivo**. Disponível em: <https://progep.ufes.br/cargo-e-secret%C3%A1rio-executivo#:~:text=Administrar%20agenda%20pessoal%20das%20dire%C3%A7%C3%B5es,dire%C3%A7%C3%A3o%20em%20reuni%C3%B5es%3B%20secretariar%20reuni%C3%B5es>. Acesso em: 14 de abril de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Portal de Capacitação, **Capacitação e qualificação**. Disponível em: <http://www.prppg.ufpr.br/site/portalcapacitacao/capacitacao-e-qualificacao/>. Acesso em: 12 de maio de 2023a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), **Descrição de cargos dos servidores técnicos administrativos em educação das instituições federais de ensino**. Disponível em: <http://progepe.ufpr.br/porta/wp-content/uploads/2020/07/Descri%C3%A7%C3%B5es-de-cargos.pdf>. Acesso em: 12 de maio de 2023b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, **Histórico**. Disponível em: <https://ufpr.br/historico/>. Acesso em: 17 de maio de 2023c.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, **Missão, visão e valores**. Disponível em: <https://ufpr.br/missao-visao-valores/>. Acesso em: 06 de maio de 2023d.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, **Organograma**. Disponível em: <http://www.proplan.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2019/03/RG2018-Organograma.pdf>. Acesso em: 06 de maio de 2023f.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, **Quadro de Referência de Servidores Técnicos Administrativos em Educação (QRSTA) Março de 2023**. Disponível em: http://progepe.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2023/04/PUBLICADO_QRSTA-MARCO-2023.pdf. Acesso em: 12 de maio de 2023g.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, **Quadro de vagas**. Disponível em: <http://progepe.ufpr.br/portal/quadro-de-vagas/>. Acesso em: 12 de maio de 2023h.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Conselho de Planejamento e Administração. **Resolução nº 39/19-COPLAD**. Aprovar o Regimento do Setor de Ciências Humanas da Universidade Federal do Paraná a partir do ano letivo de 2019. Curitiba, PR, 28 jun. de 2019. Disponível em: <http://www.humanas.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2019/10/coplac-39.19-Novo-Regimento.pdf>. Acesso em: 17 mai. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Portal de Capacitação, **Trilhas de desenvolvimento**. Disponível em: <http://www.prppg.ufpr.br/site/portalcapacitacao/trilhas-de-desenvolvimento/>. Acesso em: 12 de maio de 2023i.

WESTPHALEN, Cecília Maria. **Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras do Paraná: 50 anos**. Curitiba: SBPH-PR, 1988.

10. APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM SECRETARIAS

PERFIL DO RESPONDENTE

1. Sexo:

- A. Feminino.
- B. Masculino.
- C. Outro.
- D. Prefiro não responder.

2. Idade:

- A. 19 a 25 anos.
- B. 26 a 30 anos.
- C. 31 a 35 anos.
- D. 36 a 40 anos.
- E. + 40 anos.

3. A quanto tempo você atua como servidor público?:

FORMAÇÃO ACADÊMICA

4. Nível de escolaridade:

- A. Ensino médio completo.
- B. Ensino técnico completo.
- C. Graduação incompleta.
- D. Graduação completa.
- E. Pós-graduação e especialização.

5. Informe o nome do seu Curso Técnico ou Superior (caso tenha realizado):

ATUAÇÃO PROFISSIONAL

As perguntas a seguir são relacionadas às suas funções na secretaria. Selecione quais atividades você desempenha em cada bloco, caso não desempenhe essas funções selecione a opção "Não desempenho"

6. Assessoria de direção:

- A. Administrar agenda das direções.
- B. Despachar com a direção.
- C. Administrar pendências.
- D. Definir encaminhamento de documentos.
- E. Assistir à direção em reuniões.
- F. Não desempenho.

7. Atendimento ao público:

- A. Recepcionar pessoas.
- B. Fornecer informações.
- C. Atender pedidos.
- D. Realizar solicitações.

- D. Atender chamadas telefônicas e filtrar ligações.
- E. Não desempenho.

8. Gerenciamento de informações:

- A. Consultar outros departamentos.
- B. Criar e manter atualizado banco de dados.
- C. Ler documentos e reproduzir.
- D. Cobrar ações, respostas e relatórios.
- E. Controlar cronogramas e prazos.
- F. Direcionar informações.
- G. Acompanhar processos.
- H. Receber, controlar, triar, destinar, registrar, protocolar correspondência e correspondência eletrônica (e-mail); controlar malote.
- I. Não desempenho.

9. Elaboração de documentos:

- A. Redigir ofícios, memorando, cartas, convocações e atas.
- B. Elaborar relatórios.
- C. Digitar e formatar documentos.
- D. Elaborar convites e convocações, planilhas e gráficos.
- E. Preparar apresentações.
- F. Transcrever textos.
- G. Não desempenho.

10. Organização de eventos e viagens:

- A. Estruturar o evento.
- B. Fazer *checklist*.
- C. Pesquisar local, reservar e preparar sala.
- D. Enviar convite, convocação e confirmações de presença.
- E. Providenciar material, equipamentos e serviços de apoio técnico.
- F. Dar suporte durante o evento e videochamadas.
- G. Providenciar diárias, hospedagem e passagens.
- H. Utilizar recursos de Informática.
- I. Não desempenho.

11. Arquivologia:

- A. Identificar o assunto e a natureza do documento.
- B. Classificar, ordenar, cadastrar e catalogar documentos.
- C. Arquivar correspondência.
- D. Administrar e atualizar arquivos, dominar informática.
- E. Não desempenho.

12. Dentre essas atividades quais delas você tem mais dificuldade em desempenhar?:

A ATUAÇÃO SECRETARIAL

13. Antes de ser direcionado para atuar na secretaria, você já sabia quais seriam as suas funções desempenhadas?:

- A. Sim, B. Não.

- 14. Com relação a sua atuação profissional dentro da secretaria, em uma escala de 1 a 5, onde 1 é não capacitado e 5 altamente capacitado, que nota você daria?:**
A. 1, B. 2, C. 3, D. 4, E. 5.
- 15. Você já realizou algum curso para auxiliar sua atuação na secretaria?:**
A. Sim, B. Não.
- 16. Se sim, qual o nome do curso e como ele colaborou na sua atuação?:**
- 17. Você conhece a profissão de Secretário Executivo?:**
A. Sim, B. Não.
- 18. Se sim, você sabe quais funções o secretário executivo desempenha e qual a formação?:**
- 19. Espaço aberto para sugestões e comentários:**

**11. APÊNDICE B - EMENTA: CURSO DE
APERFEIÇOAMENTO PARA ROTINAS SECRETARIAIS**

DADOS DO CURSO	
TEMA DO CURSO:	Rotina secretarial em instituição de ensino pública para técnicos administrativos.
EMENTA:	Apresentação das rotinas secretariais; assessoria de direção; atendimento ao público; gerenciamento de informações; elaboração de documentos; arquivologia; organização de eventos e viagens.
OBJETIVOS:	Fornecer embasamento para a prática diária do secretariado no setor público de acordo com suas tarefas, apresentar métodos de execução de tarefas e panorama simplificado delas, de cunho explicativo e capacitivo.

12. APÊNDICE C - ENTREVISTA PRESENCIAL E INDIVIDUAL COM TÉCNICO ADMINISTRATIVO ATUANTE EM SECRETARIA

1. Pergunta: Você está ciente de que as suas respostas serão usadas somente para captação de dados?
2. Pergunta: Qual o seu cargo atualmente e há quanto tempo você atua nele?
3. Pergunta: Você possui graduação em nível superior? Se sim, qual?
4. Pergunta: Qual a formação obrigatória no seu cargo público?
5. Pergunta: Quais eram suas expectativas antes de assumir a função na secretaria?
6. Pergunta: Você já tinha atuado anteriormente na função de secretário(a)?
7. Pergunta: Quais funções você não exercia antes de atuar na secretaria?
8. Pergunta: Qual atividade você possui maior facilidade de execução?
9. Pergunta: Você conhece a formação de secretário executivo?
10. Pergunta: Qual sua maior demanda atualmente?
11. Pergunta: Você realizou alguma capacitação ou curso de aperfeiçoamento antes de assumir o cargo na secretaria?
12. Pergunta: Se existisse um curso sobre rotina secretarial, qual conteúdo não poderia faltar?

13. APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Eu, [nome completo do entrevistado], portador(a) do RG [número do RG] e do CPF [número do CPF], abaixo assinado, declaro que fui informado(a) e estou ciente de que meus dados pessoais serão coletados, armazenados, processados e utilizados pelo Projeto de Pesquisa intitulado Curso de aperfeiçoamento na Área do Secretariado para Técnicos Administrativos em Instituição de Ensino Superior Pública, desenvolvido por Camila de Lima Borges, Caroline Corrêa Koch e Vitoria dos Santos Turquenitch, sob a orientação da professora Fernanda Landolfi Maia, doravante denominado "Projeto de Pesquisa".

Tais dados serão coletados por meio de entrevistas individuais, com a finalidade de identificar os processos internos de escolha dos atuantes na área de secretariado no setor público, sendo que a utilização desses dados se dará exclusivamente no âmbito do Projeto de Pesquisa, não havendo qualquer outra finalidade para os mesmos. Declaro, ainda, que fui informado(a) de que os meus dados pessoais serão tratados de forma segura e confidencial, garantindo-se o sigilo das informações, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Por fim, declaro que estou ciente de que posso revogar este consentimento a qualquer momento, mediante comunicação por escrito ao Projeto de Pesquisa, sem prejuízo dos dados que tenham sido tratados até o momento da revogação.

Declaro que li e compreendi integralmente o teor deste termo de consentimento livre e esclarecido, concordando livremente com seus termos.

Local e data: _____

Assinatura do entrevistado: _____

APÊNDICE D – APOSTIVA CURSO “EXERCENDO O SECRETARIADO”



Exercendo o

SECRETARIADO

Autoras: Camila de Lima Borges, Caroline Corrêa Koch e Vitoria dos Santos Turquenitch.

Sumário

► Apresentação.....	3
► Aula 1 - Gestão do tempo.....	6
• Desordem.....	7
• Mídias Sociais.....	8
• Acúmulo de Tarefas.....	9
• Sugestões de exercícios reflexivos e de autoavaliação.....	12
• Encerramento da Aula 1	13
► Aula 2 - Gestão de informações institucionais.....	14
• Administração Pública.....	14
• Gestão do Conhecimento.....	17
• Aplicação da Gestão do Conhecimento no Serviço Público.....	21
• Sugestões de exercícios reflexivos e de autoavaliação.....	23
• Encerramento da Aula 2.....	24
► Aula 3 - Comunicação assertiva.....	25
• Elementos da comunicação.....	25
• Comunicação não violenta.....	26
• Postura não verbal.....	29
• Sugestões de exercícios reflexivos e de autoavaliação.....	31
• Encerramento da Aula 3.....	32
► Conclusão do curso.....	33
• Atividade - 1.....	34
• Atividade - 2.....	36
► Referências.....	38

Apresentação do curso

O que é o curso Exercendo o Secretariado?

O curso Exercendo o Secretariado partiu de uma pesquisa elaborada por três estudantes do curso de Tecnologia em Secretariado da UFPR, Camila de Lima Borges, Caroline Corrêa Koch e Vitoria dos Santos Turquenitch. O objetivo dessa pesquisa, via formulário digital, foi diagnosticar quais eram as principais dificuldades enfrentadas por servidores públicos com cargo administrativo atuantes em secretarias no Setor de Ciências Humanas da UFPR.

Foi possível verificar a partir dessas respostas, dificuldades em gerenciamento de tarefas e tempo, atendimento ao público e comunicação, além de falta de acesso a informações.

Qual o público alvo?

Técnicos administrativos atuantes em secretarias no Setor de Ciências Humanas da UFPR.

Como vai funcionar o curso

O curso está dividido em três aulas, um conteúdo por aula, disponibilizadas on-line e assíncronas, disponíveis na plataforma Youtube. Todas as aulas terão duração máxima de quinze minutos

Apresentação do curso

Quais são os conteúdos do curso?

A primeira aula terá como tema a Gestão de Tempo, ministrada por Caroline. A segunda aula abordará a Gestão de Informações Institucionais, ministrada por Vitoria. E terceira aula será sobre a Comunicação Assertiva, ministrada por Camila.

Quais são os objetivos do curso?

O principal objetivo do curso é preencher lacunas encontradas por técnicos administrativos que desempenham o papel de secretários, porém não possuem a formação acadêmica em Secretariado. E outros objetivos do curso são:

- Gerar maior autonomia e confiança para tomada de decisão;
- Ser uma ferramenta de apoio na excussão das atividades da secretaria;
- Aumentar os conhecimentos dos servidores em relação à sua área de atuação.

Quais materiais serão disponibilizados no curso?

Todas as aulas terão os seus slides de apresentação disponibilizados em arquivos com o formato de PDF nessa apostila e os materiais para exercícios de autoavaliação também serão disponibilizados na descrição das aulas no Youtube.

Apresentação do curso

Como acompanhar as aulas?

Por conta do formato on-line assíncrono o curso pode ser acessado em qualquer local, independente do horário, porém é recomendado que realize as aulas dentro da ordem que estão apresentadas. Além disso, sugerido que as aulas sejam assistidas em um ambiente silencioso e sem distrações, dê preferência pelo uso de fone de ouvido e realize notas pessoais sobre os conteúdos das aulas.

QRCode para a playlist do curso:



Link para a playlist no youtube: <https://youtube.com/playlist?list=PLNWoO4w07fZy2LGjoU58NVXCgckvhUvvx&feature=shared>

AULA 1 - GESTÃO DO TEMPO

Quando falamos em gestão do tempo, o que vem a sua mente?

Do que se trata para você?

Você acha que uma boa administração do tempo influencia na nossa rotina de trabalho?

O tema deste módulo é bem interessante. Acredito que muitos de vocês, assim como eu, tenham uma dificuldade em gerenciar o seu tempo, então, nesse primeiro momento vamos conversar sobre alguns desperdiçadores de tempo, que acabam influenciando na nossa administração eficiente do tempo. Precisamos analisar quais são os nossos desperdiçadores de tempo.

Para tanto, irei citar três deles:



DESORDEM



MÍDIAS SOCIAIS



ACÚMULO DE TAREFAS

AULA 1 - GESTÃO DO TEMPO

Desordem

Quando falamos em desordem, logo estamos falando em organização. Sendo assim, para corrigir esse desperdiçador de tempo, você pode começar deixando seu local de trabalho mais prático e limpo. (Rocha,2013)

Pensando nisso, utilize um arquivo para que possa organizar seus documentos conforme sua prioridade, seu assunto e o setor destinado. Deixando assim, sua bancada livre, economizando seu tempo na hora de localizar determinado documento. (Rocha,2013)

AULA 1 - GESTÃO DO TEMPO

Mídias sociais

As mídias sociais podem ser nossas grandes aliadas, se utilizadas em nosso favor. Caso seja necessária a utilização das mídias sociais no seu cotidiano para cumprir suas funções, monte um cronograma das atividades a serem realizadas e o melhor horário para isso, assim não gerará nenhum tipo de atraso e nem acúmulo. (Rocha,2013)

Tenha suas atividades em mente antes de colocá-las em prática.

Mas, se o uso dos aparelhos celulares não for permitido na sua empresa, deixe seu celular no armário e tenha em mente que suas redes sociais podem ser atualizadas após o expediente ou em intervalos programados durante o dia. (Rocha,2013)

AULA 1 - GESTÃO DO TEMPO

Acúmulo de tarefas

Em alguns casos, algumas pessoas tendem a identificar tarefas em aberto e acabam tornando-se responsáveis pela conclusão da mesma, gerando assim o acúmulo. (Asana, 2022)

Fazendo com que tarefas consideradas importantes e urgentes não sejam desempenhadas da melhor forma possível, prejudicando seu desempenho, vendo que sua atenção estará destinada a várias atividades ao mesmo tempo. (Asana, 2022)

Agora que analisamos esses três desperdiçadores de tempo, podemos pensar em como organizar isso no cotidiano.

Podemos começar definindo o grau de importância e urgência das demandas, em alguns casos podendo até ser melhor a designação de certas tarefas a outras pessoas. Mantendo o fluxo de trabalho eficiente e produtivo. (Asana, 2022)

AULA 1 - GESTÃO DO TEMPO

Sendo assim, existem algumas técnicas que nos ajudam a organizar melhor nosso tempo e definir nossas prioridades.

Essa é a Matriz de Eisenhower, que é uma ferramenta muito utilizada para auxiliar na análise e definição do grau de prioridade da sua tarefa e qual a ordem em que elas se enquadram. Ela possui alguns eixos importantes, sendo eles: urgente, não urgente, importante e não importante. (Asana, 2022)

Imagem 1 - Eixos da Matriz de Eisenhower



FONTE: DOS AUTORES (2023).

AULA 1 - GESTÃO DO TEMPO

A seguir iremos exemplificar como podemos utilizar essa ferramenta:

Imagem 2 - Matriz de Eisenhower

	URGENTE	NAO URGENTE
IMPORTANTE	DEVO FAZER AGORA	POSSO AGENDAR O MELHOR HORÁRIO
NAO IMPORTANTE	MELHOR DELEGAR A TAREFA	POSSO ELIMINAR

FONTE: DOS AUTORES (2023)

Para que tenhamos um uso efetivo e realmente eficaz, vai demandar prática e melhorias constantes para melhor adaptabilidade. Mas, para tudo deve haver equilíbrio, ou seja, não esqueça de reservar um tempo para você mesmo. (Asana, 2022)

Utilize essa ferramenta sempre que precisar, vou deixar aqui no fim da apostila dois materiais, nomeados como "Atividade - 1" e "Atividade - 2" para que vocês possam trabalhar melhor a matriz de Eisenhower, e assim possam alterar e enquadrar dentro das suas funções e um com algumas perguntas para ajudar a definir quais são os seus desperdiçadores de tempo.

AULA 1 - GESTÃO DO TEMPO

Sugestões de exercícios reflexivos e de autoavaliação:

- Comece montando uma lista de todas as tarefas que irão ser realizadas ao longo do dia;
- Analise quais são suas maiores dificuldades e o que você considera ser um desperdiçador de tempo para você;
- Procure maneiras de corrigir esses desperdiçadores de tempo que você analisou;
- Utilize sua lista de tarefas do dia para montar a sua matriz de Eisenhower, definindo assim seu eixo de prioridades.

AULA 1 - GESTÃO DO TEMPO

Encerramento da Aula 1

Nessa etapa do curso, pudemos analisar os principais pontos:

- Elementos desperdiçadores de tempo;
- Melhoria na organização de tempo;
- Como aplicar a matriz de Eisenhower no seu cotidiano.

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Administração Pública: Definição, Conceitos Fundamentais e Princípios

A administração pública se destaca por suas características únicas, possuindo como objetivo principal o interesse público e a responsabilidade governamental. Ela é uma esfera de atuação que busca o bem-estar coletivo, promovendo políticas, serviços e ações que atendam às necessidades da sociedade como um todo (Rocha, 2017).

Rocha (2017) argumenta que ela é regida por princípios de transparência, prestação de contas e eficiência, garantindo que os recursos públicos sejam utilizados de forma responsável e eficaz. A sua missão é assegurar que os cidadãos recebam serviços de qualidade, promovendo a igualdade e o progresso da sociedade.

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Segundo Rocha (2017, p. 46), “Um dos princípios da administração pública é a excelência nos serviços prestados aos cidadãos. (...) No entanto, muitas vezes estes deixam a desejar, o que faz com que os órgãos públicos ganhem a fama de ineficientes e excessivamente burocráticos”.

Exemplo de atendimento público ineficiente no trecho do filme Zootopia da Pixar:



Link para o vídeo no youtube: <https://acesse.one/MKdhj>

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Souza (2017) disserta que para superar esses desafios é necessário o uso da inovação e agilidade dos processos administrativos para o alcance de maior eficiência no atendimento das necessidades da população.

Também existem oportunidades de melhoria como a adoção de tecnologias avançadas, capacitação dos servidores públicos, parcerias público-privadas e gestão eficaz dos recursos financeiros, que podem impactar positivamente na eficiência e fortalecendo a confiança da população (Rocha, 2017).

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Gestão do Conhecimento: Introdução à Gestão do Conhecimento, definição e objetivos

Segundo Angeli (2011) a gestão se concentra no conhecimento gerado pelos membros de uma organização, para que seja de amplo acesso quando necessário. Ela busca criar uma cultura de aprendizado contínuo e uso estratégico desse conhecimento, impulsionando o desempenho da organização.

Ao promover uma cultura de aprendizado contínuo e inovador, ela facilita a identificação de melhores práticas, evitando a repetição de erros e aumentando a eficiência nas atividades. Portanto, a gestão do conhecimento surge como uma ferramenta fundamental para o aumento do sucesso em uma organização dentro de uma sociedade em constante evolução, garantindo o acesso a informações relevantes e capacitando a tomada de decisões (Angeli, 2011).

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Gestão do Conhecimento: Ciclo de Gestão do Conhecimento

No ciclo de gestão do conhecimento, quatro estágios:

- Captura
- Organização
- Compartilhamento
- Aplicação

A seguinte imagem exemplifica os estágios deste ciclo:

Imagem 3 - Ciclo de Gestão do Conhecimento



FONTE: DOS AUTORES (2023).

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Gestão do Conhecimento: Tecnologias e Ferramentas de Apoio

Na Universidade Federal do Paraná (UFPR), o pacote Office é utilizado como uma ferramenta fundamental na gestão do conhecimento. Ele desempenha um papel significativo na otimização da gestão do conhecimento na instituição, facilitando o trabalho e a comunicação eficaz.

Guias de uso do Pacote Office 365:



Link para página com os guias da Microsoft:
<https://acesse.one/M8OiO>

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Segundo a Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação (AGTIC) da UFPR (2023) o contrato de adesão, sem custos para a instituição, ao Office 365 Education traz o seguintes benefícios: “Conjunto de aplicativos como Outlook, OneDrive, Word, Excel, Powerpoint, Teams, Planner, e muito mais; Armazenamento online na nuvem com segurança e alta capacidade; Acesso a qualquer lugar, quando quiser, do seu dispositivo conectado à internet; Facilidade de comunicação com uso de áreas de trabalho compartilhadas, mensagens instantâneas, reuniões online, agenda de grupo e compartilhamento de telas”.

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Aplicação da Gestão do Conhecimento no Serviço Público: Benefícios da Aplicação da Gestão do Conhecimento no Setor Público

A gestão do conhecimento desempenha um papel crucial na melhoria da eficiência, qualidade dos serviços e tomada de decisões no serviço público. Ao promover a captura, organização e compartilhamento de conhecimento entre os membros da organização, ela permite o acesso a informações relevantes de forma rápida e precisa (Angeli, 2011).

Para Angeli (2011) essa gestão também estimula a inovação e a aprendizagem contínua, tornando o serviço público mais ágil e adaptável às demandas em constante evolução da sociedade.

"A gestão do conhecimento é uma ferramenta de mudança, ressalta-se que o conhecimento é um bem intangível, que não ocupa espaço físico nas organizações públicas, servidores, contribuintes e a própria organização, entes envolvidos nos trâmites cotidianos devem ser considerados como seu o maior capital" (Souza, 2017, pág. 137).

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Aplicação da Gestão do Conhecimento no Serviço Público: Desafios Específicos no Contexto do Setor Público

Segundo Souza (2017) ao implementar a gestão do conhecimento no serviço público, podem surgir obstáculos significativos, como a resistência à mudança por parte dos funcionários e a influência da cultura organizacional pré-existente. Muitos servidores podem ter dificuldade em adotar novas práticas e tecnologias, o que pode dificultar a aceitação e a eficácia no processo de gestão do conhecimento.

E a cultura organizacional pode não favorecer a colaboração e o compartilhamento de informações, o que torna essencial superar esses desafios por meio de estratégias de conscientização, capacitação e liderança que promovam uma cultura de aprendizado e inovação no setor público (Angeli, 2011).

Curta metragem sobre o impacto de pequenas ações:

Link para o vídeo no Youtube:
<https://lnk.dev/nMxfT>



AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Sugestões de exercícios reflexivos e de autoavaliação:

- Faça um checklist de quais ferramentas do pacote Office você mais utiliza no seu dia a dia.
- Converse com seus colegas sobre ferramentas que vocês utilizam em comum e quais vocês não conhecem ou têm menos familiaridade.
- Verifique com o chefe do seu setor se há informações e instruções para tarefas do cotidiano armazenadas de forma digital, como em um Drive on-line, e com acesso coletivo.
- Identifique quais tarefas você teve mais dificuldade ao assumir o cargo de servidor e crie um documento com o passo a passo de execução delas.

AULA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Encerramento da Aula 2

Nessa etapa do curso foi possível analisar os principais pontos:

- A definição, os conceitos fundamentais e os princípios da Administração Pública;
- Uma introdução à gestão do conhecimento, com a sua definição e seus principais objetivos;
- Como funciona o ciclo de gestão do conhecimento e seu passo a passo;
- Quais tecnologias e ferramentas de apoio são utilizadas na UFPR;
- Os benefícios da aplicação da gestão do conhecimento no setor público e seus principais desafios.

AULA 3 - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Elementos da comunicação

Antes de iniciarmos essa aula, vamos pensar um pouco a respeito da Comunicação na prática, afinal, o que isso tem a ver com o meu dia a dia?

Exemplo de situação: no seu escritório, em uma segunda pela manhã, um colega de trabalho chega para pedir orientação sobre uma nova tarefa delegada a ele. A forma que você explica decide os próximos passos.

Imagem 4 - Comunicação Assertiva



FONTE: DOS AUTORES (2023).

Segundo Marshall (1964), a comunicação só é efetiva quando a mensagem é entendida claramente pelo receptor. Não é suficiente que você fale, o outro precisa entender.

AULA 3 - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Comunicação não violenta: Método de resolução pacífica de conflitos e direcionamentos:

Um dos pilares da comunicação assertiva, a comunicação não violenta é sobre um controle e conhecimento de si mesmo que é refletido em negociações, conversas, relacionamentos. Trata-se de uma construção em aspectos pessoais, transformando seu dia a dia com alguns passos, que segundo Silva (2020) são:

- **Observação; sentimento; necessidades; pedido.**

Quadro 1 - Passos CNV

PASSO	DEFINIÇÃO
OBSERVAÇÃO	O primeiro exercício para a comunicação não violenta é a observação sem julgamentos. Entender a situação como um terceiro indivíduo, analisando racionalmente e separando os fatos concretos, sem julgar o posicionamento da pessoa envolvida, aguardando o seu momento para falar.
SENTIMENTO	Para uma comunicação bem sucedida, é necessário que você desenvolva seu autoconhecimento. Entender a situação como algo que gera uma resposta emotiva é o primeiro passo para identificar seu sentimento em relação ao que se desenrola diante de você, e então racionalizar e controlar sua devolutiva de forma profissional.
NECESSIDADES	Você já ouviu uma solicitação, já controlou sua devolutiva – é hora de identificar a necessidade que é trazida até você. A expectativa dessa pessoa envolvida é que você resolva um problema, que explique uma demanda específica, que a direcione para alguém responsável? Esse é o passo que vai direcionar suas próximas ações. Identifique a expectativa do outro e entenda se é possível atender a essa solicitação.
PEDIDO	O passo final exige uma devolutiva empática, é onde você entrega a solução dessa solicitação ou pedido. Aqui, você deve se atentar às suas palavras, evitar frases abstratas, vagas ou que possam ser ambíguas, ser claro e objetivo para que haja um bom entendimento. Além disso, finalizar estando atento à devolutiva da pessoa envolvida, ela entendeu isso bem?

FONTE: ELABORADO PELAS AUTORAS, ADAPTADO DE: SILVA, Liandra. Comunicação Não Violenta (CNV): O que é e como praticar. Instituto CNVB. Disponível em: Instituto CNVB. Comunicação Não Violenta (CNV): O que é e como praticar. Instituto CNVB, [https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%25C3%25A7%25C3%25A3o-n%25C3%25A3o-violenta-cnv-o-que-%25C3%25A9-e-como-praticar]. Acesso em 08/09/2023.

AULA 3 - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Na finalização dessa situação, é necessário se certificar de que a comunicação foi bem sucedida. E caso haja dúvidas, entenda novamente a necessidade do outro: você precisará se expressar de forma mais lúdica ou visual? É necessário escrever um passo a passo?

Você se encontra na posição de agente facilitador, então facilite!

AULA 3 - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Postura não verbal: na prática

Existem diversas especificações dentro do conceito de postura não verbal, e para esse módulo, vamos tratar de duas: a **proxêmica** e a **cinestésica**. Esses são tópicos que impactam diretamente na sua credibilidade e acessibilidade. (Silva, 2000)

AULA 3 - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Quadro 2 - Tipos de comunicação

COMUNICAÇÃO	DEFINIÇÃO
PROXÊMICA	Essa especificação se refere ao espaço. Sair do seu espaço de conforto se isso trazer conforto à outra pessoa (você não responde uma solicitação sentado em sua mesa no fim da sala, você se dirige até a pessoa), ocupa um espaço ainda respeitoso mas próximo o suficiente para entendê-la com clareza sem precisar aumentar a voz. Se há uma dificuldade em um documento, por exemplo, você pede licença e analisa o documento em suas próprias mãos, mostrando ao requerente eventuais falhas ou pontos de atenção. Lembre-se que aqui, seu objetivo é estar acessível e solícito.
CINESTÉSICA	Aqui trataremos de expressões faciais, gestos e postura. Você deve focar sua atenção ao seu requerente, mantendo uma expressão neutra, sem julgamentos prévios. Outra dica prática é não exagerar nos gestos, exemplificando a situação de forma sucinta e singela. É necessário manter uma postura acessível e que transmita confiança, ereta e didática, com um tom de voz claro em uma altura razoável.

FONTE: ELABORADO PELAS AUTORAS, ADAPTADO DE: SILVA, L.M.G.da; BRASIL, V.V.; GUIMARÃES, H.C.Q.C.P.; SAVONITTI, B.H.R.A.; SILVA, M.J.P.da. Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. Rev.latino-am.enfermagem, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, p. 52- 58, agosto 2000.

AULA 3 - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Sugestões de exercícios reflexivos e de autoavaliação:

- Faça uma análise de um conflito que você já presenciou ou até mesmo fez parte, que não teve uma resolução agradável para os envolvidos. Aplique, de forma ilustrativa, os conceitos e dicas que aprendeu nesse módulo identificando qual seria a resolução nesse caso.
- Em seu dia a dia, comece a identificar os elementos de comunicação presentes em cada situação: quem é o emissor? Eu sou o receptor? Qual mensagem ou necessidade está envolvida?
- A comunicação assertiva, como muitos outros conceitos e práticas, é alcançada de forma satisfatória mediante um fator indispensável: o treino. Pratique em sua casa, em seu trabalho e em situações adversas.

AULA 3 - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Encerramento da Aula 3

Nessa etapa do curso foi possível analisar os principais pontos:

- A definição e os princípios básicos para a prática da comunicação assertiva;
- Os primeiros passos para começar a desenvolver uma comunicação voltada para a solução de demandas internas, focando na não violência e entendimento da necessidade do requerente;
- Os principais objetivos e dicas objetivas para a aplicação de uma postura não verbal inteligente, visando a transmissão de confiança e credibilidade.

Conclusão do curso

Quais são os próximos passos?

Após o termino das nossas três aula, sobre Gestão do Tempo, Gestão de Informações Institucionais e Comunicação Assertiva, esperamos que você como aluno tem conseguido adquirir novos conhecimento que vão impactar positivamente em seu ambiente de trabalho. Todos os conteúdos disponibilizados durante o curso e as aulas gravadas continuarão on-line para acessos futuros. Além disso, estamos disponibilizando um QRcode e o link para nosso formulário de Feedback.

QRCode para o formulário de Feedback:



Link para o formulário de Feedback: <https://forms.gle/snsou1fkBma7Apbh6>

Atividade - 1

DESPERDIÇADORES DE TEMPO

Essa atividade contém dez perguntas que te ajudarão a analisar quais são os seus principais desperdiçadores de tempo e quais os pontos que merecem mais atenção, responda com sinceridade e calma, faça uma autoanálise.

1. Quais são suas atividades do dia de hoje? E qual delas é indispensável?
2. Você pode listar tudo o que você precisa realizar no dia de hoje, nessa semana e nesse mês?
3. Quanto tempo você leva para executar as atividades indispensáveis?
4. O que atrapalha sua concentração?
5. Você consegue retirar do ambiente o que te tira o foco?
6. Você costuma fazer coisas pessoais em horário de trabalho?
7. Essas atividades pessoais interferem na sua rotina de trabalho? Isso faz com que você perca o foco?
8. Alguma dessas tarefas do dia de hoje podem ser realizadas por outra pessoa?
9. Você costuma montar um cronograma com as tarefas do dia?
10. Você se planeja antes de começar alguma atividade, seja ela importante ou não?

Tire um tempo para reler as suas respostas, reveja o que pode ser alterado e quais as melhores formas de realizar essas atividades definindo os melhores horários para isso, veja que com essas respostas você terá uma noção do que te faz perder a concentração, e com isso poderá definir a melhor forma de fazer com que não seja mais um empecilho para a realização das suas atividades. Utilize sua lista de atividades da segunda pergunta para organizar a sua matriz de Eisenhower.

Atividade - 2

Matriz De Eisenhower

	URGENTE 	NÃO URGENTE
IMPORTANTE 	DEVO FAZER AGORA	POSSO AGENDAR O MELHOR HORÁRIO
NÃO IMPORTANTE 	MELHOR DELEGAR A TAREFA	POSSO ELIMINAR

Utilize essa ferramenta para que possa enquadrar e definir suas prioridades, lembre-se de que para que sua utilização seja realmente eficiente vai demandar prática e dedicação.

Siga as flechas e vá preenchendo os quadros conforme sua demanda, da seguinte forma:

- **Importante + Urgente:** é uma atividade que não pode ser delegada e muito menos postergada, então, ela é sua prioridade no momento, coloque ela no topo da sua lista;
- **Importante + Não urgente:** nesse ponto, sabemos que essa tarefa também não pode ser repassada a um terceiro, porém ela não é sua prioridade no momento e o prazo ainda é longo, coloque ela como sua segunda prioridade;
- **Não importante + Urgente:** Aqui sabe-se que não devemos dar prioridade no momento e que o prazo é um pouco maior do que as outras atividades, então, faça com calma sem esquecer da qualidade, por isso coloque em terceiro lugar para execução;
- **Não importante + Não urgente:** Nesse quadro, tenha em mente que você pode sim delegar essa função a outra pessoa, ou pode deixar para um momento mais adequado quando todas as suas atividades estiverem concluídas.

Referências

Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFPR (AGTIC). Office365: apresentação, 2023, disponível em <https://www.agtic.ufpr.br/portal/office365/apresentacao/>. Acesso em 03. set. de 2023.

ANGELIS, Cristiano Trindade de. Gestão do Conhecimento no setor público: um estudo de caso por meio do método OKA. Brasília: Revista do Serviço Público, v. 62-2, abril/junho 2011. Disponível em <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/66/62>. Acesso em 01. set. de 2023.

ASANA, Inc. Disponível em: <https://asana.com/pt/resources/eisenhower-matrix>. Acesso em: 07 set. 2023

BARBOSA, Christian (ed.1). A Tríade do tempo: família, trabalho, vida. São Paulo: Buzz Editora, 2018. (272p.) color. ISBN: 978-85-93156-39-7.

BARBOSA, Christian. Produtividade, Gestão do Tempo e Propósito - PUCRS - Online, 2023. 1 vídeo (26:18 min). Disponível em: <https://salavirtual.pucrs.br/curso/produtividade-gestao-do-tempo-e-proposito/conteudo?item=20337>. Acesso em: 4 set. 2023.

Referências

OLIVEIRA, Sebastião de Freitas. Ruídos na comunicação. 2005. Monografia (Especialização em Administração Judiciária) – Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

PELIZZOLI, M. L.; Introdução à comunicação não violenta (CNV) – reflexões sobre fundamentos e método. Disponível em: https://www.ufpe.br/documents/623543/624496/Introdu%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0_Comunica%C3%A7%C3%A3o_N%C3%A3o_Violenta_CNV_.pdf/a26d91e3-229f-4759-b1a5-01f2de3e4b68. Acesso em 01/10/2023

ROCHA, Davi. Gestão do Tempo e Produtividade – Conceitos e Ferramentas. 23 jul. 2013. SLIDES. 93 slides. color. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/davirocha/gestao-do-tempoeprodutividade>. Acesso em: 10 set. 2023.

MCLUHAN, Marshall. Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem. Editora Cultrix, 1969, 407 páginas.

SILVA, Liandra. Comunicação Não Violenta (CNV): O que é e como praticar. Instituto CNVB. Disponível em: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-cnv-o-que-%C3%A9-e-como-praticar>. Acesso em 08/09/2023.

Referências

ROCHA, Henrique M.; BARRETO, Jeanine S.; AFFONSO, Ligia M F. Mapeamento e modelagem de processos. Porto Alegre: Grupo A, 2017. E-book. ISBN 9788595021471. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595021471/>. Acesso em: 22 ago. 2023.

SILVA, L.M.G.da; BRASIL, V.V.; GUIMARÃES, H.C.Q.C.P.; SAVONITTI, B.H.R.A.; SILVA, M.J.P.da. Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. Rev.latino-am.enfermagem, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, p. 52- 58, agosto 2000.

SOUZA, Kátia Ribeiro. Gestão do conhecimento, agregando valor à organização e servidores. Revista Humanidades e Inovação v. 4, n. 2, 2017, disponível em <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/246> . Acesso em 01. set. 2023.

Ec

exercendo o

S E C R E T A R I A D O

U

ANEXO - CARTA DE ACEITE



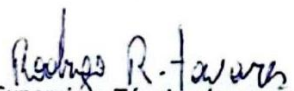
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

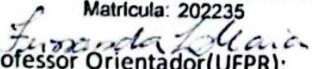
AUTORIZAÇÃO E APROVAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DE PROJETO MULTIDISCIPLINAR
DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

CARTA DE ACEITE

Concordamos com a execução do projeto CURSO DE APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL NA ÁREA DO SECRETARIADO PARA TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná, proposto pelas alunas CAMILA DE LIMA BORGES, CAROLINE CORRÊA KOCH E VITORIA DOS SANTOS TURQUENITCH do 5.º período.

Curitiba, maio de 2023.


Supervisor Técnico (empresa):
Prof. Dr. Rodrigo Rodriguez Tavares
Vice-Diretor do Setor de Ciências Humanas:
Matrícula: 202235


Professor Orientador(UFPR):


Coordenador(UFPR):