



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRAS
SECRETARIADO EXECUTIVO**

**ATUALIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS E DO
WEBSITE DA COORDENADORIA DE TRABALHO DE CURSO DA
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SANTA CATARINA: uma visão do profissional de
Secretariado Executivo**

RODRIGO GARCIA

**FLORIANÓPOLIS
2015**

RODRIGO GARCIA

**ATUALIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS E DO
WEBSITE DA COORDENADORIA DE TRABALHO DE CURSO DA
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SANTA CATARINA: uma visão do profissional de
Secretariado Executivo**

Relatório de Estágio Profissionalizante elaborado como requisito para conclusão do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina. Coordenação do estágio realizada pela Prof^a Dr^a Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely. Sob orientação da Prof^a Dr^a Cibele Barsalini Martins.

FLORIANÓPOLIS

2015

RESUMO

O presente relatório tem por objetivo aplicar as técnicas do profissional de Secretariado para atualizar e padronizar os documentos e o *website* da Coordenadoria de Trabalho de Curso (TC) do curso de graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina por meio de análise *benchmarking*. O trabalho desenvolvido é composto por uma abordagem conceitual sobre temas da Gestão da Informação, Gestão Documental, Gestão do Conhecimento, Técnicas Secretariais e da Análise *Benchmarking*. O procedimento metodológico utilizado para a elaboração da presente pesquisa foi o estudo de caso, fazendo uso de pesquisa descritiva e de abordagem qualitativa, com base em levantamento documental prévio. Os dados primários foram obtidos por meio de orientação obtida junto às coordenadoras no local objeto desta pesquisa, bem como mapeamento direto do pesquisador mediante os meios avaliados. As análises dos documentos e *website* da Coordenadoria de TC, objeto de análise, foram realizadas considerando o método de *benchmarking*, seguido de atualização e padronização destes de acordo com os melhores modelos identificados. A atualização realizada evidenciou os aspectos ultrapassados dos modelos de documentos utilizados até então frente às possibilidades de melhoria identificadas. A vivência tida no ambiente de estágio consolidou os conhecimentos obtidos durante todo o curso e somou à coordenadoria analisada documentos atualizados dentro de uma proposta de maior funcionalidade, um *website* com maior clareza ao usuário, além de um regulamento, até então inexistente, que auxiliará os professores e alunos a observar aspectos inerentes e fundamentais no processo de realização do Projeto de TC e sua efetiva consecução e conclusão.

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

ABSTRACT

This report aims to draw up apply the techniques of the Secretariat professional to update and standardize the documents and the website of the sector named Coordination of Course Conclusion Paper of the Administration degree at the Federal University of Santa Catarina through benchmarking analysis. The developed work consists of a conceptual approach to issues like Information Management, Document Management, Knowledge Management, Secretarial Techniques and Benchmarking Analysis. The methodological procedures used in the preparation of this research was the case study method, using descriptive and qualitative approach, based on previous documentar survey. The primary data were obtained within the orientation given by the coordinators of the studied sector, as well as direct mapping of the researcher by the evaluated means. The analysis of documents and website of Coordination of Course Conclusion Paper, which is the object of analysis, were performed considering the benchmarking method, followed by updating and standardization in accordance with the best identified models. The update performed showed aspects of outdated document templates used until then face to the identified improvement opportunities. The taken experience has consolidated the obtained knowledge throughout the graduation and added to the analyzed place updated documents within a proposal for higher functionality, a website with more clearness to the user, as well as an ordinance, nonexistent until then, which will aid teachers and students to observe inherent and fundamental aspects in the process of realization of the Course Conclusion Paper and its effective achieving and conclusion.

Keywords: Document Management. Secretarial Techniques. Benchmarking.

Rodrigo Garcia

**ATUALIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS E DO *WEBSITE* DA
COORDENADORIA DE TRABALHO DE CURSO DA GRADUAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA: uma
visão do profissional de Secretariado Executivo**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria de Trabalho de Conclusão de Curso do Departamento de Línguas Estrangeiras da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 03 de dezembro de 2015.

Prof^ª. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely Dr^ª.
Coordenadora de TCC

Professores Avaliadores:

Prof^º. Cibele Barsalini Martins, Dr^ª.
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^ª. Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely, Dr^ª.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^º. Kátia Denise Pereira, Me.
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus familiares, que com palavras de apoio e aconselhamento sempre me orientaram nas melhores escolhas na vida, apoiando e incentivando a conquista de novos horizontes, tanto pessoal quanto profissionalmente.

À minha noiva Aline, que esteve sempre ao meu lado mesmo antes da escolha pela graduação, sendo incentivo para a continuação dos estudos em uma instituição de ensino tão reconhecida. Reitero minha gratidão pelos momentos de amizade e companheirismo que sempre nos acompanham e, acima de tudo, o amor que sentimos um ao outro, o que nos dá forças para crescer juntos e ultrapassar quaisquer desafios que a vida nos trazer objetivando o futuro com a certeza de viver os melhores momentos da minha vida ao seu lado.

A todos os amigos que de uma forma ou de outra torceram por mim e vibram juntos comigo pela finalização desta etapa. Aos colegas que me acompanharam na jornada acadêmica, meu agradecimento pelos momentos divididos, de alegrias e angústias, e meu desejo de ainda muitos anos de amizade além dos corredores da universidade.

Agradeço também a Universidade Federal de Santa Catarina como um todo pelos anos de aprendizado e por abrir seus braços a se tornar a minha segunda casa por tantos anos de estudo.

Aos mestres que me acompanharam e me fizeram evoluir ao longo de minha formação, em especial a orientadora desse trabalho, Prof^a. Cibele Barsalini Martins, por possibilitar a realização desse estágio e pelos seus momentos de dedicação, mesmo nos finais de semana e feriados, me apoiando em vários sentidos dessa fase que se encerra.

Sobretudo, agradeço a Deus, aquele que me guarda em saúde e me trouxe até aqui sob a sua proteção. Obrigada por encher minha vida com tantas bênçãos e pessoas especiais. Obrigada por me tornar quem sou e por continuar me ensinando, dia a dia, que a beleza e o valor da vida vão muito além do alcance dos olhos.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Antigo formulário de Proposta de Orientação de TCC.....	29
FIGURA 2 – Formulário atualizado de Proposta de Orientação de TCC.....	30

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Formas de <i>Benchmarking</i>	15
QUADRO 2 – Técnicas Secretariais nas Organizações.....	21

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	OBJETIVOS	10
1.1.1	Objetivo Geral	10
1.1.2	Objetivos Específicos	10
1.2	JUSTIFICATIVA	11
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1	GESTÃO DOCUMENTAL.....	12
2.1.1	Requisitos para um documento de qualidade	14
2.1.2	Benchmarking como instrumento de gestão documental.....	15
2.2	GESTÃO DA INFORMAÇÃO	16
2.3	GESTÃO DO CONHECIMENTO	17
2.4	O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	19
2.4.1	Evolução do campo na educação	19
2.4.2	Aspectos do Secretário Executivo no campo organizacional	20
2.4.3	O uso das Técnicas Secretariais nas organizações	21
3	METODOLOGIA	24
4	ESTUDO DE CASO	26
4.1	APRESENTAÇÃO DO LOCAL DE ESTÁGIO	26
4.1.1	Universidade Federal de Santa Catarina	26
4.1.2	Centro Sócio Econômico	26
4.1.3	Departamento de Ciências da Administração	27
4.1.4	A Coordenadoria de Estágios e TC	27
4.2	ATIVIDADES REALIZADAS	28
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	30
5.1	EXPERIÊNCIA PRÁTICA NA EDIÇÃO DO <i>WEBSITE</i>	30
5.1.1	Apresentação visual	30
5.1.2	Informações desatualizadas	31
5.2	EXPERIÊNCIA NA ELABORAÇÃO E EDIÇÃO DE DOCUMENTOS	31
5.3	PREJUÍZOS DA AUSÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO	32
5.4	VANTAGENS DA ATUALIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS E <i>WEBSITE</i>	32

6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
	REFERÊNCIAS	36
	APÊNDICES	40

1 INTRODUÇÃO

A origem da profissão de Secretariado Executivo (SE) é abordada por alguns autores divergentes entre si. Contudo, a mais aceita é a descrita por Natalense (1998), a qual defende que os primeiros registros de atuação na área foram em 300 a. C., com os chamados escribas. Estes dominavam a escrita, faziam contas, arquivamento e redigiam as ordens emanadas. Dentro de uma evolução histórica, a atividade passou por adversidades, sendo restrita aos monges no período da Idade Média, por exemplo. Posteriormente, por ocasião da Revolução Comercial e, em seguida, da Revolução Industrial, houve uma carência por profissionais que desempenhassem funções de assessoria administrativa, consolidando, então, a função de Secretário (PORTAL DO SECRETARIADO, 2015; NATALENSE, 1998).

Atualmente, segundo D’Elia (2000), o profissional de SE emprega toda sua bagagem intelectual e atua como agente facilitador entre a empresa, clientes internos e externos. De formação multidisciplinar, o secretário executivo se utiliza de seus conhecimentos em administração, planejamento, comunicação, liderança, finanças, entre outros, para atuar em atividades de assistência, assessoramento e coordenação. Neste sentido, percebe-se que o profissional de Secretariado “engloba multiplicidade e diversidade de tarefas, exigindo do profissional criatividade, iniciativa e sensibilidade” (NEVES, 2007, p.33).

Nesta perspectiva, Vaz e Durante (2011) destacam dentre as diversas competências do profissional: a organização, o planejamento e a execução de eventos; os idiomas; a liderança; as finanças; o comércio exterior; a economia; a informática e as tecnologias; a gestão de equipes; e a gestão de documentos. Portanto, conforme Neves (2007), registros indicam que existem mais de dois milhões de profissionais da área que atuam somente no Brasil, o que destaca a importância desses profissionais para as organizações que, dentre outros fins, agem com vistas a atingir a eficácia em suas atividades.

Dentro desta ótica, as organizações devem constantemente procurar adaptar o ambiente interno e o externo em seus processos e métodos e adotar algumas práticas essenciais para tal. Assim, observa-se que a regulamentação e a padronização de documentos são elementos indispensáveis, por reconhecer que essas práticas atuam, principalmente, na diminuição da incidência do retrabalho, redução do tempo de duração dos processos, para evitar falhas na

produção, atrasos na entrega e desinformações para o seu uso fim, tanto por parte da organização, quanto para o público externo (RODRIGUES, 2011).

Ciente deste contexto, pretende-se responder a seguinte pergunta: Como o profissional de Secretariado pode fazer uso das suas técnicas para padronizar os documentos e *website* da Coordenadoria de Trabalho de Curso (TC) do curso de graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) por meio de análise *benchmarking*?

1.1 OBJETIVOS

Conforme Almeida (2011), depois de delimitada a pergunta de pesquisa, deve-se estabelecer objetivos que traduzam a busca que orientará o estudo e respondam ao questionamento por ele proposto. Desta forma, para responder a pergunta de pesquisa, tem-se como necessário o alcance de objetivos pré-determinados que aqui seguem descritos.

1.1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral de um trabalho acadêmico, como esclarecem Lakatos e Marconi (1990), deve responder ao problema de pesquisa em sua essência. Sendo assim, o objetivo geral estabelecido para este estudo é:

Aplicar as técnicas do profissional de Secretariado para padronizar e atualizar os documentos e o *website* da Coordenadoria de Trabalho de Curso do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina por meio de análise *benchmarking*.

1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Conhecer os prejuízos decorrentes da ausência de uma padronização nos documentos e *website* no ambiente em estudo;
- b) Descrever as vantagens decorrentes da padronização nos documentos e *website* da Coordenadoria ora analisada;

- c) Elaborar modelos oficiais para os documentos utilizados no decorrer da realização do TC pelos alunos e professores do Curso de Graduação em Administração da UFSC de acordo com técnicas do secretariado;
- d) Avaliar e reestruturar o *website* já existente dentro da proposta de maior clareza, de acordo com a regulamentação vigente e adotada pelo Curso de Graduação em Administração da UFSC a partir das técnicas do secretariado.

1.2 JUSTIFICATIVA

A justificativa de um estudo, no entendimento de Castro (1977), é de extrema necessidade e a seleção de um tema de pesquisa deve ser minuciosa. Dmitruk (2012) acrescenta que a justificativa deve expor ao leitor os porquês da pesquisa, bem como as razões que a tornam necessárias.

O estudo para melhorias e reformulações dos documentos e do *website* utilizados da Coordenadoria de Trabalho de Curso da Graduação em Administração, aqui proposto, se configurou com importância para o local de estudo pela necessidade de padronização dos documentos e do *site* da Coordenação. Esta carência era constatada pelos coordenadores, pelos estagiários, e pelos discentes que utilizam do atendimento desta coordenação, pois estes percebem que erros em formulários e poluições visuais no *site*, por exemplo, geram desinformações e retrabalhos, o que vai de encontro com o princípio da eficácia. Portanto, observou-se a importância e a oportunidade sustentadas neste projeto pesquisa.

Há também a importância da viabilidade que, segundo Castro (1977), se refere à disponibilidade de uma pesquisa ser realizada no prazo estabelecido, com os recursos financeiros disponíveis, com a competência do autor, dispondo das informações necessárias e o estado da teorização a respeito. Considerando essa visão, o estudo se configurou como viável financeiramente, pois não envolveu custos consideráveis em sua produção e aplicação. Houve, também, tempo hábil para sua execução, visto que o período de produção das formulações teóricas se encaixou nos prazos estipulados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A revisão de literatura contempla os assuntos da Gestão Documental, Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento e as técnicas do profissional de SE por se configurarem como importantes áreas de estudo para a pesquisa.

2.1 GESTÃO DOCUMENTAL

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

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

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

Segundo Herrera (1993), a Gestão de Documentos é definida pela Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) como parte do processo administrativo e tem relação com a eficácia na iniciação, acompanhamento e uso dos documentos, bem como em sua eliminação. Na prática, uma das tarefas que muito auxiliam no

bom andamento dos processos administrativos de um setor é a normalização de documentos. Neste sentido, conforme Calderon et. al. (2004), são nos documentos em que estão depositadas frações importantes dos registros da história das organizações, os quais podem possuir valores técnicos, científicos, jurídicos, entre outros.

Um dos órgãos reguladores que mais atua na questão da GD é o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). Esse órgão colegiado é vinculado ao Arquivo Nacional do Ministério da Justiça e atua com a finalidade de ajustar a política nacional de arquivos públicos e privados, bem como agir na orientação normativa da GD e da proteção especial aos documentos de arquivo.

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

Assim, Felix e Silva (2010, p. 48 apud PICCOLI 2014, p 17) reforçam que “a adoção de uma adequada gestão documental onde se tenha garantia da segurança de suporte da informação e, sobretudo agilidade na sua recuperação e disseminação é extremamente necessária”, para que essas atividades sejam desempenhadas de modo a garantir o melhor aproveitamento da informação e conhecimento numa visão estratégica.

Cabe citar que, para Dudziak (2010 apud PICCOLI 2014), a GD é uma atividade que demanda conhecimento, habilidades e, por vezes, cursos de capacitação. Portanto, para a autora, o profissional de SE deve sempre se atualizar e se planejar para as eventuais necessidades que possam aparecer com vistas ao ótimo nível na qualidade de seu desempenho e reconhecimento desta competência. Desta forma, “seria possível recuperar informações com precisão, arquivar documentos de grande importância e resgata-los sempre que necessário, bem como preservar a história da organização” (PICCOLI, 2014, p. 19).

Entretanto, dentre todas essas questões levantadas no campo da GD, o fator mais importante foi a regulamentação e a padronização de documentos, pois a falta de controle de documentos se caracterizou como principal problema recorrente no local objeto de estudo. Segundo Rodrigues (2011), o controle de documentos é muito importante, pois assim é possível que haja redução de tempo de processos facilitando, também, na Gestão do Conhecimento (GC).

Contudo, no local de realização desta pesquisa ocorria desde a existência de mais de um modelo de formulário para o mesmo fim – alunos utilizando versões diferentes de um mesmo

documento – até documentos desatualizados e/ou disponibilizados em links incorretos no *website* da Coordenação, o que acabava por gerar problemas e atrasos dos processos, refletidos tanto para o público externo quanto para o interno.

Portanto, conforme afirma Rodrigues (2011) é importante que exista um planejamento dos documentos. Saber como é feita a identificação dos documentos, se determinado documento é realmente útil ou não é de grande auxílio para evitar o excesso de formulários. Da mesma forma, a disponibilização de documentos atualizados, em locais corretos e de fácil acesso aos usuários auxilia na fluência dos processos.

2.1.1 Requisitos para um documento de qualidade

Na visão de Pinto et al. (2009), para que um documento possa atingir um nível de qualidade no contexto da GD das organizações, deve-se atentar para as seguintes características:

- a. Ser identificável: título, código, revisão e paginação;
- b. Ser legível: o estado de conservação e o tipo de suporte devem permitir uma fácil leitura;
- c. Ser compreensível: a linguagem deve ser adequada ao grau literário dos utilizadores;
- d. Ser gramaticalmente correto: não conter erros que dificultem a sua compreensão;
- e. Ter estrutura lógica: facilitar fluência da sua interpretação;
- f. Ser claro: não permitir duplas interpretações;
- g. Ser conciso: abordar de forma direta os assuntos;
- h. Ser completo: sem omissões significativas que comprometam o seu objetivo;
- i. Ser auto consistente relativamente ao objetivo e âmbito; e
- j. Ser consistente com os outros documentos.

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

2.1.2 *Benchmarking* como instrumento de gestão documental

Para o aprimoramento documental é de considerável proveito o uso de uma técnica conhecida como *Benchmarking*. Essa técnica surgiu face ao contexto competitivo e dinâmico a que estamos presenciando. Conforme Araújo Júnior (2001), os primórdios linguísticos e metafóricos do *benchmaking* vêm de um termo utilizado por agrimensores para assinalar uma referência feita sobre um ponto fixo para comparar altura, distância e outros aspectos.

Cardia e Grings (2015) esclarecem que o *Benchmarking* é um processo de pesquisa, contínuo e sistemático, onde se realiza comparações de processos e práticas com outras organizações. As autoras acrescentam que a técnica utiliza de um foco externo nas atividades, funções ou operações internas, de modo a alcançar a melhoria contínua.

São citadas por Cardia e Grings (2015) quatro formas comuns na prática do *Benchmarking*, conforme descritas no quadro 1:

Quadro 1 – Formas de *Benchmarking*

<i>Benchmarking</i> Interno	Análise por melhorias que ocorre dentro da própria organização; Facilidade em obter parcerias, baixo custo e valorização interna.
<i>Benchmarking</i> Competitivo	Tem como alvos específicos as práticas dos concorrentes; Dificuldade em conseguir parcerias entre concorrentes; O objetivo desta modalidade é alcançar e superar o desempenho dos concorrentes.
<i>Benchmarking</i> por Processo Genérico	Empresas de diferentes setores se comparam para verificar e utilizar as melhores práticas para determinada área.
<i>Benchmarking</i> Funcional	Se baseia em uma função específica que pode existir ou não na própria organização; Serve para trocarmos informações sobre uma atividade bem definida.

Fonte: Cardia; Grings (2015)

Para fins desta pesquisa, destaca-se o *Benchmarking* Funcional no qual, conforme Martins et. al. (2010), a ideia de concorrência não está presente. O foco é buscar por técnicas interessantes utilizadas por organizações conhecidas por sua excelência. Portanto, nesta pesquisa,

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

A referida análise se motiva na necessidade de criação de um Regulamento de TC próprio da Graduação em Administração da UFSC de modo a contemplar os aspectos necessários para a boa consecução dos trabalhos ao orientar alunos e professores envolvidos.

2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

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

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

Neste sentido, Medeiros e Hernandes (2010) entendem por fontes de informação os livros, manuais, jornais, relatórios, monografias, dissertações, *papers*, entre outros. Segundo os autores, é difícil definir a quantidade de informações que uma empresa demanda, o que irá depender de muitos fatores, como: tamanho, área de atuação e objetivos da organização, por exemplo. Também, há de se levar em conta que, devido à quantidade excessiva de informações existentes na atualidade, é necessário que haja um cuidado especial na seleção destas – levando em conta as melhores formas e as fontes para obtê-la.

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

Do mesmo modo, Silva e Tomaél (2007) reforçam esse entendimento ao afirmarem que a informação é imprescindível para que os processos das organizações fluam. Entende-se, então, que sem uma GI pronta para utilizar a informação estrategicamente ao seu favor, muitas organizações pereceriam na competitividade organizacional e/ou na falta de qualidade dos serviços prestados, desencadeados principalmente pela desinformação e o retrabalho originados nesta carência. Ademais, percebe-se a importância da informação correta e no tempo certo ao observar que ela é responsável pela gestão dos recursos internos e externos à organização (SILVA; TOMAÉL, 2007).

Neste sentido, segundo Pereira e Silva (2010), o uso da tecnologia para a difusão e acesso às informações é um dos grandes aliados atualmente. Iniciada após a década de 1960, a chamada Sociedade da Informação foi impulsionada pela revolução tecnológica desencadeada no fim da Segunda Guerra Mundial, influenciando aspectos da vida cotidiana em um curto espaço de tempo. Conforme Werthein (2000 apud PEREIRA; SILVA 2010), nesse período o principal insumo deixa de ser a energia, como era na sociedade industrial, mas a informação demandada pelos avanços tecnológicos na microeletrônica e telecomunicações, o que modificou sem precedentes a quantidade, qualidade e velocidade das informações.

2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Outro fator importante para as organizações, no entendimento de Vaz e Durante (2011) é que a Gestão do Conhecimento (GC) tem seu aspecto primordial e competitivo para as organizações, visto que os que adotam este modelo de gestão têm se destacado no mercado. Nesta ótica, Drucker (1993 apud VAZ; DURANTE 2011) entende que, atualmente, o valor é ditado pela inovação e produtividade, sendo estas aplicações do conhecimento ao trabalho, o que passou a ser visto como recurso chave pessoal e como econômico.

Outro fator importante, destacado por Perillo (2009), é de que a GC se refere “à criação, identificação, integração, recuperação, compartilhamento e utilização do conhecimento dentro da empresa”. Em adição, a autora ainda afirma que o uso da Tecnologia da Informação (TI), quando aliada à GI, evidencia-se como um excelente meio para o sucesso dos objetivos – como o uso de *websites* para disponibilizar informações atualizadas. Contudo, deve-se entender que é o correto gerenciamento desse conhecimento com o uso das ferramentas corretas que farão a diferença.

Ainda, conforme Fachin et. al. (2009, p. 225), a necessidade das organizações aprenderem a fazer a GI se apresenta como “um diferenciador para o sucesso, indicando que elas têm reconhecido a rápida obsolescência do conhecimento e a necessidade de não só assimilarem, mas também de gerarem novos conhecimentos”.

Neste aspecto cabe destacar, segundo Fialho (2007), a cognição como termo utilizado pela psicologia e áreas afins que, ligado ao aprendizado, é usado para fazer referências à memória, associações e solução de problemas, entre outros. Assim, Davepont e Marchand (2004 apud FACHIN et. al. 2009) fazem importante entender um trinômio muito ligado ao processo de cognição: a) dados – conteúdo fácil de manipular e de pouco valor em si; b) informações – dados interpretados e contextualizados; e c) conhecimento – informação no cognitivo do ser humano. Entendem-se esses elementos como algo muito significativo, pois eles formam o subsídio que o ser humano se baseia para criar novas ideias e interpretações para aplicar em inovações. Desta maneira, os autores apontam ainda que aplicar uma GC consiste em compor uma constante sequência mútua de troca de saberes entre os envolvidos para que esses subsídios se interponham e se completem de forma a gerar cada vez mais conhecimento em um ciclo de compartilhamento evolutivo.

Conforme Choo (1953, p. 30), a informação flui progressivamente. Num primeiro momento, ela é percebida sobre o ambiente da organização para, então, seu significado ser construído socialmente, o que fornece todo o contexto orientar os processos de construção do conhecimento. O autor ainda afirma que:

[...] o conhecimento reside na mente dos indivíduos, e esse conhecimento pessoal precisa ser convertido em conhecimento que possa ser partilhado e transformado em inovação. Quando existe conhecimento suficiente, a organização está preparada para a ação e escolhe seu curso racionalmente, de acordo com seus objetivos (CHOO, 1953, p. 30).

Em complemento, o autor afirma que a GC age para que as informações e conhecimentos tornem a organização bem informada e capaz de percepção e discernimento. Isso ocorre quando há uma compreensão correta do ambiente e das necessidades, o que é fomentado pelas fontes de informação disponíveis e pelas capacidades e habilidades de seus membros.

2.4 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

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

2.4.1 Evolução do campo na educação

Cabe destacar aqui a evolução da profissão de SE no campo da educação. Apesar de a realidade da profissão ter sido diferente anteriormente, pois se exigia apenas formação técnica, saber atender ao telefone, redigir e arquivar documentos como requisitos, por exemplo, hoje o SE é visto como uma profissão que vem historicamente se atualizando para acompanhar as mudanças na realidade do mercado e isso pode ser percebido pela mudança do perfil profissional que atualmente age com uma amplitude muito maior do que antes, atuando como gestor, empreendedor e consultor (NEIVA; D'ELIA, 2009). Neste sentido, a procura por novas habilidades e tecnologias, contínua aprendizagem, além da parceria consequente do espírito de cooperação são qualidades que não podem carecer (BIANCHI; ALVARENGA, 2003).

Para isso, de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) do curso de Bacharel em Secretariado Executivo, que buscam garantir o padrão de qualidade, o curso tem como dever:

formar bacharéis com formação geral e humanista, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada [...] que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas (BRASIL, 2005).

Desta maneira, os cursos de SE chegaram à universidade de modo a capacitar e a suprir a carência do mercado de trabalho, visto que a tendência é exigir dos profissionais conhecimentos generalizados e competências múltiplas, o que é ainda mais acentuado na profissão do Secretariado.

2.4.2 Aspectos do Secretário Executivo no campo organizacional

Segundo Neiva e D'Elia (2009), o Secretário Executivo embarca inúmeros conhecimentos e técnicas de grande relevância para as organizações, o que destaca a característica *multitask* do profissional. Neste contexto, alguns dos elementos realçados pela autora é a Administração, Coordenação e Gerenciamento da Informação.

Da mesma forma, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) corrobora ao apresentar as seguintes atividades desempenhadas pelo SE:

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

Para tal, conforme Almeida et. al (2010), o profissional de SE deve, além da formação, possuir algumas características pessoais, como:

[...] elevado senso crítico, postura ética, capacidade de articulação; utilizar as competências específicas, ter visão generalista e sistêmica, ser empreendedor, gerenciar informações com eficácia, atuar proativamente, ser criativo, trabalhar em equipe fazendo uso de liderança, ter maturidade emocional, enfim, estar aberto ao aprendizado contínuo (ALMEIDA et. al., 2010, p. 7).

Para Siqueira (2003), a definição e implantação de uma arquitetura da informação que possibilite explorar as oportunidades existentes e as capacidades organizacionais é um importante fator a se levar em conta. Portanto, embora a Tecnologia da Informação (TI) tenha favorecido algumas tarefas de coleta, classificação e armazenamento de dados, o profissional de secretariado age na filtragem e identificação do fluxo da informação e da disponibilização desta.

Neste sentido, Neiva e D’Elia (2009) destacam que a atuação do secretário executivo é decisiva na organização do sistema de informação de uma organização, pois age como intermediador interno – entre os diversos setores – e externos, ao gerenciar e organizar informações de fora. Para que a informação seja gerenciada, as autoras orientam que o profissional de SE verifique o trâmite da informação por meio de um diagnóstico do que existe na organização. Após isto, deve-se buscar ponderar a utilidade dessa informação e em seguida dimensionar e organizar o fluxo informacional de acordo com as necessidades da organização.

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

Portanto, conforme Bíscoli e Cielo (2004), cabe ao SE a função de gestor na organização em que atua, devendo ser capaz de perceber, refletir, decidir e agir de forma assertiva para se enquadrar no perfil dinâmico do mercado de trabalho. Para tanto, é necessário que o profissional de secretariado lance mão de algumas técnicas para exercer com qualidade suas atividades como gestor.

2.4.3 O uso das Técnicas Secretariais nas organizações

Para um bom desempenho de suas atribuições, o SE se faz valer das chamadas Técnicas Secretariais (TS). Sendo assim, as TS estão associadas “a métodos e procedimentos para o desenvolvimento de atividades, identificação de processos administrativos e viabilidade de geração de resultados empresariais” (SIQUEIRA, 2003).

Desta maneira, Siqueira (2010) traz, ainda, algumas técnicas importantes a serem utilizadas nessa dimensão de atuação:

QUADRO 2: Técnicas Secretariais nas Organizações

Gestão de Processos Administrativos	Engloba o planejamento, organização e execução das ações de maneira sistematizada competências da área ou unidade em que atua. Dentre as atividades estão: estabelecimento de métodos para execução de tarefas e organização do expediente diário;
Organização do Trabalho	Para o uso desta técnica, o profissional deve ter conhecimento de conceitos de administração e gestão de recursos materiais e humanos; entender a cultura da organização e do departamento; e desenvolver atividades administrativas – acompanhamento e controle de compromissos e atendimento a clientes, por exemplo;
Gestão de Relacionamentos	Está ligada a forma com que a empresa mantém relações com suas principais partes interessadas, sendo importante estabelecer conceitos-chave de relação que orientem as ações;
Comunicação e Expressão	Esta técnica trabalha a intermediação nos processos administrativos da área em que atua, verbalmente ou não, por meio de mídias impressa, digital ou virtual. É importante a identificação de seu fluxo. Para tanto, deve-se conhecer as diretrizes, políticas, táticas e zelar pela manutenção da cultura e identidade organizacional;
Apoio Logístico	Atua na articulação dos procedimentos administrativos entre o meio interno e externo, de modo a fazer integrar a equipe de trabalho do local com os clientes e entender como se dão os procedimentos.

Fonte: Siqueira (2010)

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

Assim, conforme a autora, o profissional de secretariado tem uma atuação relativamente intensa de planejamento e realização de vários processos simultaneamente atuando na cogestão junto aos núcleos decisórios.

Portanto, com o uso integrado dessas habilidades e competências, o profissional de secretariado se apresenta como um profissional apto a conduzir tais modalidades de gestão para a aplicação no contexto organizacional.

3 METODOLOGIA

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

Este trabalho é composto por revisão literária e método diagnóstico durante o estágio obrigatório realizado no local objeto de estudo, a Coordenação de Trabalho de Curso do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, na busca por entender sua dinâmica de trabalho, com a identificação de problemas administrativos e visa proporcionar um melhor desempenho das atividades por meio da elaboração de regulamentações e normas como sugestão de melhoria para este setor da universidade.

Quanto à natureza, o estudo tem abordagem qualitativa por meio de estudo de caso dentro de um trabalho de campo. Ludke e André (1986, p.44) definem o estudo de caso como um campo de trabalho mais específico, no qual se faz “sempre bem delimitado e de contornos claramente definidos”, tendo forte cunho descritivo buscando conhecer de forma profunda as causas que caracterizam o objeto de estudo. Barros e Lehfeld (2007) colocam que na pesquisa de campo o investigador assume papel de observador e explorador, coleta no local em que ocorreram ou surgiram os fenômenos e dados de interesse. Já o estudo qualitativo capta o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes (GODOY, 1995).

O trabalho foi realizado em duas etapas. Num primeiro momento, foram feitas consultas a áreas de estudo e autores que discutem sobre os temas significativos ao estudo, onde se buscou revisar as bibliografias correlatas ao interesse da pesquisa. Em seguida, foram feitas consultas a outras instituições de ensino por meio de troca de *e-mails* e pesquisas nos *sites* a fim de fazer uma análise comparativa das regulamentações e normas por estas previstas. Após, procurou-se analisar as ações desempenhadas no local objeto de estudo vivenciando a prática a partir do dia 20 de agosto de 2015 a 04 de dezembro de 2015 e propor sugestões para os problemas encontrados com apoio das professoras responsáveis pela coordenação do local objeto de estudo, ambas docentes do Departamento de Ciências da Administração desta Universidade.

Os principais instrumentos utilizados para a coleta de dados no local foram a análise de rotinas e processos, observação participante, análise comparativa (*benchmarking* funcional) de

outras instituições de ensino do Brasil reconhecidas pela sua excelência e o uso de Técnicas Secretariais.

O estudo se iniciou, preliminarmente, em uma reunião com a coordenadora e subcoordenadora do local objeto de estudo para apresentação introdutória dos trabalhos realizados pela Coordenação de TC. Após, no decorrer do período da pesquisa, encontros periódicos eram realizados, conforme a necessidade, para orientações por parte das coordenadoras e assessoria por parte deste pesquisador, a fim de buscar o alinhamento das diversas atividades realizadas na Coordenação.

4 ESTUDO DE CASO

O estudo de caso a seguir detalha o local objeto de estudo em seus principais aspectos. A ordem de apresentação seguirá da seguinte maneira: primeiramente, será apresentado o local de realização do estágio. Após, será apresentado um resumo das atividades realizadas. Em seguida, a análise e discussão dos resultados relatando as experiências e as propostas de melhorias.

4.1 APRESENTAÇÃO DO LOCAL DE ESTÁGIO

A apresentação do local de estágio é, conforme Bianchi e Alvarenga (2003), um dos primeiros itens a ser apresentado no relatório, pois desta forma o leitor terá um primeiro contato com o local onde se concretizou o estudo.

4.1.1 Universidade Federal de Santa Catarina

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) tem mais de 50 anos de atuação com dedicação à formação do ser humano. Uma Universidade pública, gratuita e considerada, em 2013 pelo *website Webometrics Ranking of World Universities*, a quinta melhor do país, a sexta da América Latina e a 205º do mundo (*WEBOMETRICS RANKING*, 2013). Fundada em 18 de dezembro de 1960, a UFSC tem o objetivo de promover o ensino, a pesquisa e a extensão. Em 2009, a UFSC expandiu seus serviços de ensino com a criação de três novos *campi* em Araranguá, Curitibanos e Joinville, e Blumenau mais tarde, em 2013, e atualmente conta com aproximadamente 3.000 servidores técnico-administrativos, 35.000 estudantes nos cursos de pós-graduação, graduação, educação à distância, ensino técnico, médio, fundamental e infantil e mais de 2.000 docentes, na sua maioria doutores (UFSC, 2015a).

4.1.2 Centro Sócio Econômico

Dentre os onze Centros de Ensino da UFSC, existe o Centro Sócio Econômico (CSE), localizado no Campus Universitário João David Ferreira Lima, que possui, aproximadamente, seis mil alunos – dois mil só no ensino à distância – divididos nos cursos ofertados pelo centro,

que são: graduação na modalidade presencial em Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Relações Internacionais e Serviço Social; cursos de Mestrados acadêmicos em Administração, Contabilidade, Economia, Relações Internacionais e Serviço Social, além do Mestrado Profissional em Administração Universitária; doutorado acadêmico em Administração, Contabilidade, Economia e Serviço Social; e na modalidade de ensino à distância, são ofertados também os cursos de graduação em Administração, Administração Pública, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas. Em relação à estrutura do referido Centro, este é composto por sete blocos nos quais estão alocadas salas de aula, dois laboratórios de informática, um auditório e quatro mini auditórios (UFSC, 2015b).

4.1.3 Departamento de Ciências da Administração

O Departamento de Ciências da Administração (CAD), anteriormente conhecido como Faculdade de Ciências Econômicas de Santa Catarina, é um dos departamentos incluídos no CSE e é responsável pelos cursos de capacitação, aperfeiçoamento, graduação e especialização – modalidades presencial e à distância – além do Mestrado Profissionalizante em Gestão Universitária, Mestrado Acadêmico em Administração e Doutorado Acadêmico em Administração.

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

4.1.4 A Coordenadoria de Estágios e TC

Como descreve a página virtual da Coordenadoria de Estágios e TC do Curso de Graduação em Ciências da Administração da UFSC, esta tem sob sua responsabilidade a divulgação, o registro e o acompanhamento os estágios realizados, bem como a orientação e acompanhamento dos Trabalhos de Curso dos seus referidos alunos (UFSC, 2015d).

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

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

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

4.2 ATIVIDADES REALIZADAS

No período de realização das atividades na Coordenação de TC da Graduação em Administração da UFSC, procurou-se analisar as ações desempenhadas vivenciando a prática e propor sugestões para os problemas encontrados.

No referido local, foram realizadas diversas atividades secretariais relacionadas à gestão documental, gestão da informação e gestão do conhecimento, abaixo elencadas:

- a. Edição do *website* da coordenação;
- b. Atendimento ao público interno e externo;
- c. Assistência direta às coordenadoras do local;
- d. Entrega e recebimento de documentos;
- e. Edição, elaboração, atualização e postagem de documentos no *website*.
- f. Análise comparativa desta instituição com outras instituições de ensino no que diz respeito ao regulamento que rege o TC; e
- g. Elaboração do regulamento que versa sobre o TC da Graduação em Administração.

Tais atividades foram realizadas com apoio das professoras responsáveis pela coordenação do local objeto de estudo na busca por analisar o funcionamento e utilidade na coordenação a fim de constatar os problemas e verificar possíveis soluções.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Segundo Bianchi e Alvarenga (2003), é nesta fase do relatório em que o aluno, atento a todas as fases da aplicação do projeto, percebe os resultados positivos que colheu na aplicação de seus esforços.

5.1 EXPERIÊNCIA PRÁTICA NA EDIÇÃO DO *WEBSITE*

Na edição do *website* da Coordenação, foi necessário dispender esforço extra na adaptação ao uso do editor de sites *Wordpress* – utilizado pela Universidade como um todo para a manutenção de suas páginas – visto que o pesquisador não havia realizado tal atividade anteriormente.

Nesta oportunidade, foi possível mapear alguns problemas no referido *website*, sendo uns previamente elencados pela coordenadora do local da realização desse estágio e outros visualizados pelo autor dessa análise no transcorrer dessa vivência. Algumas ideias de alterações foram verificadas por meio de *Benchmarking* em outros *websites* da UFSC e *websites* em geral verificando sua usabilidade e a disposição dos itens apresentados. A partir disto, foram avaliadas as necessidades de alterações, a seguir descritas.

5.1.1 Apresentação visual

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

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

5.1.2 Informações desatualizadas

No *website* da coordenação, havia muitas informações em desuso, principalmente em documentos disponibilizados e em postagens em geral. Além do mais, a poluição visual presente nas notícias desatualizadas publicada em *posts* acabava por se confundir com as informações realmente inerentes ao corrente semestre.

Dessa forma, de maneira a solucionar a questão dos documentos desatualizados, foi realizada uma revisão e atualização dos formulários disponibilizados pela Coordenação de TC.

Em relação aos *posts*, as notícias desatualizadas foram removidas e novas foram incluídas, como o calendário da Coordenação – documento constituído de um cronograma de atividades e os respectivos prazos para entrega.

5.2 EXPERIÊNCIA NA ELABORAÇÃO E EDIÇÃO DE DOCUMENTOS

Outra atividade desempenhada na Coordenação foi a elaboração e edição de documentos de uso no setor. Os documentos que eram utilizados possuíam mais de uma versão e estavam desatualizados, o que trazia prejuízos tanto para o aluno quanto para a Coordenação. Portanto, foram verificadas as necessidades de atualização levando em conta o usuário e a finalidade do documento, bem como as características levantadas por Pinto et. al. (2009), anteriormente referenciadas, em relação à qualidade do documento.

Considerando os pontos levantados pelos autores, os seguintes documentos foram analisados e editados para melhor alcançar a compreensão, clareza, consistência e estrutura lógica:

- a. Ficha de nota parcial TC;
- b. Formulário de Proposta de Orientação TC (8ª e 9ª fases);
- c. Declaração de Responsabilidade Autoral;
- d. Ficha de Inscrição do Prêmio NADER.

Como exemplo, pode-se visualizar nas figuras 1 e 2 o documento chamado “Proposta de Orientação de TC”, um dos que mais geravam problemas. Anteriormente, havia um formulário

FIGURA 2: Formulário atualizado de Proposta de Orientação de TC

Curso de Administração
PROPOSTA DE ORIENTAÇÃO
SEMESTRE 20__/_

Individual: () Dupla: () **Projeto de TC/** aluno 8ª fase: () ou **TC Final/** aluno 9ª fase:()

ALUNO 1:.....MATRÍCULA:.....

Endereço:

E-mail:

Telefone:

ALUNO 2:.....MATRÍCULA:.....

Endereço:.....

E-mail:.....

Telefone :

Disciplina matriculada: () CAD 7304 LABORATÓRIO DE GESTÃO IV
() CAD 5236 – ESTÁGIO SUPERVISIONADO
() CAD 7305 LABORATÓRIO DE GESTÃO V

Professor orientador:.....

Possui professor co-orientador? ()Sim () Não

Professor co-orientador:

Proposta de tema (Título):.....

.....

.....

.....

OBJETIVO GERAL

.....

.....

.....

.....

ENTREGAR ESTE FORMULÁRIO PREENCHIDO NA COORDENADORIA DE ESTÁGIOS
CONFORME CALENDÁRIO VIGENTE DA COORDENADORIA DE TC.

Assinaturas

Assinatura do Professor Orientador

Aluno 1:.....

Aluno 2:.....

Alguns documentos acima pontuados não necessitavam de grandes alterações, visto que apenas algumas informações, como o ano, e algumas alterações de formatação já os traziam para dentro dos critérios aqui seguidos.

Dois outros documentos constam entre os utilizados pela Coordenação de TC, contudo estes não necessitaram da interferência do pesquisador para atender aos critérios aqui buscados e, para fins de informação, seguem nomeados:

- a. Termo de autorização de publicação eletrônica;
- b. Template TC.

Nestes últimos, viu-se necessário apenas a atualização da nomenclatura Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) para Trabalho de Curso (TC), conforme solicitado pelas coordenadoras para a atualização do nome desta modalidade de produção científica para o Curso de Graduação em Administração na UFSC.

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

Para a consecução da criação do Regulamento, foi utilizada, principalmente a técnica de *benchmarking*. Com esta técnica, foram analisados os regulamentos de outras instituições renomadas de ensino verificadas nos principais *rankings* nacionais de instituições de ensino que oferecem o curso de graduação em Administração. Assim, as instituições examinadas foram: Universidade de São Paulo; Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Pontífice Universidade Católica, Faculdade Mackenzie; e Fundação Getúlio Vargas. Tais buscas foram feitas a fim de avaliar o regulamento de TCC da Graduação em Administração destas instituições na busca por entender sobre quais aspectos tal regulamento versa e saber como funcionam, ao se considerar a referência na qualidade de ensino oferecido por tais instituições.

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

5.3 PREJUÍZOS DA AUSÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO

Em relação aos prejuízos da ausência da atualização e padronização do *website* e dos documentos utilizados, percebia-se que a não observância de tais aspectos acarretava, principalmente, na geração de retrabalho e, por consequência, atraso no processo, pois e problemas na navegabilidade do *website* e documentos desatualizados e com mais de uma versão eram grande formador de dúvidas.

Um bom exemplo era o Formulário de Orientação de TC que, no modelo antigo, não permitia discriminar se o aluno estava realizando o trabalho em dupla ou individual, pois não havia campos suficientes para o preenchimento das informações dos dois alunos no mesmo documento. Da mesma maneira, percebia-se que as informações não estavam dispostas de forma clara no formulário, o que demandava, por vezes, que alguns alunos refizessem seu documento, o que fazia com que muitos entregassem no último dia de prazo e/ou esclarecessem posteriormente as informações que constavam. Tais aspectos traziam dificuldades, tanto para a Coordenação quanto para os alunos que utilizam tais serviços.

5.4 VANTAGENS DA ATUALIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS E *WEBSITE*

As principais vantagens de se ter um *website* e documentos atualizados são um melhor desempenho do ambiente de trabalho, fazendo com que tanto os alunos quanto os coordenadores e estagiários falem a mesma língua, ou seja, todos tratem da mesma forma os documentos e processos e evitem a sua variabilidade. Conforme Rodrigues (2011), o controle de documentos é um fator primordial para que haja redução de tempo de processos, o que também facilita a Gestão do Conhecimento (GC). Da mesma forma, o aluno pode perceber uma melhor navegabilidade pelas guias do *website*, ao verificar a padronização e disposição dos itens do menu de navegação, bem como os documentos atualizados e dispostos com maior acessibilidade.

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

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório teve base na realização do Estágio Profissionalizante, elaborado como requisito para conclusão do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina do aluno, autor deste estudo, Rodrigo Garcia.

No decorrer das atividades, tomou-se como princípio norteador os objetivos aqui estipulados. Como objetivo principal, este estudo buscou aplicar as técnicas do profissional de Secretariado para atualizar e padronizar os documentos e o *website* da Coordenadoria de Trabalho de Curso do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina por meio de análise *benchmarking*. Tal objetivo foi alcançado com sucesso, pois utilizando as questões levantadas por Siqueira (2003) que versam sobre as TS – Organização do Trabalho, Comunicação e Expressão e Apoio Logístico – pôde-se verificar que, com conhecimento de conceitos de administração, conhecimento da cultura do lugar, intermediação nos processos administrativos – tanto por meio de mídias impressa, digital ou virtual – e articulação do meio interno e externo de modo a entender os procedimentos, o Secretário Executivo tem a capacidade de verificar as necessidades de atualização e/ou elaboração de documentos em geral de uso do local de estágio.

Quanto aos objetivos específicos, entende-se que os prejuízos da ausência de uma padronização nos documentos e no *website* eram consideráveis. Isso pode ser percebido em todas as ações que envolviam algum desses elementos. Documentos desatualizados e com mais de uma versão eram grandes formadores de dúvidas. Por várias vezes os próprios alunos tinham que refazer o documento e, como muitos entregam no último dia de prazo para a entrega, acabava por gerar desconforto tanto para a Coordenação de TC quanto para os próprios alunos, pois por muitas vezes a Coordenação tinha que abrir uma exceção para entrega posterior à data delimitada no cronograma de atividades e o aluno teria que retornar em horários fora de aula para entregar o documento correto. Da mesma forma, o *website* acabava por disponibilizar formulários na guia de navegação, estando incorretos com relação à nomenclatura e localização, bem como com informações desatualizadas.

Por consequência, percebe-se que as vantagens da padronização de documentos e *website* serão o oposto das consequências apresentadas acima, pois com os documentos disponibilizados, todos revisados e atualizados, ocasionará na redução da incidência do

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

Em relação à elaboração de documentos, a pesquisa contemplou a elaboração do Regulamento de TC do Curso de Graduação em Administração. Conforme visto nesta pesquisa, a consecução da elaboração deste regulamento foi feita por meio de análise comparativa com outras Universidades prestigiadas no Brasil. Tal análise foi construtiva para entender como o processo de elaboração do TCC das Universidades citadas acontece. Assim, todos os pontos levantados pela coordenadora do local em reunião foram abordados no referido regulamento.

Como o último objetivo específico, avaliar e reestruturar o *website* da Coordenação de Estágios e TC da Graduação em Administração, pôde-se repensar alguns pontos em relação às guias de navegação, por exemplo. Desta forma, no *website*, todas as guias, menus, *posts* e documentos foram analisados de modo a verificar a melhor usabilidade, colocando, inclusive as guias em ordem cronológica de uso. Tal análise e atualização foram feitas dentro da proposta de maior clareza ao usuário.

Por fim, percebeu-se que o uso das TS e do *Benchmarking*, principais componentes aplicados no referido contexto, foram essenciais na consecução dos objetivos propostos. Igualmente, após um período de vivência da prática no local objeto de estudo, pôde-se fazer uso de toda a gama de conhecimentos inerentes ao profissional de Secretariado obtida durante o curso na aplicação prática do Estágio Profissionalizante, como forma de consolidar tais conhecimentos.

Como limites da pesquisa verificados, percebeu-se que, como os resultados desta pesquisa não podem ser generalizáveis para qualquer instituição, deve-se considerar existência de possíveis peculiaridades. Além disso, foi-se limitado um universo de pesquisa relacionado aos documentos padrões disponibilizados pela Coordenação de TC analisada, podendo haver grandes diferenciações em outras especificidades.

Corroborando com o que foi abordado no transcorrer deste relatório, uma proposta de possível estudo seria a verificação dos procedimentos relacionados à realização das atividades de TC utilizando-se talvez da visão das demais partes envolvidas no processo, tais como os próprios alunos matriculados nas disciplinas referentes à realização do TC ou mesmo aqueles que já as realizaram. Compreende-se como outra possibilidade de estudo, a implantação de um sistema de preenchimento *on-line* dos formulários e fichas entregues pelos alunos à Coordenação de Trabalho de Curso da Graduação em Administração e/ou de outras coordenadorias de forma a

facilitar o procedimento e a contribuir para a campanha “UFSC Sem Papel”, que busca a racionalização do uso de papel nos processos administrativos da instituição.

Indica-se, por fim, em complemento a esta pesquisa, a realização de um estudo com abrangência dos demais cursos da UFSC ou mesmo um mapeamento mais amplo dos Cursos de Graduação em Administração existentes, de forma que se possam identificar melhores parâmetros de análise e, possivelmente aprofundar opiniões que aqui possam ter ficado sem a devida atenção.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Mário de Souza. **Elaboração de Projeto, TCC, Dissertação e Tese: Uma abordagem prática e objetiva.** São Paulo: Atlas, 2011.

ALMEIDA, Walkíria Gomes de; ROGEL, Geórgia Tiepolo Schmidt; SHIMOURA, Alzira da Silva. **Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado.** *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 46-68, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/download/3/72>>. Acesso em: 21 set 2015.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. **Inteligência organizacional e competitiva.** Brasília. ed. UNB, p. 241-263, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v18n4/05.pdf>>. Acesso em: 03 nov 2015.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica.** 3. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BIANCHI, Roberto; ALVARENGA, Marina. **Orientação para estágio em secretariado: trabalhos, projetos e monografias.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. **Gestão organizacional e papel do secretário executivo.** *Revista Expectativa*, p. 11-19, 2004.

BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985.** 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 15 out 2015.

BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996.** 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm>.

BRASIL. Ministério da Educação. **Conselho Nacional de Educação. Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em secretariado executivo.** 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 23set 2015.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Conselho Nacional de Arquivos.** 2015. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: 26 out 2015.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações.** 2015. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTitulo.jsf>>. Acesso em: 15 out 2015.

CALDERON, Wilmara Rodrigues; et al. **O Processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário.** 2004. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a11v33n3>. Acesso em: 10 set 2015.

CARDIA, Wagner; GRINGS, Zaniel. **Benchmarking: Mais do que um conceito da moda.** s.n.t. Disponível em: <home.furb.br/wilhelm/COMPETIV/Benchmarking.doc>. Acesso em: 20 out 2015.

CASTRO, Claudio de Moura. **A pratica da pesquisa.** São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1977. IX, 156 p.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento:** Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 1953. Tradução: Eliana Rocha. Ed. 2. Editora Senac. São Paulo, 2006.

D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Perfil atual do profissional do secretariado.** 2000. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_atual_profissional_secretariado.html>. Acesso em: 14 set 2015.

DMITRUK, Hilda Beatriz (Org.). **Cadernos metodológicos:** diretrizes do trabalho científico. 8. ed. Chapecó: Argos, 2012.

FACHIN, Gleisy R. B, et. al. **Gestão do conhecimento e a visão cognitiva dos repositories institucionais. Perspectivas em Ciência da Informação,** v. 14, n.2, p. 220-236. Florianópolis. 2009.

FIALHO, Francisco Antonio Pereira. **Ciências da cognição.** Editora Insular, Florianópolis, 2007.

GODOY, Arilda Schmidt. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. Revista de Administração de Empresas - RAE,** São Paulo, v.35, n. 2, p. 57-63, 1995.

HERRERA, Antônia Heredia. **Archivística general stica general:** teoría y práctica. Sevilla : Disputación de Sevilla, 1993. 512 p

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1990. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india>. Acesso em: 12 set 2015.

LUDKE, Menga; ANDRE, Maria Elisa Dalmazo Afonso de. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas. Revista Em Aberto,** Brasília, n. 31, jul./set. 1986. Disponível em: <<http://www.rbep.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/2237/1505>>. Acesso em: 22 abr. 2014.

MARTINS, Silvestre Gomes; DOS SANTOS, Alexsandra Santana; CARVALHO, Luciana Moreira. **O benchmarking e sua aplicabilidade em unidades de informação:** uma abordagem reflexiva. Ed. Interface, v.7, n.1, jan./jun. 2010.

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

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

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

NATALENSE, Maria Liana Castro. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_3lugar.pdf>. Acesso em: 14 set 2015.

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

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

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

PERILLO, Mara. **O conceito de Gestão do Conhecimento**. 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-conceito-de-gestao-do-conhecimento/32153/>>. Acesso em: 18 out 2015.

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

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

PORTAL DO SECRETARIADO. **A origem da profissão de secretária**. 2015. Disponível em: <<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=HistoriaSecretarios>>. Acesso em: 09 Set 2015.

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

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

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

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

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Centro Socioeconômico: quem somos**. 2015b. Disponível em: <<http://cse.ufsc.br/cse-2/>>. Acesso em: 28 out 2015.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Estrutura UFSC: Informações sobre a Estrutura da UFSC**. 2015a. Disponível em: <<http://estrutura.ufsc.br/>>. Acesso em: 28 out 2015.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **UFSC 50 anos: Trajetórias e Desafios**. Florianópolis. 2010. Disponível em: <http://agecom.ufsc.br/files/2010/12/Livro_UFSC50Anos_2010_web.pdf>. Acesso em: 27 out. 2015.

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

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

APÊNDICES

Apêndice A – Regulamento do Projeto de TC e TC Final do Curso de Graduação em Administração.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO

REGULAMENTO DO PROJETO E TRABALHO DE CURSO ADMINISTRAÇÃO DIURNO E NOTURNO MODALIDADE PRESENCIAL

TÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Conforme o previsto nas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração, instituídas pela Resolução nº 4, de 14 de julho de 2005 do CNE/CES, e pela Resolução nº 2, de 18 de junho de 2007, no que consta no Parecer CNE/CES nº 8, de 31 de janeiro de 2007, fica instituída a obrigatoriedade do Trabalho de Curso (TCC) como atividade de sintetização e integração do conhecimento obtido no decorrer do curso de Administração, na modalidade presencial, do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina e, nos termos a seguir apontados, as diretrizes gerais a se observar no cumprimento da atividade de ensino aludida de característica prática-aplicativa.

TÍTULO II – DO REGULAMENTO

Art. 1º - Esta norma tem como objetivo regulamentar as atividades relacionadas à elaboração do Projeto de TC (Disciplina CAD 7304 – Laboratório de Gestão IV) e do TC Final (Disciplina CAD 7305 – Laboratório de Gestão V) do curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina. Para tanto, o aluno deve evidenciar o conjunto de experiências realizadas durante a sua formação acadêmica e profissional por meio da demonstração de sua capacidade de concretizar, de forma científica, articulada, autônoma e criativa os conhecimentos obtidos.

TÍTULO III – DO TRABALHO DE CURSO (TC)

CAPÍTULO I – DO OBJETIVO

Art. 2º - O objetivo geral do TC é solidificar o estudo constituído por uma síntese explicativa e/ou por meio de indicação contextualizada de alternativas de solução de problemáticas identificadas na(s) organização(ões) objeto de estudo, com explicitação da capacidade de

análise, reflexão e crítica do autor, versando sobre temas relevantes à formação do administrador.

CAPÍTULO II – DAS MODALIDADES

Art. 3º - As modalidades de TC aceitas pelo Departamento de Ciências da Administração são: Monografia; Plano de Intervenção com Enfoque Profissional; ou Plano de Negócios.

I - A Monografia é norteadada por gerar conhecimento válido para a academia. Pode ser elaborada individualmente ou em dupla, com avaliação parcial individual e avaliação da banca individual ou conjunta. Serão válidas as abordagens de todas as áreas de conhecimento científico da Administração de Empresas e da Administração Pública e seus conhecimentos;

II - O Plano de Intervenção com Enfoque Profissional deve ter validade para a academia, utilizando da adaptação dos moldes da Monografia à viabilidade do estudo da gestão e das organizações. Este modelo visa estimular o desenvolvimento da capacidade propositiva dos alunos e deve ser elaborado individualmente. Serão aceitos todas as áreas de conhecimento científico que comporta a Administração Empresarial e Pública;

III - O Plano de Negócios busca demonstrar a viabilidade e o impacto de determinadas ações e/ou planos na realidade de uma empresa já existente ou em idealização, tendo foco na inovação/gestão empresarial. O desenvolvimento das atividades poderá ser feito individualmente ou em dupla e tem avaliação realizada por banca mista (membros internos e externos à instituição de ensino), com avaliação individual ou conjunta.

CAPÍTULO III – DO ESCOPO

Art. 4º - Do TC com Enfoque Acadêmico:

I - A característica da pesquisa com tal enfoque é descrever ou explorar, por meio de método científico, um determinado fenômeno;

II- Tem caráter acadêmico que pode gerar um novo conhecimento ao confirmar ou refutar um conhecimento já existente;

III - O TC pode ou não contemplar aplicação prática e pode ser constituído de ponto de vista quantitativo, qualitativo ou misto. Para tanto, pode-se realizar uma pesquisa experimental, um estudo de caso ou ensaio teórico.

Art. 5º - Do TC com Enfoque Profissional:

I - visa estimular o aluno a identificar um problema ou oportunidade profissional vivenciada por este. Deve abordar, de forma científica, temas relacionados à área da Administração, explorando a integração das disciplinas cursadas;

II - deve contemplar aplicação prática, podendo ser abordada tanto do ponto de vista quantitativo, qualitativo ou misto. Para tal, pode-se elaborar um plano de negócios.

CAPÍTULO IV – DA ESTRUTURA E PROCEDIMENTOS

Art. 6º - O TC, em cada uma de suas modalidades, deve apresentar os seguintes elementos básicos:

- I - Delimitação do objeto de estudo, caso não seja um trabalho de revisão bibliográfica;
- II - Definição do problema de pesquisa, com justificativa, objetivos geral e específico;
- III - Desenvolvimento de fundamentação teórica e especificação dos procedimentos metodológicos, trabalhando-os de maneira justificada e coerente visando à elaboração de síntese de caráter explicativo.

Art. 7º - Dos Elementos Básicos da Monografia:

- I - Quando da fase de projeto de pesquisa, deverão constar: Contextualização; Questão de Pesquisa; Objetivo (geral e específico); Justificativa; Fundamentação Teórica; Metodologia; Referências; Anexos; e deverá conter entre 30 e 60 páginas;
- II - Quando da fase de concretização da pesquisa, deverão constar todos os itens do parágrafo anterior, adicionando-se: Desenvolvimento; Considerações Finais; e observar o mínimo de 60 e máximo de 120 páginas;
- III - O aluno que optar pela modalidade Monografia poderá, em substituição, elaborar um Artigo Científico que deverá ser elaborado sem a reutilização de outros artigos e deverá observar que este não entra no cômputo das horas complementares;
- IV - O Artigo Científico deverá seguir o modelo disponibilizado pela ANPAD observando o mínimo de 15 e máximo de 25 páginas.

Art. 8º - Dos Elementos Básicos do Plano de Intervenção com Enfoque Profissional:

- I - Quando da fase de projeto de pesquisa, deverão constar: Sumário Executivo (ficha técnica); Diagnóstico inicial do problema identificado na organização; Contextualização da problemática organizacional a ser estudada; Fundamentação Teórica pertinente à área de atuação; Metodologia; e Referências;
- II - Quando do Relatório de Plano de Intervenção Executiva, deverão constar, além dos itens do parágrafo anterior: Contextualização da problemática organizacional a ser estudada; Proposição das ações; Justificativa teórica das ações e resultados esperados; Cronograma de ações; orçamento de ações; Referências; Anexo (Comprovante dos orçamentos e parecer da chefia imediata);
- III - Deverá conter entre 60 e 120 páginas;
- IV - Deverá conter também o caso de ensino com a nota de ensino;
- V - Deverá contemplar todas as áreas do conhecimento em Administração de Empresas e Pública.

Art. 9º - Dos Elementos Básicos do Plano de Negócio:

- I - Quando da fase de projeto de pesquisa, deverão constar: Definição do negócio; Ficha técnica inicial do negócio; Avaliação do setor; Fundamentação Teórica com discussão dos modelos de planos de negócios; Aspectos legais do negócio; e Procedimentos de pesquisa;

II - Quando do Plano de Negócios, deverão constar além dos itens do parágrafo anterior: Ficha Técnica completado negócio; Perfil da capacidade de gestão do empreendedor; Avaliação da viabilidade: mercadológica, econômico-financeira, técnica, social; Comprovação formal documentada da avaliação do negócio por um Banco, Capital Venture ou Grupo Investidor, por exemplo.

Art. 10º - A produção científica deverá atender o disposto pelas Normas Técnicas para elaboração de trabalhos científicos mais atual elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

CAPÍTULO V - DA ORIENTAÇÃO

Art. 11º - Conforme o inciso IV e § 3º do inciso V, do artigo 3º, Resolução 53/CEPE/95, o professor orientador poderá computar em sua carga horária de ensino até uma hora-aula semanal, por aluno, em razão de orientação, seja de projeto de TC ou de TC Final.

I - A carga individual máxima de orientação por professor é de quatro (04) orientações por semestre, devidamente atribuída aos professores no Plano Individual de Atividades (PIA) e posteriormente consolidada no PAD;

II - A atribuição de horas-aula prevista no inciso IV, artigo 3º da Resolução 53/CEPE/95 ficará limitada a um (01) semestre letivo por orientando;

III - Para formalizar a orientação do TC, o professor orientador deverá assinar o formulário de “Proposta de Orientação” que lhe será apresentado pelo aluno;

IV - No caso de orientação de TC, a responsabilidade pela orientação junto à Coordenadoria de TC cabe ao professor, mesmo quando o trabalho tiver um co-orientador.

Art. 12º - Das atribuições do professor orientador:

I - São atribuições do professor orientador do projeto de TC: elucidar dúvidas em relação aos objetivos, problema de pesquisa, qualidade, aspectos formais, metodologia e fundamentação teórica, sendo que deverá atribuir nota ao último item;

II - São atribuições do professor orientador de TC: elucidar dúvidas em relação à todos os aspectos dos elementos básicos da respectiva modalidade de TC, bem como zelar pela qualidade e aspectos formais requeridos de um trabalho acadêmico; colaborar e interagir com os responsáveis pela disciplina Laboratório de Gestão IV e V para garantir os meios necessários para que os alunos atinjam os objetivos;

III – Frequentar as reuniões convocadas pelo Coordenador de TC;

IV – Acompanhar o desenvolvimento do projeto de TC;

V – Manter encontros quinzenais para a orientação dos alunos, no caso de orientação não presencial, estabelecer formas adequadas de acompanhamento;

VI – Realizar, ao final de cada semestre, a avaliação dos seus orientandos.

Art. 13º - Das atribuições do aluno:

I – Frequentar as reuniões convocadas pelo Coordenador de TC;

- II – Entregar ao orientador e ao co-orientador, caso houver, cópia do projeto de TC aprovado na disciplina CAD 7304 (Laboratório de Gestão IV), e para a Coordenadoria de TC, entregar a cópia do projeto juntamente com o formulário de “Proposta de Orientação” devidamente preenchido e assinado;
- III – Manter contatos quinzenais com o professor orientador para discussão e aprimoramento do trabalho;
- IV – Entregar à Coordenadoria de TC três (03) cópias do TC, na data estabelecida no Calendário de TC da Coordenação;
- V – Respeitar os prazos estabelecidos no Calendário de TC;
- VI – Caso o TC tenha merecido aprovação condicionada à alterações, o aluno deverá fazer as alterações recomendadas pela banca, desde que pertinentes, quer tenham sido registradas pelo mesmo ou recebida, por escrito, dos avaliadores;
- VII – Apresentar para um dos membros da banca a versão modificada do trabalho, juntamente com as alterações propostas registradas pelo aluno ou recebidas, por escrito, para verificação;
- VIII – Dentro do prazo estabelecido no Calendário da Coordenação, o aluno deverá entregar à Coordenação de TC:
 - a) Três cópias em espiral; tamanho A4, preferencialmente em cópia frente e verso;
 - b) Declaração de Autoria;
 - c) Termo de Autorização para Publicação Eletrônica; e
 - d) CD com o TC corrigido.

Art. 14º - Quanto aos requisitos mínimos para orientação:

- I - O Orientador do TC deverá ser possuir Mestrado ou Doutorado e ser professor do quadro efetivo do Departamento de Ciências da Administração. Porém, o co-orientador do TC poderá ser professor do quadro efetivo de outro centro da UFSC;
- II - Poderá, também, haver um tutor de orientação que deverá ser aluno de pós-graduação em doutoramento do Programa de Pós-Graduação em Administração (CPGA).

Art. 15º - Quanto às atividades a serem desenvolvidas:

- I - A coordenação das atividades inerentes ao TC deverá ser realizada pelo professor orientador;
- II - O aluno matriculado na disciplina CAD 7305 – LABORATÓRIO DE GESTÃO V deverá manter contato com seu orientador para fins de acompanhamento da elaboração do trabalho;
- III - A escolha do orientador focalizará, sempre que possível, atender ao critério de mútuo interesse, no qual se atenta a relação entre tema de trabalho e área de atuação do respectivo professor orientador. Tal iniciativa deve ser desencadeada pelo aluno, formalizado por meio do documento “Proposta de orientação”, disponível no *website* da Coordenação de TC e entregue no local por meio físico obedecendo ao previsto no calendário de atividades, bem como o agendamento da orientação dentro dos dias e horários disponibilizados pelo respectivo orientador;

IV - São atribuições do aluno matriculado nas disciplinas Laboratório de Gestão IV e V seguir o cronograma de atividades fixado pela Coordenadoria de TC, sendo o principal responsável e interessado na execução das atividades previstas.

CAPÍTULO VI - DA AVALIAÇÃO

Art. 16º - A avaliação do TC será efetuada por três pareceristas, sendo que um deverá ser o próprio orientador do trabalho avaliado e outros dois poderão ser: professores efetivos e/ou substitutos do CAD; professores efetivos de outros departamentos da UFSC; e/ou alunos de pós-graduação regularmente matriculados no doutorado do Programa de Pós-Graduação em Administração (CPGA).

I - Na modalidade Relatório de Intervenção Executiva, além do professor orientador, um representante da organização pesquisada também deverá ser avaliador;

II - Na modalidade de Plano de Negócios, a avaliação será feita por banca mista, com representantes internos e externos à UFSC, composta por integrantes de organizações de classe e/ou empresariais como: FIESC, CRA, BADESC, SEBRAE, FECOMÉRCIO, ACIF ou Capital Venture, além da obrigatoriedade do professor orientador.

Art. 17º - Em relação às notas, 10% da nota será composta pela Nota Parcial dada pelo orientador. Os outros 90% serão dados pelos pareceristas quando da conclusão do trabalho, sendo divididas em três partes iguais.

CAPÍTULO VII – DA PRÊMIAÇÃO DE MELHOR TC

Art. 18º - O Curso de Graduação em Administração contempla os melhores trabalhos produzidos no semestre com 1º, 2º e 3º lugar diurno e noturno. Disposições sobre os critérios de escolha para concorrer à premiação, bem como os critérios de avaliação dos melhores trabalhos, podem ser verificados em regulamento específico.

TÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19º - Os casos omissos no presente regulamento serão submetidos à apreciação da Coordenadoria de TC.

Art. 20º - Este regulamento entra em vigor a partir da sua aprovação pelo Colegiado dos Cursos de Graduação.

Art. 21º - Revogam-se as disposições contrárias.

Apêndice B – Ficha de Proposta de Orientação para Projeto de TC e TC Final



Curso de Administração
PROPOSTA DE ORIENTAÇÃO
 SEMESTRE 20___/___

Individual: () Dupla: () **Projeto de TC/** aluno 8ª fase: () ou **TC Final/** aluno 9ª fase: ()
 ALUNO 1:.....MATRÍCULA:.....

Endereço:

E-mail:

Telefone: ().....

ALUNO 2:.....MATRÍCULA:.....

Endereço:.....

E-mail:.....

Telefone : ().....

Disciplina matriculada: () CAD 7304 LABORATÓRIO DE GESTÃO IV

() CAD 5236 – ESTÁGIO SUPERVISIONADO

() CAD 7305 LABORATÓRIO DE GESTÃO V

Professor orientador:.....

Possui professor co-orientador? ()Sim () Não

Professor co-orientador:

Proposta de tema (Título):.....

.....

.....

OBJETIVO GERAL.....

.....

.....

ENTREGAR ESTE FORMULÁRIO PREENCHIDO NA COORDENADORIA DE ESTÁGIOS
 CONFORME CALENDÁRIO VIGENTE DA COORDENADORIA DE TC.

Assinatura

Aluno 1:.....

Assinatura do Professor Orientador

Aluno 2:.....

.....

Apendice C – Ficha de Avaliação de Nota Parcial de Trabalho de Curso



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE TRABALHO DE CURSO (TC)**

FICHA DE AVALIAÇÃO DE NOTA PARCIAL DE TRABALHO DE CURSO

ANO: 20__ / __

Caro professor orientador, para melhor compreensão dos dados abaixo, favor **preencher** o NOME DO ALUNO e o SEU NOME POR EXTENSO.

Aluno(a):

() 8ª fase/Projeto de TC ou () 9ª fase/TC FINAL

Professor(a) Orientador(a):

Título do trabalho:

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	NOTA PARCIAL
1) TEMA DE PESQUISA CONSIDERE: Originalidade e atualidade do tema, a relevância social, institucional e acadêmica do estudo e sua contribuição para o estudo da ciência da administração.	
2) BASE TEÓRICO-CONCEITUAL CONSIDERE: a consistência, a atualidade, a pertinência, a qualidade e a abrangência do referencial teórico.	
3) DOMÍNIO METODOLÓGICO CONSIDERE: a adequação da metodologia aplicada ao estudo, a descrição clara e objetiva da metodologia da pesquisa	
4) RESULTADOS DA PESQUISA CONSIDERE: a descrição clara e objetiva dos resultados da pesquisa e capacidade de análise dos dados levantados.	
5) LINGUAGEM E REDAÇÃO CONSIDERE: a estrutura do trabalho, a redação e a gramática do texto e a exposição das ideias com clareza e objetividade e a formatação do texto conforme as normas da ABNT.	
Indicação para a banca de avaliação (indique 3 nomes) OBS.: esses nomes constituem sugestões, que serão consideradas, mas não obrigatoriamente utilizadas.	Média

Assinatura do Professor Orientador

Florianópolis, ____ de _____ de 20__.

Apêndice D – Ficha de Avaliação de Trabalho de Curso (Banca)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE TRABALHO DE CURSO (TC)**

FICHA DE AVALIAÇÃO DE TRABALHO DE CURSO (BANCA)

ANO: 20___/___

Caro professor, para melhor compreensão dos dados abaixo, favor **preencher** o NOME DO ALUNO e o SEU NOME POR EXTENSO.

Aluno(a):

Professor(a) Avaliador(a):

Título do trabalho:

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	NOTAS
1) TEMA DE PESQUISA CONSIDERE: Originalidade e atualidade do tema, a relevância social, institucional e acadêmica do estudo e sua contribuição para o estudo da ciência da administração.	
2) BASE TEÓRICO-CONCEITUAL CONSIDERE: a consistência, a atualidade, a pertinência, a qualidade e a abrangência do referencial teórico.	
3) DOMÍNIO METODOLÓGICO CONSIDERE: a adequação da metodologia aplicada ao estudo, a descrição clara e objetiva da metodologia da pesquisa	
4) RESULTADOS DA PESQUISA CONSIDERE: a descrição clara e objetiva dos resultados da pesquisa e capacidade de análise dos dados levantados.	
5) LINGUAGEM E REDAÇÃO CONSIDERE: a estrutura do trabalho, a redação e a gramática do texto e a exposição das ideias com clareza e objetividade e a formatação do texto conforme as normas da ABNT.	
6) CONDUTA ACADÊMICA CONSIDERE: a iniciativa, seriedade, assiduidade, cumprimento das tarefas e prazos estabelecidos. (Campo de preenchimento obrigatório somente para o professor orientador)	

a) O trabalho necessita de ajustes para a entrega da versão definitiva?

Não

Sim (Em caso afirmativo, por favor, utilize o verso deste formulário apontando os pontos críticos a serem corrigidos)

Média

b) O trabalho poderá ser disponibilizado para consulta pública?

Sim Não

c) O trabalho tem potencial para se tornar uma publicação?

Sim Não

Florianópolis,

___/___/___

Prof.(a)

Nome:

OBSERVAÇÕES: (se necessário, considere os pontos fortes e fracos do trabalho; apontando as possíveis melhorias).

(Prof. orientador: por favor, considerar e observar os pontos abaixo descritos pelos pareceristas a serem corrigidos para a entrega final do TC)