



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

GUIA DE AÇÕES PARA O DESEMPENHO DE SECRETÁRIOS DE
CURSOS DE GRADUAÇÃO DE IES



Meiv Sene Rosa
Ana Claudia Granato Malpass

UBERABA
2020



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO
TRIÂNGULO
MINEIRO**



**Programa de Mestrado
Profissional em Inovação
Tecnológica – PMPIT-
UFTM**

GUIA DE AÇÕES PARA O DESEMPENHO DE SECRETÁRIOS DE CURSOS DE GRADUAÇÃO DE IES

Produto criado como parte do trabalho de Mestrado da aluna Meiv Sene Rosa sob a orientação da Profa. Dra. Ana Claudia Granato Malpass no Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica.

Notas das autoras

Iniciar um novo emprego não é fácil, principalmente no setor público, considerado burocrático e com características específicas na prestação de serviços. As atividades realizadas nas repartições públicas, comumente, seguem padrões pré-definidos por órgãos governamentais por meio de sistemas eletrônicos, manuais, documentos ou formulários próprios.

Diferentemente da esfera privada, nas instituições públicas os servidores aprovados em concursos chegam tímidos aos setores de lotação para o desempenho de suas tarefas, imaginando que os serviços foram definidos previamente sem a necessidade de conhecimentos práticos específicos. Mas, não é bem assim! Qual não é a surpresa, aos que são lotados nas secretarias dos cursos de graduação, quando se deparam com tarefas que demandam conhecimentos administrativos mais pontuais como, por exemplo, redação de atas e outros documentos oficiais, atendimento ao público interno e externo, seja por telefone, e-mail ou pessoalmente, arquivamento de documentos entre outras.

Para auxiliar estes servidores em seu desempenho profissional diário nas instituições públicas de ensino, a construção deste Guia foi pautada, de forma simples e objetiva, na experiência da pesquisadora, Secretária Executiva, graduada e pós-graduada na área, com mais de 12 anos de experiência em serviços administrativos nas áreas pública e privada e, ainda, considerando as informações prestadas pelos servidores nas respostas do questionário utilizado na pesquisa. Embora este Guia tenha sido construído a partir do questionário aplicado aos servidores públicos de IES, este documento também terá utilidade aos colaboradores de instituições privadas.

Este Guia é produto da dissertação do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica (PMPIT) da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

(UFTM), em que as pesquisadoras apresentam aos servidores formas mais simples, práticas, objetivas e claras de realizar o serviço diário de modo econômico, eficiente e ágil.

APRESENTAÇÃO

O Manual de Redação da Presidência da República é o documento norteador de atos administrativos dos órgãos públicos e “se trata de ferramenta teórico-referencial, que permite maior clareza e padronização tanto na produção dos atos de comunicação oficial quanto em seu cumprimento.” (BRASIL, 2018).

A 1ª edição do Manual foi publicada em 1991 e em 2002 houve revisão e atualização, sendo publicada a 2ª edição. Passados 27 anos, com a evolução dos meios de tecnologia, de escrita e de comunicação, o Manual está em sua 3ª edição revista, atualizada e ampliada.

Nesse contexto, o Manual de Redação da Presidência da República embasa de forma relevante as informações contidas neste Guia, assegurando a fidelidade das questões relacionadas à redação de documentos oficiais, internos e externos, utilizados nas secretarias dos cursos de graduação da UFTM.

Autores com conhecimento amplo sobre comunicação, atendimento, competências e posturas profissionais e funções secretariais embasaram, também, a construção deste documento.



SUMÁRIO

COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL.....	7
COMUNICAÇÕES OFICIAIS DAS IES.....	11
OFÍCIO.....	14
ATA.....	18
ATENDIMENTO.....	22
COMPETÊNCIAS E POSTURA PROFISSIONAL.....	26
FUNÇÕES SECRETARIAIS.....	29
ARQUIVO.....	32
REFERÊNCIAS.....	35
CRÉDITOS FINAIS.....	36

COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL

O dicionário Michaelis (2015) traz o seguinte conceito de comunicação:

“ato que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre o transmissor e o receptor, através da linguagem oral, escrita ou gestual, por meio de sistemas convencionados de signos e símbolos¹”.

A comunicação verbal é constituída pela palavra e pode ser oral e escrita. A comunicação não-verbal dispensa o uso de palavras e pode ser por meio de gestos, mímicas, olhares e posturas, afinal o corpo fala bem mais do que pensamos.



O processo de comunicação exige um emissor, uma mensagem, um canal e um receptor. O emissor emite as informações desejadas, elaborando-as em forma de mensagem e as envia ao receptor. O canal pode ser escolhido conforme a necessidade na transmissão da mensagem, e pode ser de forma escrita (ofício, carta, *e-mail* etc) ou oral (conversa, telefonema, gesto).

¹Utilizamos dois elementos principais para que a comunicação se materialize de forma plena: a linguagem, que representa todo o sistema de sinais convencionais, sejam estes de natureza verbal ou não verbal, e a língua, a qual representa um sistema de signos convencionais (de natureza gramatical) usados pelos membros de uma determinada comunidade, no nosso caso, a Língua Portuguesa. Disponível em: <https://www.portugues.com.br/redacao/o-signo-linguistico.html>



Comunicar é tornar comum a informação, socializar o conhecimento e transmitir ensinamento. Ninguém é uma ilha e não é possível exercer o trabalho diário sem um mínimo de contato, conversa e interação com outras pessoas, seja por meio do uso de comunicação oral ou escrita, no atendimento ao público, de forma pessoal, por telefone ou nos diversos documentos redigidos. Comunicamo-nos para exercer algumas funções específicas, como por exemplo:

- **Controlar:** quando se age no comportamento das pessoas por meio de hierarquias e orientações formais e informais.
- **Motivar:** ao esclarecer, avaliar e qualificar o desempenho do funcionário a motivação aumenta.
- **Expressar:** explicar e demonstrar o que se quer.
- **Informar:** transmitir conhecimento, socializar notícias etc.

No serviço público a comunicação ocorre ininterruptamente e se dá de diversas formas, no envio de e-mail, documentos oficiais nos diversos sistemas padronizados, por telefone e no atendimento pessoal. Nesse contexto, é fundamental que o servidor esteja preparado e busque se qualificar no conhecimento e uso dos diversos meios e nas variadas formas de comunicação empregadas diariamente em seus setores de trabalho. Ressalta-se, ainda, a importância de o servidor estar atento ao público atendido para que a comunicação seja adequada e ocorra de forma eficaz.

O serviço público passou a ser confrontado por um novo contexto, que dele exige uma nova postura. Por muito tempo, os gestores públicos se viram, diante da comunicação, apenas no papel de fonte de informação e propagandistas. Até então, não pensavam em sua função como uma atividade de comunicação. O balcão de atendimento da repartição ou do hospital é um meio de comunicação. A telefonista que passa informações, o evento oficial que anuncia o lançamento de um novo programa, o gestor que faz uma apresentação em um congresso, todos eles se comunicam e dizem o que é o serviço público (LASSANCE, 2016b).

Um recurso eficaz no processo de comunicação é usar a empatia, se colocar no lugar do outro e imaginar como você entenderia sua própria mensagem. Respeitar as diferenças culturais e regionais deve ser levado em conta quando o objetivo é obter boa comunicação com o outro.



Nas IES as comunicações usadas são os oficiais, considerando que são as formas empregadas no meio público regidas pelo Manual de Redação da Presidência da República. O documento oficial mais utilizado é o Ofício, do que passaremos a tratar a seguir.



✓ Para encontrar o Manual, basta acessar o link abaixo:

<http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>

COMUNICAÇÕES OFICIAIS DAS IES

A comunicação e os atos administrativos de órgãos públicos são regidos pelo Manual de Redação da Presidência da República que teve sua 3ª edição revista, atualizada e ampliada em 2018.

O Manual orienta quanto aos procedimentos para a correta forma de redação e diagramação de documentos oficiais. A 3ª edição apresentou mudanças como, por exemplo, a extinção do Memorando, documento interno entre repartições públicas. A partir da edição revisada, o Ofício é o documento para uso interno e externo entre órgãos públicos, e deles aos órgãos privados.

Os atos oficiais, aqui entendidos como atos de caráter normativo, ou estabelecem regras para a conduta dos cidadãos, ou regulam o funcionamento dos órgãos e entidades públicas, o que só é alcançado se, em sua elaboração, for empregada a linguagem adequada. O mesmo se dá com os expedientes oficiais, cuja finalidade precípua é a de informar com clareza e objetividade (BRASIL, 2018).



Redigir é uma arte e deve primar pela correta ortografia, pontuação, concordância nominal e verbal e uso de recursos de estilo que confirmam ao texto: clareza, objetividade, precisão, concisão, coerência, coesão, polidez, impessoalidade e formalidade.

Textos claros possibilitam o imediato entendimento pelos leitores e permitem a assimilação da mensagem de forma precisa. Palavras simples, sem uso de gírias e de jargões, contendo parágrafos curtos e frases na ordem direta denotam clareza em documentos oficiais.

☞ A objetividade na redação de documentos oficiais implica conhecimento prévio dos assuntos principal e secundário a serem abordados, com vistas à escrita direta sem redundâncias.

☞ O uso de precisão contribui para a exatidão das informações prestadas auxiliando na clareza dos textos.

☞ A concisão na redação de documentos oficiais confere o máximo de informações com o mínimo de palavras, evitando-se a escrita de textos longos e cansativos.

☞ Coerência e coesão no texto significam direcionamento, foco, ligação, sequência. Os parágrafos devem estar ligados harmonicamente.

☞ Polidez na escrita demonstra educação, sutileza e cortesia com o leitor. A redação deve pautar-se na correta grafia, na impessoalidade e na formalidade, características primordiais dos textos oficiais.

A redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, os assuntos objetos dos expedientes oficiais não devem ser tratados de outra forma que não a estritamente impessoal (BRASIL, 2018).

A formalidade na redação de documentos oficiais garante o aspecto de civilidade e uniformidade às comunicações e deve obedecer sempre ao uso do padrão culto e das corretas normas gramaticais.

Os documentos oficiais comumente utilizados nas IES são Ofícios e Despachos, normalmente expedidos e recebidos por meio de processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), implantado na Instituição em outubro de 2017.

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região - TRF4 e cedido gratuitamente para instituições públicas, é a solução de processo eletrônico escolhida no âmbito do projeto Processo Eletrônico Nacional (PEN) (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO ([201-])).



O SEI trouxe celeridade, eficiência e economia aos processos dentro da UFTM, porém não implicou mudança na comunicação de atos administrativos. A redação de documentos oficiais, criados no SEI, mantém as características de documentos de processos físicos utilizados anteriormente à implantação do Sistema. A única mudança, apresentada no Manual de Redação da Presidência da República, foi a abolição da distinção entre Memorando, Aviso e Ofício, a partir da nova edição todos são denominados Ofício, seja para trâmite interno ou externo.

➤ Nas secretarias dos cursos de graduação das IES, o Ofício e Ata são os dois documentos mais utilizados, considerando suas especificidades e o constante uso pelos servidores no envio de comunicações e no registro de reuniões.

OFÍCIO

O ofício é o documento para envio e solicitação de informações entre os setores das IES e destas aos órgãos externos. Sua redação tem particularidades que serão detalhadas a seguir.

A redação do ofício deve ser em papel A4, com margem superior e inferior de 2 cm, margem esquerda de 3 cm e margem direita de 1,5 cm. A fonte adotada, a partir da atualização do Manual de Redação da Presidência da República, é a Calibri, Tamanho 12. A paginação só deve ser inserida a partir da segunda folha do documento, de forma centralizada no rodapé. A estrutura do ofício se dá da seguinte forma:

- **Cabeçalho**: no início da folha, contendo o brasão de Armas da República (apenas na primeira folha), uma linha abaixo do brasão vem o nome da instituição e uma linha abaixo vem o nome do setor, com alinhamento centralizado e espaçamento simples entrelinhas. Os dados de endereço, e-mail, site oficial da instituição e telefones devem vir no rodapé, com alinhamento centralizado.

- **Nome do documento**: na primeira linha abaixo do cabeçalho deve vir o nome do documento em letras maiúsculas (Ofício) com o número de controle, o ano, a sigla do setor e a sigla da instituição, separados por uma barra, com alinhamento na margem esquerda.

- **Data completa**: na próxima linha, com alinhamento na margem direita, deve constar a data completa finalizada por ponto final, lembrando que o mês deve iniciar com letra minúscula.

- **Destinatário**: uma linha abaixo da data deve constar o destinatário com nome, cargo, endereço completo, com alinhamento na margem esquerda.

- **Assunto**: duas linhas abaixo do destinatário, deve constar a palavra Assunto (com inicial maiúscula, em negrito e seguida de dois pontos), uma frase resumida que mostre o assunto principal do Ofício, com alinhamento na margem esquerda, também em negrito e seguida de ponto final.

- **Vocativo**: logo após o assunto, com duas linhas de espaçamento, vem o vocativo com entrada pelo nome do cargo usado no destinatário precedido da forma

correta de tratamento (Senhor ou Senhora) e seguido de vírgula. O vocativo deve iniciar com recuo de parágrafo de 2,5 cm.

O Ofício desenvolve-se logo após o vocativo, contendo introdução, desenvolvimento e conclusão em parágrafos numerados com recuo de 2,5 cm na primeira linha. A introdução deve ser um parágrafo curto que dê ao leitor uma ideia do conteúdo e do principal assunto do documento de forma objetiva. O desenvolvimento traz a argumentação e explana as ideias. A conclusão encerra o assunto, e o fecho é apenas uma palavra de encerramento: 'Atenciosamente' para hierarquia igual ou inferior, e 'Respeitosamente' para hierarquia superior, seguido de vírgula.


- **Signatário:** deve vir centralizado na folha contendo o nome da autoridade em letras maiúsculas, sem negrito, e uma linha abaixo consta o cargo/função em letras minúsculas com apenas as iniciais maiúsculas, com espaçamento para a assinatura e com alinhamento centralizado.

Diante da necessidade de se encaminhar o ofício para mais de um destinatário, porém com o mesmo assunto, o nome do documento muda para **Ofício Circular**.

Especial atenção deve ser dada ao uso dos pronomes de tratamento, lembrando que o uso de Vossa Magnificência para Reitores deixou de ser adotado, a partir da última versão do Manual de Redação da Presidência da República, de 2018.



A estrutura do Ofício pode ser visualizada no modelo a seguir, retirado do Manual de Redação da Presidência da República (2018, p. 33 e 34).

 <p>Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos</p>	<p>OFÍCIO Nº 197/2018/SAJ/CC</p> <p style="text-align: right;">Brasília, 8 de agosto de 2018.</p> <p>Ao Senhor [Nome] Chefe de Gabinete Ministério dos Transportes Esplanada dos Ministérios, Bloco R 70044-902 Brasília. DF</p> <p>Assunto: Apresentação de novas funcionalidades do Sidof – Módulo I.</p> <p style="text-align: center;">Senhor Chefe de Gabinete,</p> <p>1 A Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil da Presidência da República aprimorou o Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais – Sidof, com a inserção de novas funcionalidades. Os novos recursos do sistema serão apresentados aos servidores em módulos organizados por esta Subchefia.</p> <p>2 Convido os servidores do [nome do Ministério] para assistir à apresentação do primeiro módulo, a ser realizada em 10 de setembro de 2018, às 9h30, no Auditório desta Subchefia.</p> <p>3 Para assegurar o credenciamento, solicito a esse órgão a indicação dos servidores que trabalham com o Sidof, até 28 de agosto de 2018, por meio do endereço eletrônico [endereço eletrônico]:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) nome completo do servidor; b) número de Cadastro de Pessoa Física; c) <i>e-mail</i> institucional, unidade/órgão em que atua; e d) <i>login</i> no Sidof (caso esteja cadastrado no Sistema).
--	--

(29,7 cm x 21,0 cm)



2 cm

4 Caso o servidor ainda não seja cadastrado no Sistema, será necessário o envio de autorização da chefia imediata. O envio das informações solicitadas acima é fundamental para garantir a inscrição do servidor no evento.

Atenciosamente,

(espaço para assinatura)

[NOME DO SIGNATÁRIO]
[Cargo do Signatário]

[Endereço] – Telefone: (xx) xxxx-xxxx
CEP 00000-000 Cidade/UF – <http://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.gov.br>

ATA

A ata é outro importante documento muito utilizado nas IES, em função da frequente realização de reuniões setoriais em que as deliberações devem ser registradas para arquivo e consultas futuras. A ata apresenta a síntese dos assuntos discutidos, por meio de pautas previamente definidas, em reuniões e assembleias. Trata-se da transcrição literal, porém de forma resumida, das decisões tomadas.

No passado as atas eram lavradas à mão, em livros próprios. Com o avanço tecnológico, as atas são digitadas em programas de computador, como, por exemplo, o *Word* ou *Writer*, revisadas, impressas, assinadas e coladas em livro próprio. As folhas devem ser numeradas. Por se tratar de documento jurídico, a ata não deve conter alterações e nem rasuras.

↳ Com a finalidade de se evitar a inserção de informações posteriores, as atas devem se redigidas em parágrafo único, sem recuos e sem espaços ao final da frase. O tempo verbal usado em atas é o pretérito perfeito do indicativo.

As folhas da ata devem ser rubricadas por todos os participantes da reunião, sendo que na última folha deve constar a assinatura logo após a última palavra do texto, evitando-se a inserção de informações.

Na estrutura da ata deve conter as seguintes informações:

- Número da ata.
- Data e local da reunião.
- Registro do nome dos presentes.
- Pauta ou ordem do dia, isto é, a descrição do assunto que vai ser tratado.
- Relato dos assuntos tratados, nomeando-se as pessoas que se manifestaram.
- Registro das conclusões e soluções.

Além disso, a ata, antes de ser assinada, deve ser lida e aprovada pelos presentes à reunião. O livro de atas deve conter termo de abertura e de encerramento, conforme exemplo a seguir, criado pela Autora para as reuniões do Conselho de Ensino da Pró-Reitoria de Ensino da UFTM:

TERMO DE ABERTURA

Este livro contém 100 (cem) folhas numeradas e servirá para o registro de Atas das Reuniões do Conselho de Ensino da Universidade Federal do Triângulo Mineiro.

Uberaba, 27 de janeiro de 2020

TERMO DE ENCERRAMENTO

Este livro contendo 100 (cem) folhas numeradas serviu para o registro de Atas das Reuniões do Conselho de Ensino da Universidade Federal do Triângulo Mineiro.

Uberaba, 27 de janeiro de 2020

A seguir consta um modelo da primeira e da última folha da Ata da Reunião da Comissão Mista de Reavaliação de Informações do site Acesso à Informação da UFTM (BRASIL, 2015), para melhor entendimento de sua correta estrutura.

ATA DA TRIGÉSIMA NONA REUNIÃO DA COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

**ATA DA REUNIÃO DA COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES,
INSTITUÍDA NOS TERMOS DA LEI nº 12.527/2011 E DO DECRETO nº 7.724/2012.**

ATA nº 39

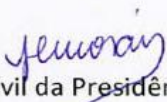
Aos dez dias do mês de dezembro do ano de dois mil e quinze, às 14 horas e 30 minutos, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, instituída nos termos do § 1º do art. 35 da Lei nº 12.527, de 2011 (LAI), e do Decreto nº. 7.724, de 2012, reuniu-se ordinariamente na Casa Civil da Presidência da República, localizada no Palácio do Planalto, Praça dos Três Poderes, 4º andar, Brasília - DF, com a presença da representante da Casa Civil da Presidência da República, Leila de Moraes, que a presidiu; do representante do Ministério das Relações Exteriores - MRE, João Pedro Corrêa Costa; do representante do Ministério da Defesa - MD, Adriano Portella de Amorim; do representante do Ministério da Justiça - MJ, Marivaldo de Castro Pereira; do representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Guilherme Estrada Rodrigues; do representante da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH, Marco Antônio Juliatto; e do representante da Controladoria-Geral da União - CGU, Gilberto Waller Júnior; e assessores. Pauta da Reunião: (i) Análise dos recursos recebidos pela Secretaria Executiva da Comissão; e (ii) Outros assuntos. Iniciados os trabalhos, ocorreram as seguintes deliberações: (1) A senhora Leila de Moraes, agradeceu a presença de todos e em seguida, foram analisados e decididos os seguintes recursos: NUP 23480.010059/2015-41, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, não conhecer do recurso, nos termos da Súmula CMRI nº 6/2015, não obstante, a Comissão recomenda ao órgão recorrido a disponibilização deste tipo de informação (data de publicação de editais), bem como, de outras informações de interesse coletivo ou geral, em transparência ativa, nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.724/2012, com fundamento nas razões consignadas na decisão nº 0376/2015; NUP 12649.001287/2015-43, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, não conhecer do recurso, nos termos do art. 52 da Lei 9.784/1999, com fundamento nas razões consignadas na decisão nº 0377/2015; NUP 46800.001166/2015-13, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, não conhecer do recurso por força da Súmula CMRI nº 6/2015, com fundamento nas razões consignadas na decisão nº 0378/2015; NUP 23480.010902/2015-99, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, não

Leila

[Handwritten signatures in blue and red ink]

ATA DA TRIGÉSIMA NONA REUNIÃO DA COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

60502.001676/2015-86, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer do recurso, e no mérito não lhe dar provimento com fundamento no inciso II, art. 13 do Decreto 7.724/2012 e nas razões consignadas na decisão nº 0410/2015; NUP 60502.001564/2015-25, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer parcialmente o recurso, e na parte conhecida não lhe dar provimento com fundamento no disposto no art. 13, II do Decreto 7.724/2012 e nas razões consignadas na decisão nº 0411/2015; NUP 60502.001562/2015-36, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer parcialmente o recurso, e na parte conhecida não lhe dar provimento com fundamento no disposto no art. 13, II do Decreto 7.724/2012 e nas razões consignadas na decisão nº 0412/2015; NUP 60502.001563/2015-81, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer parcialmente o recurso, e na parte conhecida não lhe dar provimento com fundamento no disposto no art. 13, II do Decreto 7.724/2012 e nas razões consignadas na decisão nº 0413/2015; e NUP 08850.003000/2015-57, a Comissão decidiu, por unanimidade dos presentes, conhecer do recurso, e no mérito não lhe dar provimento, nos termos do art. 5º, X da Constituição Federal, c/c art. 31 da Lei 12.527/2011, com fundamento nas razões consignadas na decisão nº 0414/2015. A seguir, sem mais assuntos, a reunião foi encerrada.


Casa Civil da Presidência da República



Ministério das Relações Exteriores


Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão


Controladoria-Geral da União


Ministério da Defesa


Ministério da Justiça


Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República

ATENDIMENTO



Prestar atendimento de qualidade às pessoas deve ser requisito obrigatório a todo ser humano, independente de como esteja inserido na sociedade.

Seja na vida pessoal ou profissional necessitamos estabelecer diálogos e contato com o outro o tempo todo.

No âmbito profissional a habilidade de saber se comunicar é requisito fundamental, uma vez que somos responsáveis pelo atendimento ao público diariamente. Por meio do atendimento pessoal ou telefônico, na redação de documentos, na escrita de mensagens eletrônicas etc, somos desafiados a fazer bom uso dos conhecimentos e das competências de comunicação.

Para Marcante (2013), “qualidade no atendimento é a capacidade que um produto ou serviço tem para satisfazer plenamente as expectativas do cliente”.

O perfeito conhecimento dos clientes, suas necessidades, desejos (de reconhecimento, conforto, prestígio, exclusividade, personalização) e expectativas, é ponto indispensável para a qualidade do atendimento.

Para fazer um bom atendimento ao público devemos nos habituar a fazer uso das seguintes dicas:

- **Presteza e competência (conhecimento, experiência e segurança).**
- **Credibilidade (confiança e honestidade).**
- **Confiabilidade (capacidade de cumprir o prometido).**
- **Disponibilidade dos profissionais (predisposição para ajudar e servir).**
- **Comunicação (informação adequada e completa para o cliente).**
- **Iniciativa (adaptação a situações novas).**
- **Cortesia (educação, respeito e cordialidade).**
- **Imagem (conceito ou filosofia da empresa).**

Algumas formas básicas para o atendimento demonstram cuidado, atenção e carinho para com o outro e conseguem encantar o cliente, de forma a superar as expectativas iniciais de quem busca a solução de seus problemas.

- **Cumprimente o cliente, colocando-se à sua disposição e identifique sua necessidade.**
- **Fale com o cliente de forma clara, evitando termos técnicos e gírias. Utilize um linguajar adequado a seu nível de compreensão.**
- **Lembre-se que os gestos, expressões faciais e tom de voz também traduzem o seu sentimento. Evite, portanto, expressões de desagrado, ironia ou desconfiança frente às solicitações do cliente.**
- **Escolha a forma de tratamento que se adequar a cada cliente. Trate-o por “senhor” ou “senhora” e, só com a permissão deste, chame-o de “você”.**
- **Suas relações não devem expressar preconceitos em relação a: cor da pele, vestimenta ou linguajar.**
- **Não deixe o cliente esperando. Mesmo que esteja ocupado, dedique a ele uma atenção inicial, peça que aguarde até que possa atendê-lo.**
- **Use sempre expressões como ‘por favor’, ‘por gentileza’, quando se dirigir ao cliente.**

- **Mantenha-se atualizado sobre acontecimentos, decisões e mudanças na instituição para prestar informações completas e corretas.**



Ao receber uma ligação, o atendente assume a responsabilidade pelas informações prestadas a quem está do outro lado da linha. A utilização do telefone, além de significar economia de tempo, imprime qualidade à imagem da organização.

No processo de atendimento telefônico, o atendente precisa desenvolver uma qualidade importantíssima no âmbito das relações humanas: saber ouvir. Demonstrar atenção e interesse ao assunto abordado pela outra pessoa. Não basta escutar as palavras que são ditas, é preciso compreender o significado de cada uma delas na situação exposta pelo interlocutor.

Sorria, você está sendo percebido!



No uso da internet, das redes sociais e do e-mail institucional a regra é a mesma para o atendimento e para a redação: **clareza, objetividade, polidez e obediência às regras ortográficas**. Não é porque são veículos de comunicação mais ágeis e fáceis que devemos esquecer-nos dos cuidados no trato com o outro.



Vale lembrar que a postura correta perpassa pelo uso da empatia, toda vez que realizarmos um atendimento devemos pensar em como gostaríamos de ser atendidos. Então seja coerente e aja com simpatia! A empatia tem um poder transformador nas relações humanas e nos agrega muito quando exercitamos a arte de nos colocar no lugar do outro e tentar compreender seus sentimentos, posturas e atitudes. Atender uma ligação sorrindo mostra ao outro cordialidade, simpatia e torna o atendimento agradável.

Dica: cuide dos equipamentos que você usa não ambiente de trabalho, são bens patrimoniais, custam caro e são instrumentos facilitadores de nosso desempenho diário.

COMPETÊNCIAS E POSTURA PROFISSIONAL

**Mas o que é
competência afinal de
contas?**



Podemos dizer que, do ponto de vista da gestão de recursos humanos, a competência é igual a conhecimentos, habilidades e atitudes que, agregada a valores fazem toda a diferença no desempenho dos profissionais no mercado de trabalho.



As habilidades referem-se ao que sabemos e temos a capacidade de fazer e as atitudes revelam quem somos e como agimos e reagimos diante do que nos ocorre.

As competências são desenvolvidas por meio do aprendizado e das diversas experiências vivenciadas. Quanto mais estudamos e nos observamos mais temos

condições de melhorar nosso conhecimento e nossas habilidades, lembrando que, no mercado de trabalho, as competências variam conforme a área de atuação e a função do profissional, por isso a importância de se perceber, no dia-a-dia o que nos falta e o que ainda precisamos melhorar, buscando a qualificação específica.

Outro ponto essencial é o cuidado com a imagem profissional e aparência, considerando que somos e representamos a organização para a qual trabalhamos. Quando nos encontramos com as pessoas, a primeira imagem que fica é a aparência, pois num primeiro momento as pessoas notam o visual para depois dispensarem atenção ao que ouvem.

Para cada área de atuação profissional no mercado de trabalho há vestimentas adequadas e específicas e, ainda, códigos de conduta e postura a serem observados. As empresas que não adotam uso de uniforme devem orientar seus trabalhadores sobre o tipo de vestimentas que podem ou não ser usadas.

A seguir, algumas dicas do que não usar nas organizações:

- **Decotes e fendas generosos, transparências e peças extravagantes.**
- **Minissaia e bermuda curtinha e justa.**
- **Cores e estampas berrantes.**
- **Sapatos, bolsas e cintos em mau estado de conservação.**
- **Tênis usado para prática de esportes.**
- **Agasalho de moletom.**
- ***Lingerie* aparecendo.**
- **Saltos altíssimos.**
- **Roupas amassadas, manchadas, barras mal feitas, meias desfiadas.**
- **Muita maquiagem.**
- **Cabelos maltratados.**
- **Unhas muito longas, unhas roídas, unhas mal cuidadas.**
- **Muito perfume.**



Vestimentas e aparências
adequadas para o
ambiente de trabalho!



FUNÇÕES SECRETARIAS



As funções secretarias envolvem métodos e procedimentos para desenvolvimento de atividades, identificação de processos administrativos e viabilidade de geração de resultados.

Para entender a dimensão de atuação e sua importância para a organização, eis algumas técnicas:

Planejamento e organização do trabalho: conhecer o ambiente organizacional; entender os processos; administrar e gerir recursos materiais e humanos; identificar a cultura organizacional e departamental; ter competência para desenvolver atividades administrativas, como: agenda, acompanhamento e controle de compromissos, atendimento a clientes entre outras atividades específicas da secretaria.



Comunicação e expressão: intermediar todos os processos administrativos que entram e saem do setor, por meio verbal ou não verbal, através das mídias impressa, digital ou virtual.





Apoio logístico: harmonizar os processos e ações entre o ambiente interno e externo, na integração entre equipes, clientes, fornecedores e terceirizados.

Administração, coordenação e gerenciamento da informação: disponibilizar a informação a todos os envolvidos nos setores interno e externo. Apesar da tecnologia da informação ter facilitado as tarefas de coleta, classificação e armazenamento de dados, é imprescindível a atuação do profissional que deve filtrar, identificar seu fluxo e disponibilizá-la, com assertividade.



Psicologia das relações interpessoais: administrar as relações interpessoais visa integrar os interesses profissionais com as expectativas pessoais e o convívio em comunidade. Depende do equilíbrio, da visão humanista, de domínio de métodos e procedimentos para administração de interesses pessoais e profissionais. Pessoas que sabem conviver com o caos e tirar proveito da instabilidade fazem uso da inteligência emocional.

Conhecer as funções gerenciais: planejar, organizar, controlar e dirigir. O conhecimento prévio destas funções permite ao profissional desenvolver as atividades em seu ambiente de trabalho de forma fácil e mais prática.



Outro aspecto importante para o profissional é conhecer o código de ética da instituição, lembrando que a ética é um valor importante na formação de caráter do ser humano e deve nortear o comportamento e as ações das pessoas. Não há como ter um comportamento ético no trabalho e ser antiético fora dele. A ética é um princípio de vida, de caráter cultural, que deve ser aplicada tanto nas relações pessoais como nas relações profissionais, sejam da esfera pública ou privada.

Para que a ética seja um valor concreto e aplicado nas empresas, ela precisa ser um exemplo da direção, do topo hierárquico. Os exemplos de comportamento ético são um mecanismo importante para que toda a organização compreenda e aplique a ética no dia-a-dia.

A ação ética é sempre o resultado de uma escolha livre, e uma postura existencial que inclui a possibilidade de agir ou não de certa forma.



ARQUIVO



Organização no ambiente de trabalho é fundamental, mantém a ordem do espaço físico, de materiais, de equipamentos e de documentos de uso rotineiro em tarefas cotidianas e transmite satisfação tanto a quem executa ações quanto a quem usufrui dos serviços.

Uma das funções secretariais que assegura esta organização é o arquivo. O volume de papéis manipulados diariamente nas organizações é enorme, e a maneira correta de tratar e guardar os diversos tipos de documentos assegura ordem ao fluxo de entrada e saída nas repartições.

O art. 2º da Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991, traz o seguinte:

Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (BRASIL, 1991).

O considerável volume de documentos que são manuseados nas secretarias dos cursos exige que os secretários adotem critérios para o recebimento, despacho e guarda dos principais papéis que nortearão o trabalho e dos que servirão para consulta futura. A guarda desses documentos deve ser feita por meio de sistema de arquivo, seja físico ou digital. O arquivamento de documentos utilizados frequentemente pode ser em pastas de papel em arquivos suspensos, identificadas por assunto e os documentos podem ser armazenados por data em ordem decrescente. O ideal é que estes arquivos fiquem o mais próximo possível do usuário.

Os documentos que não demandam mais manuseio ou consultas frequentes podem ser armazenados em caixas de papelão e arquivados de forma temporária no setor ou em arquivos definitivos em locais próprios para isso. Outra forma de arquivo muito utilizada é a digitalização dos documentos que podem ser salvos em computador ou *pendrive*, permitindo sua visualização ou sua impressão futura. Há também empresas especializadas no serviço de escaneamento de documentos e guarda definitiva em mídias que são repassadas à empresa contratante.

Quanto ao uso os arquivos podem ser:

☞ **Arquivo corrente:** documentos relacionados aos objetivos imediatos de sua produção ou recepção, utilizados e consultados com frequência. Nos arquivos correntes, é necessário estabelecer um código de classificação de documentos, conforme a produção ou recebimento. É importante frisar que todo documento é criado na fase corrente.

☞ **Arquivo intermediário:** documentos de uso pouco freqüente destinados a um depósito de armazenamento temporário até destinação final.

☞ **Arquivo permanente:** documentos cuja guarda é definitiva em função de seu valor.

Quanto ao gênero, um arquivo pode ser classificado em:

☞ **Textual:** manuscritos, datilografados ou impressos.

☞ **Cartográfico:** mapas, plantas, entre outros.

☞ **Filmográfico:** fitas magnéticas de imagens ou películas cinematográficas.

☞ **Sonoro:** registros fonográficos.

☞ **Micrográfico:** suporte fílmico.

☞ **Informático:** produzidos, tratados e armazenados em computador.

Quanto ao tipo de arquivamento, temos:

☞ **Horizontal:** documentos colocados uns sobre os outros e arquivados em caixas, escaninhos ou estantes. Usado para mapas, plantas ou desenhos, além dos arquivos permanentes.

☞ **Vertical:** documentos dispostos uns atrás dos outros, de forma a permitir consulta rápida.

Quanto ao método de arquivamento, podem ser usados:

☞ **Alfabético:** pelo nome.

☞ **Numérico:** pelo número do documento (numérico simples) ou número associado à data (numérico cronológico).

☞ **Geográfico:** pelo local, seja ele estado, país ou cidade.

☞ **Ideográfico:** pelo assunto.



REFERÊNCIAS

ARMANDINHO. **Quadrinhos e tirinhas**. Disponível em: <https://tirasarmandinho.tumblr.com/>. Acesso em: 28 jan. 2020.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Este texto não substitui o publicado no DOU de 9.1.1991 e retificado em 28.1.1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm. Acesso em: 11 fev. 2020.

BRASIL. Acesso à Informação. **Ata de Reuniões Ordinárias da Comissão Mista de Reavaliação de Informações**. Brasília, DF, 10 dez. 2015. Disponível em: <http://www.acesoainformacao.gov.br/assuntos/recursos/recursos-julgados-a-cmri/atas-reunioes-cmri/arquivos/ata-no-039-cmri.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2020.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Manual de Redação da Presidência da República**. Coordenação de Gilmar Ferreira Mendes, Nestor José Forster Júnior [et al.]. 3. ed., rev., atual. e ampl. Brasília: Presidência da República, 2018. 189 p.

COMUNICAÇÃO. *In*: DICIONÁRIO brasileiro da língua portuguesa. São Paulo: Melhoramentos Ltda., 2015. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=guia>. Acesso em: 27 jan. 2020.

GOMIDES, Luciana. Noções de arquivologia para concurso público. **Edital Concursos Brasil**. Disponível em: <https://editalconcursosbrasil.com.br/blog/nocoos-de-arquivologia-para-concurso-publico/>. Acesso em 11 fev. 2020.

LASSANCE, A. Comunicação em políticas públicas de direitos humanos. *In*: DELGADO *et. al.* (Orgs). **Gestão de políticas públicas de direitos humanos**. Brasília: Enap, 2016b. Disponível em: https://www.econstor.eu/bitstream/10419/177503/1/td_2287.pdf. Acesso em: 28 jan. 2020.

MARCANTE, Paulo. **Qualidade no atendimento**: diferencial competitivo dos campeões. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/uf/distrito-federal/sebrae-online/biblioteca-online>. Acesso em: 22 jan. 2016.

BRAXMEIER, Hans. **PIXABAY**. 2012. Disponível em: <https://pixabay.com/pt/>. Acesso em: 29 jan. 2020.

SIGNO LINGUÍSTICO. Disponível em: <https://www.portugues.com.br/redacao/o-signo-linguistico.html>. Acesso em: 30 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **SEI UFTM**. Uberaba, MG: UFTM, [201-]. Disponível em: <http://uftm.edu.br/sei>. Acesso em: 28 nov. 2019.

CRÉDITOS FINAIS

GUIA DE AÇÕES PARA O DESEMPENHO DE SECRETÁRIOS DE CURSOS DE GRADUAÇÃO DE IES

Fevereiro de 2020

ELABORAÇÃO:

Meiv Sene Rosa

Secretária Executiva da Pró-Reitoria de Ensino

Discente do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica - PMPIT

Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM

Ana Claudia Granato Malpass

Professora Adjunto - Departamento de Engenharia Química

Instituto de Ciências Tecnológicas e Exatas - ICTE

Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM

ILUSTRAÇÕES:

PIXABAY (<https://pixabay.com/pt/>)

A Pixabay é uma comunidade vibrante de criativos, compartilhando imagens e vídeos com licença gratuita de uso. Todo o conteúdo que é lançado sob a Licença de uso Pixabay o torna seguro para o uso sem ser necessário pedir permissão ou atribuir crédito ao seu autor - mesmo para o uso comercial.

FALE COM A AUTORA:

Meiv Sene Rosa - (34) 3700-6139

meivsene@hotmail.com

sec.proens@uftm.edu.br