

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO – SUBSEQUENTE**

NIWMAN SOARES NOGUEIRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO

João Pessoa
2017

NIWMAN SOARES NOGUEIRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO



Relatório Final do Estágio Curricular Obrigatório apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, curso Técnico em Secretariado, modalidade Subsequente, como parte das atividades para obtenção do Grau de Técnico em Secretariado

Relatório aprovado em 05 de Setembro de 2017.

Prof. José Washington de Moraes Medeiros, Doutor
Orientador

Prof. Andreia Cavalcante de Oliveira, Esp.
Examinador

Prof. José Elber Marques Barbosa, Mestre
Examinador

A Deus primeiramente, e a Dra. Ellen Cristina
que o tempo todo acreditou em mim.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus pela permissão de ingressar nesta instituição, por ter cuidado de mim nos momentos mais difíceis e concebido sabedoria e força para chegar até aqui.

Aos meus pais e irmãos que me apoiaram em vários os momentos e que acreditaram na minha capacidade. Quero agradecer ao meu esposo que esteve comigo me incentivando e ajudando nas atividades acadêmicas e cuidando para eu chegar a tempo na aula. Aos belos amigos que fiz no durante o curso, em especial a Raylla que se tornou uma amiga para todas as horas, a Joicyele que me deu muita força para a finalização dessa tarefa.

Não posso esquecer de uma pessoa muito querida, o Sr. Edinaldo que com sua mansidão conseguia fazer-me perceber que muitas coisas se tornavam fáceis, desde que observássemos com calma tudo a volta e assim logo o que parecia complicado, simplesmente estava resolvido.

Quero agradecer a todo corpo docente deste curso, em especial aos queridos Professores Washington Medeiros (meu orientador), Giorgione Mendes, Mônica Montenegro, Laudicéia, Marcos Antônio em fim pessoas que estarão carinhosamente guardadas em em meu coração.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. A ORGANIZAÇÃO.....	11
2.1 IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO E DA ORGANIZAÇÃO.....	12
2.2 HISTÓRICO DA EMPRESA.....	12
2.3 ORGANOGRAMA GERAL DA ORGANIZAÇÃO.....	12
2.4 RELACIONAMENTO ORGANIZAÇÃO-CLIENTES.....	14
2.5 ASPECTOS ESTRATÉGICOS DA ORGANIZAÇÃO.....	15
3. LEVANTAMENTO DIAGNÓSTICO	17
3.1 ÁREA DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO OBRIGATÓRIO	17
3.2 FUNÇÕES DO SECRETÁRIO NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	19
3.2.1 Assessor.....	19
3.2.2 Gestor	19
3.2.3 Consultor.....	19
3.2.4 Empreendedor	21
3.3 COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA.....	20
3.4 DIAGNÓSTICO DAS ROTINAS SECRETARIAIS.....	21
3.5 SUGESTÕES DE MELHORIA	21
3.6 PROCESSO DE APRENDIZAGEM	24
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
REFERÊNCIAS.....	27
APÊNDICE.....	28

1 INTRODUÇÃO

Esse relatório descreve as atividades que foram executadas no estágio curricular obrigatório supervisionado, última etapa de conclusão do curso técnico em secretariado, modalidade subsequente, oferecido pelo Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia da Paraíba IFPB, Campus João Pessoa. E tem como objetivo relatar as práticas secretariais que foi absorvida ao longo dos períodos anteriores em aulas teóricas por nossos professores e mestres.

O estágio foi realizado na coordenação da Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios (UAG 5), a função da secretária é prestar com precisão e agilidade as atividades diárias demandadas no setor, utilizando de conhecimentos administrativos adquiridos. Entre as atividades tem o planejamento e execução das rotinas secretariais, o auxílio a confecção de documentos, o arquivamento, o controle de entradas e saídas também de documentos a outras unidades e assistência aos clientes internos e externos.

O secretario é um profissional extremamente importante em diversos tipos de organizações, desde pequenas até as grandes empresas e em seus diversos ramos.

Se formos observar e buscar a origem desse profissional, podemos sim afirmar que os escribas foram os primeiros secretários de sua época, eram homens que dominavam bem a escrita sabiam fazer cálculos matemáticos, redigiam as ordens dos líderes de seu povo, e esses mesmos documentos que redigiam tratavam de guarda-los, que seria os processos de arquivamentos das leis e histórias de um povo. Era homens capazes de receber tais funções e executa-las e que podemos observar que são bastante semelhantes as atribuições e características dos secretários de nosso tempo.

O estágio é a oportunidade para que os estudantes coloquem em pratica os conhecimentos adquiridos em sala de aula, de maneira que possam vivenciar no dia a dia a teoria, observando melhor os conhecimentos, podendo refletir e confirmar sobre sua escolha. Lembrando sempre que o estágio não é um emprego e sim um complemento do aprendizado, pois contribui com o crescimento profissional.

O presente trabalho pretende relatar de uma maneira objetiva, os conhecimentos e as atividades desenvolvidas durante o curso Técnico em Secretariado, bem como as competências e habilidades desenvolvidas durante o período.

2 A ORGANIZAÇÃO

2.1 IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO E DA ORGANIZAÇÃO

Niwmán Soares Nogueira, regularmente matriculado no Curso Técnico em Secretariado sob a matrícula nº 2013.1.95.0131 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, desenvolveu atividades profissionais relacionada ao Estágio Supervisionado Obrigatório na organização Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia da Paraíba IFPB, inscrita no CNPJ sob o número 10.783.898/0001-75, com sede no endereço Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, João Pessoa – PB. A sua atividade fim é a Formação acadêmica de Pessoas. E tem como responsável o diretor Neilor Cesar dos Santos.

2.2 HISTÓRICO DA EMPRESA

Com base em informações retiradas do site do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) a sua história é centenária e teve início Por meio do Decreto nº 7.566 de 23 de setembro de 1909 com a Escola de Aprendizizes Artífices (EAA).

Passou a ser chamado de Liceu Paraibano em 1937 em seguida passa a ser Escola Industrial de João Pessoa até 1959. No início dos anos 60 por meio da Lei nº 4.024 de 1961, Lei de Diretrizes e base da Educação equiparou o ensino técnico ao acadêmico na então Escola Técnica Federal da Paraíba (ETF-PB).

Em 1999 Escola Técnica Federal da Paraíba se tornou o Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (CEFET-PB). Final de 2008 a Lei nº 11.892 instituiu a Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, a implantação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). Visando contribuir com a população do nosso estado ofertando Educação Profissional e Tecnológica de qualidade, através dos campi em funcionamento (Cabedelo, Cajazeiras, Campina Grande, Guarabira, João Pessoa, Monteiro, Patos, Princesa Isabel, Picuí e Sousa) além de outros que em breve surgiram.

2.3 ORGANOGRAMA GERAL DA ORGANIZAÇÃO

O organograma é a estrutura gráfica que apresenta em esquema dos níveis de departamentos e hierárquicos de uma empresa.

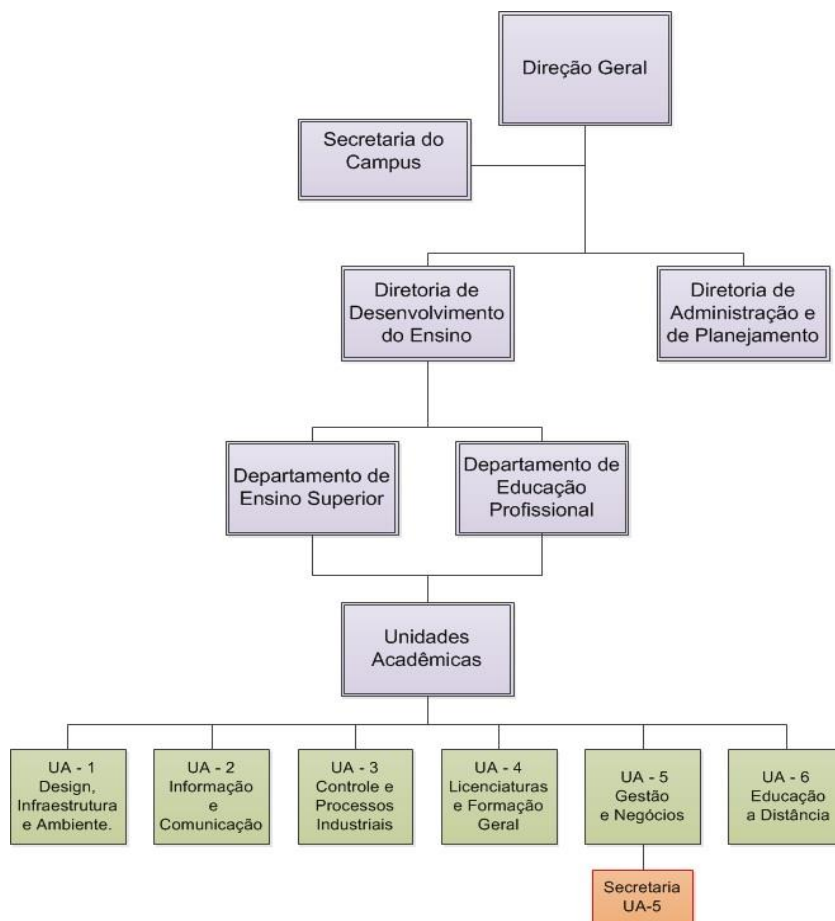
De acordo com Chinelato Filho (2011 apud ANDRADE 2015, p 11) o organograma é o gráfico que representa a estrutura formal da empresa, ou seja, a disposição e a hierarquia dos órgãos. Existem vários tipos, a escolha fica a critério do analista, considerando está a natureza da organização e o seu nível de concentração ou desconcentração.

Os tipo de organograma que podemos citar é o organograma clássico ou vertical, organograma radial, organograma horizontal, organograma funcional e o organograma matricial.

O que melhor representa a estrutura do IFPB é o organograma clássico ou vertical. Sua organização é apresentada pelos níveis hierárquicos.

O estágio foi realizado na Unidade Acadêmica de Gestão - UAG 5 que atente os curso de Bacharelado em Administração e Administração Pública-EaD, de Tecnologia em Negócios Imobiliários, os cursos técnicos integrados em Contabilidade e em Eventos – PROEJA, o técnico subsequente em Secretariado e o curso de Especialização em Gestão Pública.

FIGURA 1: Organograma adaptado do organograma do IFPB



FONTE: Pesquisa direta (2016)

2.4 RELACIONAMENTO ORGANIZAÇÃO-CLIENTES

Vivenciamos numa época em que as empresas passam por diversas mudanças cada vez mais constantes, enfrentam uma concorrência bastante acirrada, isso tudo devido as novas tecnologias e ao bom atendimento direcionado ao cliente.

Por isso, a valorização do atendimento ao público é um dos diferenciais para se alcançar o crescimento profissional de uma empresa. Porém no ambiente do estágio infelizmente nos deparamos com diversos desafios quanto a comunicação.

Situações ocorridas desde o atendimento aos clientes externos como também para com os clientes internos.

Os alunos em sua maioria buscam a coordenação para obter informações com intuito de resolver assuntos que venham facilitar eventualidades do seu período acadêmico e diversas ocasiões em que os alunos venham necessitar.

No entanto infelizmente não tínhamos o domínio das diversas informações solicitadas, com isso nos deparamos e constatamos os primeiros conflitos, o de não poder atender como realmente gostaríamos e conseqüentemente de não conseguirmos atendê-los conforme desejado.

Percebemos o quanto é urgentemente e necessário buscamos meios de agilizar e contornar a situação otimizando o atendimento ao cliente. Em algumas ocasiões por desconhecer a informação adequada, primeiramente visando não demonstrar o constrangimento e impotência de não ter a resposta precisa. Com agilidade de uma profissional de Secretariado prontamente auxiliamos os alunos com respostas paliativas, de maneira que por eles fossem compreendido que os mesmos conseguiriam sim a resposta que ali buscavam.

E assim demonstrando importância as necessidades que os alunos solicitavam, cuidadosamente explicávamos que aguardassem, pois buscaríamos a resposta para lhes fornecer, em seguida perguntamos a funcionários da coordenação que pudessem nos orientar, caso isso não fosse alcançado, nós sugeríamos ao aluno que voltassem ou ligassem para coordenação no momento em que a secretária (funcionária da coordenação) estivesse presente e com simpatia e clareza era a maneira que encontrávamos de contornar essas ocorrências das quais infelizmente não tínhamos o domínio.

Assim como ocorriam com os clientes externos (os alunos) também passávamos por situações semelhantes, com os clientes internos (os professores) que necessitava de

determinadas informações, resoluções de diferenciados procedimentos e entre outros processos dos quais alguns exigiam certa urgência.

Isso ocorria da seguinte forma, quando os professores nos solicitavam com suas necessidades, prontamente anotávamos o que nos falavam em seguida respondíamos que iríamos em busca das informações e breve lhes responderia, pois, a nossa realidade era essa a maioria das informações não dominávamos ou até mesmo nem tínhamos o conhecimento da existência de muitos processos.

E semelhante a maneira que atendíamos os alunos seguíamos em busca de quem pudessem nos orientar e na ausência destes, explicávamos que infelizmente não tínhamos a informação desejada, mas que deixaríamos recado para quando a secretária (funcionária da coordenação) estivesse presente, prontamente a mesma lhes responderia ou daria andamento a demanda solicitada, pois infelizmente não tínhamos o domínio ou até mesmo autorização de proceder o que em momento nos era solicitado.

Esse era o mais rápido caminho que tomávamos para amenizar sem causar aborrecimentos por não atendemos como desejavam e que também como esperavam ser atendidos.

Com tudo, compreendemos que a unidade atende diversas demandas das quais não tínhamos conhecimento ou orientação para proceder. O ideal seria que fossem preparados materiais elaborados pela Unidade, que tenha como objetivo orientar claramente as atividades, passo a passo que somente é autorizado a nós secretárias (estagiárias) a executar, isso possivelmente contribuiria com a diminuição de boa parte do enorme fluxo de atividades que a secretária (funcionária da coordenação) tem a cumprir, possibilitando assim um ganho de tempo em finalizar outros processos dos quais a mesma tem autonomia em executar.

Porém apesar das dificuldades é necessário que a secretária demonstre habilidades que deve ter assim como a pró-atividade, competência, técnicas e atitudes que devemos colocar em prática como o sorriso, comentários agradáveis e gentilezas.

Nessas situações deve-se contornar os fatos de uma maneira compreensiva, educada, transparente com bom humor e acima de tudo, mostrar disposição para ajuda a pessoa.

2.5 ASPECTOS ESTRATÉGICOS DA ORGANIZAÇÃO

Segundo informações tiradas do site do Instituto Federal de Educação Ciências e Tecnologia (IFPB), a missão, visão e valores são:

a) Missão

Ofertar educação profissional, tecnológica e humanística em todos os níveis e modalidades por meio do Ensino de Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa sustentável e democrática.

b) Visão

Ser uma instituição de excelência na promoção do desenvolvimento profissional, tecnológico e humanístico de forma ética, sustentável beneficiando a sociedade, alinhando às regionalidades em que está inserido.

c) Valores

- Ética;
- Desenvolvimento humano;
- Inovação;
- Qualidade e excelência;
- Transparência;
- Respeito e
- Compromisso social e ambiental.

3 LEVANTAMENTO DIAGNÓSTICO

3.1 ÁREA DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO OBRIGATÓRIO

O estágio foi realizado na coordenação da Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios (UAG 5), tendo como supervisor o Professor José Elber Marques Barbosa e também coordenador geral da Unidade que é responsável pelos cursos da arte de Gestão e Negócios.

Dentre as atividades executadas dentro da unidade algumas podemos destacar: o atendimento ao cliente (alunos e professores), atendimento e realizações telefônicas, emissão de declaração de alunos, arquivamento dos processos de alunos, manter o ambiente organizado e a produção de etiquetas para abertura de pastas.

Conforme as atividades anteriormente citadas, uma das atividades mais executada foi o arquivamento dos processos de alunos.

Na visão de Azevedo (2001), o arquivamento é a imagem da exercida pela instituição. Ele deve ser organizado para que o documento seja encontrado assim que for solicitado.

Arquivo é a organização do conjunto de documentos produzidos ou recebidos por instituições públicas ou privadas, ao longo das suas atividades, que devem ser guardados e conservados, para servir de fonte de consulta às instituições.

A outra atividade também muito executada foi a a digitalização do arquivo que foi criado especialmente para abertura de novas pasta (suspensa).

O arquivo foi criado para facilitar ainda mais a criações (ou abertura) de novas pastas para documentos como exemplo as pastas de alunos dos cursos atendidos na UAG 5. Esse arquivo criado é a etiqueta digitalizada em Excel para identificação das pastas suspensas, as etiquetas têm o tamanho e o formato da etiqueta física que é um dos acessórios da pasta suspensa. Ideal para abertura de pasta dos alunos, nesta os nomes dos alunos têm fonte Time New Roman de tamanho número 14 (quatorze) e o número de matrícula tem o tamanho da fonte número 18 (dezoito).

O intuito é tornar fácil a identificação para qualquer pessoa que tenha a necessidade de consultar alguma pasta de alunos ou outros arquivos. Assim, na impressão das etiquetas serão utilizados os papeis de cores que distingue cada curso. Podendo agora com mais facilidade ser usado o método que foi adaptado do sistema de método Variadex, conforme já havia sido adotado em estágios anteriores para diferenciação dos cursos nas pastas dos alunos.

A **FIGURA 2:** Ilustra o arquivamento dos processos de alunos.



FONTE: Pesquisa direta (2016).

3.2 FUNÇÕES DO SECRETÁRIO NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A realidade de muitos ambientes administrativos vem mudando cada vez mais conforme as exigências do mercado, conseqüentemente os profissionais que integram esse ambiente sofre diversas tendências a se adequarem conforme as novidades que surgem, com isso é necessário que a secretaria desenvolva várias habilidades visando tornar seu trabalho de maneira eficaz.

3.2.1 Assessor

De acordo com Sabino (2004), a secretária atua desenvolvendo no assessoramento junto aos órgãos deliberativos. A secretaria tem a competência e habilidade para dar suporte ao seu gestor em diversas atividades sejam elas elaboração de documentos, na organização de arquivos, em organização de eventos como reunião e otimizando o tempo das tarefas diárias. A colaboração da secretaria como assessora se dá de forma contínua oferecendo suporte ao coordenador do setor e sempre que necessário, agendamento e reservas de local para reunião e também as solicitações dos professores.

3.2.2 Gestor

Segundo Sabino (2004, p 94) A secretaria atua também como “gestor, através da aplicação de técnicas secretariais que auxiliam no desenvolvimento e implementação de trabalhos (organização, planejamento, controle e avaliação).” Na atividade de gestão a secretaria executa tarefas com a capacidade de elaborar, planejar e articular na condução dos demais colaboradores no intuito de obter resultados positivos dentro do ambiente de trabalho. Ainda de acordo com Sabino (2004) o mais importante no direcionamento de uma equipe é a secretaria saber provocar o engajamento dessa equipe aos objetivos da empresa.

3.2.3 Consultor

Conforme Sabino (2004, p 95) A secretaria como “consultor, através da análise e entendimento da cultura organizacional, identificando pontos críticos e propondo estratégias de melhorias.” É importante demonstrar de maneira competente e com muita criatividade

sugestões que proporcionem estratégias de melhoria, soluções objetivas e bastante benéficas ao ambiente de trabalho.

3.2.4 Empreendedor

Segundo Portela (2013) o secretário empreendedor é aquele que propõe ideias e práticas inovadoras, capaz de implantar soluções alternativas. Deve ter domínio de princípios teóricos relativos à administração, planejamento, comunicação, psicologia, finanças, legislação, além de ser capaz de dominar os conhecimentos específicos da área.

Um secretário como empreendedor é importante no desenvolvimento de seu trabalho e um bom atendimento é buscar estratégias, criatividade e boa comunicação e relacionamento entre chefia, colegas e clientes.

Foi possível a criação de alguns arquivos digitais que pudessem facilitar o trabalho da secretária dentro da unidade a exemplo as etiquetas para a confecção das pastas suspensas.

3.3 COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Quanto a comunicação interna no IFPB é disponibilizado através de quadros de telefone, aviso, memorando, ofícios e um sistema de intranet SUAP (Sistema Unificado da Administração Pública). A comunicação externa se dá também através de telefone e pelo site institucional um endereço eletrônico www.ifpb.edu.br.

Em período de estágio foi possível observar pequenas falhas de comunicação internamente, no entanto compreendemos que situações assim podem acontecer. No turno da noite em algumas unidades ou coordenações ocorre de funcionários já estarem liberados de suas funções e isso vinha em sua maioria impedir que o andamento de alguns processos pudessem ser concluídos com mais rapidez e precisão, muitas vezes parte do andamento dos mesmos acontecia de forma um pouco mais demorada.

Entre a comunicação interna para algumas atividades dentro da unidade, foi criado um e-mail para auxiliar em demandas urgentes com os professores a exemplo de eventuais impressões de materiais para uso em sala de aula, porém nem todas as estagiárias tinham esse acesso e assim algumas situações eram utilizadas o e-mail pessoal no auxílio aos professores e coordenadores.

Outro meio de interação utilizados é os quadros de avisos que facilita bastante com os anexos de informativos sobre eventos e calendário dos aniversariantes entre outros.

A delegação das atividades em sua maioria se dava através de uma lista e também era utilizada de forma verbal, a secretária da coordenação listava as atividades em bloco de anotações ordenando-as conforme a necessidade ou caráter de urgência, assim que as atividades eram executadas riscávamos da lista dando continuidades as seguintes, uma comunicação que funcionava bem.

3.4 DIAGNÓSTICO DAS ROTINAS SECRETARIAIS

De acordo com as rotinas secretarias bastante frequente ali na unidade a prioridade é o atendimento ao público, e a secretaria precisa estar atenta as solicitações dos alunos, professores, servidores e qualquer pessoa que viesse necessitar de alguma informação.

Outras diversas atividades também era executadas tais como a confecção de avisos interno e externo, informativos para reservas de laboratório, a confecção de declarações, atendimento ao telefone, organização do ambiente de trabalho.

A confecção de avisos e informativos é uma atividade bastante importante, principalmente quando se trata da reserva do laboratório, pois muitas vezes este eram solicitados pelos professores para uso de aulas.

Era feito por meio de um controle de anotações e também feito em um arquivo digital, impresso e anexado a porta com o intuito de deixar informados os alunos e demais usuários do laboratório, podendo assim permitir que os mesmos pudessem visualizar que o laboratório em ocasião ocupado.

A utilização desse informativo facilitava para todos e evitávamos qualquer situação ou constrangimento ou até mesmo possíveis interrupções aos que usavam o laboratório em reserva.

3.5 SUGESTÕES DE MELHORIA

Na vivência do estágio supervisionado foi fácil perceber que a necessidade de ampliação do espaço físico da unidade, influenciaria fortemente no atendimento aos clientes internos e externos que ali frequentam diariamente. Trazendo sim melhoria para os coordenadores dos cursos, um ambiente de espaço agradável que viabilize as necessidades de reuniões entre os professores, e execução das atividades realizadas pela secretária e estagiários na unidade.

A necessidade de mais funcionários dentro da coordenação, pois a demanda de atividades executada pela funcionária (secretaria) em sua maioria não é possível ser concluída em um só dia. É possível notar que diante da realidade a funcionária por mais que receba a contribuição de estagiários(a) no período da manhã, tarde e noite, sabemos que infelizmente algumas atividades podem não ser concluídas ou executadas, muitas vezes conforme a necessidades (ou caráter de importância), ocasionando em sua maioria o adiamento de algumas atividades.

Foi possível notar que estávamos fazendo retrabalho na atividade de ligar para os alunos informados a respeito de seus processos. Quando efetuávamos as ligações os mesmos em sua maioria confirmavam que já sabiam dos resultados, outros diziam que a meses já tinham essas informações. Com isso foi percebido que ali acontecia várias perdas desnecessárias.

- a) O primeiro é com o custo com as ligações, que em sua maioria era para telefones celulares;
- b) O segundo é perda em tempo nas tentativas de conseguir que o alunos atendesse, dávamos sequencia nas seguintes ligações e depois voltávamos a repetir as que anteriormente não conseguíamos, até chegar ao objetivo que é deixar a informação do resultado aos alunos, para assim dar sequência no tramite dos processos, ainda a sobre o tempo perdido nas tentativa de informa-los, em sua maioria constatávamos que os mesmos já sabiam dos resultados;
- c) O terceiro foi notando que muitos dos processos já deveriam ter alcançado o final do percurso;
- d) O quarto problema percebido foi que junto aos processos não havia nenhum anexo com algum tipo de anotação identificando se o alunos havia sido informado ou deixado recado com familiar;
- e) O quinto problema era que ao atingir o objetivo foi nos orientado a anotar nas bordas do processo a hora, dia, que o aluno foi informado e nome ou rubrica de quem efetuou a ligação. Assim deixando rasuras nas bordas do processos. Onde de acordo com Medeiros (2010), A conservação e a proteção desses documentos devem ser acompanhadas de um registro que especifique o modo, a data e o local para onde foram encaminhado, de forma que possam ser localizados imediatamente.

A sugestão de melhoria para esses problemas destacados, seria criar um caderno de protocolo de ligações, onde consta as informações das ligações (a data e hora das ligações, quantidades das tentativas, atendimento alcançado, com quem falou, ou deixou recado,

resposta do aluno em estar ciente do resultado...) anotações que facilitam principalmente a comunicação interna entre funcionários da unidade e estagiários nas execuções dessas atividades. E somado a esse controle um documento que registre as mesmas informações referindo-se as ligações para serem anexadas ao processo, com o intuito de evitar quaisquer anotações ou rasuras nas bordas dos processos e permitindo clareza a qualquer funcionário ou estagiário que possa dar continuidade a essa atividade.

Constatamos que os arquivos corrente em sua maioria não seguia uma ordem de organização de um arquivo simples e o layout das etiquetas não facilita na busca de algum documento. Para viabilizar essa atividade a criação da etiqueta (digital) proporciona a visualização rápida das pasta.

Foi sugerido adaptações simples para a adequação dessas novas etiquetas a proposta lançada foi a de fixa-las com fita lacre transparente ou marrom, o ideal será um tamanho de no máximo 13 cm de comprimento fita, para cada etiqueta fixada, deixando-as firmes sem nenhum risco de cair por qualquer eventualidade que ocorra. Visto que para a etiqueta ficar mais visível e segura, foi sugerido dois leves corte com a tesoura, deixando a etiqueta um pouco mais acima do que o sugerido pelo fabricante (espaço de corte que já vem nas pastas suspensas) tornando-a assim mais visível.

No entanto nos foi orientado somente o uso de grampeadores como ferramenta para a produção e atualização das pastas. A utilização dos grampeadores foi o único material permitido na confecção das pastas e notoriamente constatados vários problemas:

- a) O primeiro é a conseguir fixar a etiqueta grampeando de maneira que toda identificação fique visível, manobrando e empurrando com força e para baixo a haste que suspende a pasta, para assim conseguirmos grampear.
- b) O segundo problema observado foi que em decorrência disso repetíamos de três vezes ou mais que tentamos grampear empurrado a haste, pois não conseguindo grampear na primeira tentativa, dessa forma, temos que repetir o processo de grampear assim gastando muitos grampos que não conseguimos fixar. E considerando um grande número de pastas para cada gaveta de arquivo isso gera um desperdício enorme com grampos.
- c) O terceiro problema é o tempo perdido com as inúmeras tentativas de grampear.
- d) O quarto problema é que com o volume da haste o grampo que é conseguido ser fixado (ou não fecha por completo), ainda deixa as pontas abertas, e isso traz enorme insegurança podendo ocasionar acidentes, ferindo as mãos ou dedos de qualquer pessoa que venha manusear qualquer pasta nestas condições.

- e) O quinto problema é pelo fato dos grampos não ficarem bem fixado é percebido que as etiquetas com o tempo e as necessidades de manuseio destas a etiqueta em algum momento corre o risco de cair ocasionando a possível situação de não encontrar a pasta com precisão e rapidez, situação essa que influencia bastante no atendimento em busca de arquivos.
- f) O sexto problema seria da própria estética (ou layout) da pasta, da maneira que nos foi permitido trabalhar utilizando o grampeador, a situação de como as etiquetas foram fixadas as pastas todas ficam levemente tortas, cada uma com dois ou três grampos e volumosas, e algumas parecendo estar soltas quase caindo, visivelmente não agradáveis aos olhos de qualquer pessoa que abra a gaveta de arquivo.

A não conclusão ou adiamento de algumas atividades executadas dentro da coordenação, infelizmente é uma situação muito comum, a exemplo a impressão de certificados de eventos realizados ou apoiados pela coordenação.

Muitos alunos acabam muitas vezes desacreditados de que ainda receberam seus certificados, devido à demora da produção dos mesmos. É fácil compreender isso como estagiários, por ter a possibilidade de ver de perto que dentro de uma coordenação que atende sete cursos com um fluxo grande e frequente de cliente internos e externos para ser atendido onde só tem como funcionária efetiva uma secretária, é visível notar que a demanda infelizmente corre o risco de ser adiada ou acumulada ocasionando em falha no atendimento a parte de seus clientes.

Observamos que ocorrências como o exemplo da produção de certificados de eventos infelizmente serem adiadas, reconhecemos que isso não ocorre por incompetência da secretária e sim por haver uma enorme demanda de atividades a serem executadas e um número reduzido de funcionários para suprir atividades e cliente que ali frequentam.

3.6 PROCESSO DE APRENDIZAGEM

O estágio é a melhor oportunidade de aprendizado e execução das atividades adquiridas em conhecimento teóricos. Assim como toda organização o estágio supervisionado tem sua importância tanto para empresa como para o estagiário, o relacionamento passa a ser uma troca de informações e conhecimentos e dá ao estudantes a possibilidade de cometer erros podendo ser corrigidos e melhorados. Colocar os conhecimentos por mim adquiridos em prática através do estágio foi uma oportunidade que me proporcionou como pessoa e

profissional unir a teoria e a criatividade junto aos conhecimentos e desafios enfrentados no decorrer das atividades.

Sabemos que toda e qualquer organização é comum que venha existir problemas e a primeira realidade vivenciada foi a falta de preparação para darmos início ao estágio. Ao chegar no local onde iríamos desenvolver as práticas secretariais, nos deparamos com um enorme desafio que é absolver as informações da organização, os trâmites de cada processo e as principais funções desenvolvidas na mesma.

Esse momento também acontece o início do período onde muitos alunos estão chegando com diversas solicitações diferentes, tendo em vista que tudo isso ocorre no mesmo momento o que se torna um grave problema que é passar informações dos processos sem ter o mínimo domínio de cada um deles.

Como profissional busquei tratar da melhor forma possível na maioria conversando com o alunos pedindo que aguardasse e o mais rápido lhes daria a resposta que ali buscavam, em seguida pedia orientação a secretaria da unidade e logo passava a resposta que o aluno solicitava. Assim também se dava com os professores que como os alunos precisavam de informações (e algumas demandava certa urgência) das quais também não tínhamos o domínio e de forma semelhante busquei com o intuito de atendê-los da melhor forma possível.

Infelizmente nem todo momento era possível fazer assim em algumas situações não estava presente pessoas que dominava as informações dos processos e com enorme cuidado ouvia seus pedidos, conversava com alunos explicando que estava ali na condição de estagiária e que nem todas as informações tinha domínio e lhes pedia que caso pudessem voltassem no momento em que a secretaria estaria presente.

Dessa forma tentava transformar o NÃO em um SIM, que com toda certeza ele teria a resposta só não naquele exato momento. Era uma situação um pouco frustrante não conseguir atendê-los como desejado, no entanto em ocorridos como esses citados era o que prontamente buscava fazer e conversando da melhor maneira na maioria foi possível perceber a compreensão da situação ali vivida.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio curricular supervisionado é a melhor maneira de se preparar um profissional para o mercado de trabalho, pois os estudantes têm a possibilidade de colocar

em prática as atividades das quais aprendeu durante as aulas, podendo assim, ter uma noção mais lógica de como funciona o mercado de trabalho atualmente.

A oportunidade de estagiar na Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios (UAG 5) foi muito importante porque facilitou na percepção do diagnóstico dos problemas assim como a possibilidade de expor sugestões de melhoria para o ambiente, também como o aprimoramento das relações pessoais estabelecidas com o público interno, principalmente o crescimento profissional e pessoal.

Com os desfechos desse trabalho podemos concluir que o estágio é o melhor modo de praticar tudo que foi absorvido teoricamente durante o curso juntamente com os colegas de sala, as possíveis situações que ocorrem diariamente no dia a dia do profissional de Secretariado.

Atuar na área secretarial exige equilíbrio emocional, uma boa postura, uma interação com o ambiente de trabalho, discricção, respeito, saber ouvir o próximo, demonstrar interesse e preocupação com as pessoas entre outros.

Todo profissional deve saber planejar, redigir, conhecer, relatar, deve ser organizado, gentil, ter visão de suas atribuições e deve ser polivalente.

Saber conviver com os fatos desagradáveis, é a melhor maneira de colocar em prática o equilíbrio emocional, fator fundamental no exercício da profissão.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Zilma Silvestre. **Relatório de Estágio Curricular Obrigatório**. Defesa de relatório apresentado no INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DA PARAIBA, João Pessoa, 2015. p.11

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio da. **Secretária: um guia prático**. 2º ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2001. p.79.

CHIAVENATO FILHO, João. **O&M Integrado à Informática**: uma obra do alto impacto na modernidade das organizações. 14º ed. Rio de Janeiro: LCT, 2011.

MEDEIROS, João Bosco; HENRIQUE Sonia. **Manual da Secretária**: Técnicas de Trabalho. 12º ed. São Paulo, Editora Atlas, 2010. p 235.

PORTELA, Keyla Christina Almeida. **Ferramentas do Secretariado Executivo**. 2º ed. Cuiabá, MT: Dos Autores 2013.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. p.94, 95.

IFPB. Definição de Visão, Missão e Valores da empresa. Disponível em: < <https://www.ifpb.edu.br/institucional/sobre-o-ifpb> > Acesso em: agosto de 2016.

APÊNDICE



Foto 1 do autor: imagem das gavetas, identificação de curso com símbolo.

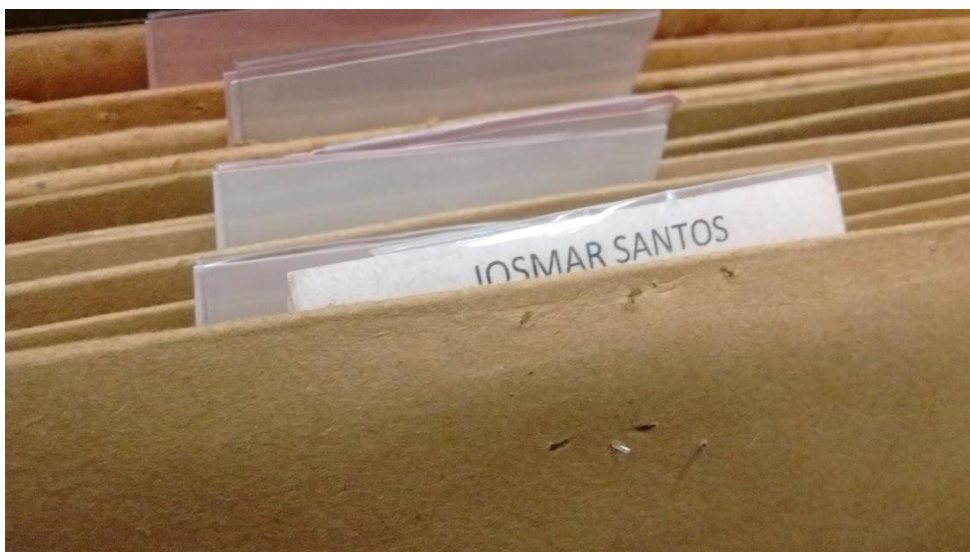


Foto 2 do autor: Etiqueta anexada com grampos parcialmente fixados podendo causar pequenos acidentes.



Foto 3 do autor: Etiqueta anexada com grampos parcialmente fixados podendo causar pequenos acidentes (outro ângulo).



Foto 4 do autor: Etiqueta anexada com grampos interior da pasta.



Foto 5 do autor: Etiqueta em ordem alfabeticas uma atrás da outra.

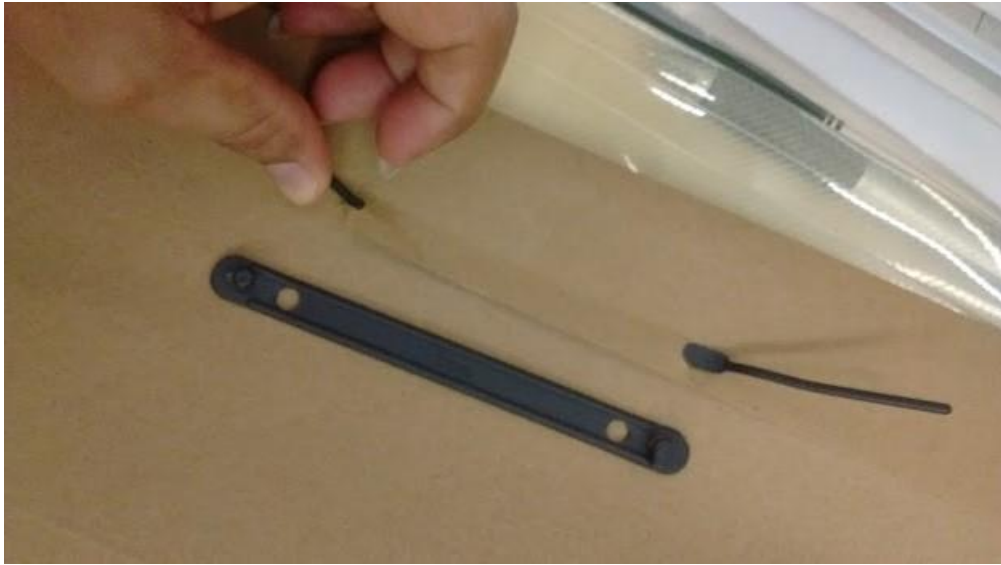


Foto 8 do autor: Pasta sem o reforço.



Foto 9 do autor: Pasta reforçada com fita lacre.



Foto 10 do autor: Etiqueta fixada com fita lacre.



Foto 11 do autor: Etiqueta fixada com fita lacre, e pequeno corte na pasta permitindo a melhor visualização dos dados da etiqueta.



Foto 12 do autor: Etiqueta em ordem alfabeticas da esquerda para direita.



Foto 13 do autor: Etiqueta em ordem alfabeticas da esquerda para direita (ângulo de cima).