

**Eixo Temático: Empresarial**

**TÉCNICAS SECRETARIAIS UTILIZADAS NO DEPARTAMENTO DE  
CONTROLE E REGISTRO ACADÊMICO DA UFSM**

Luciane da Silva Diniz  
Cândida Martins Pinto

**RESUMO**

Para garantir a eficiência das atividades dos processos administrativos de uma organização, é necessário adotar algumas técnicas secretariais, tais como atendimento ao público, telefônico, elaboração e arquivamento de documentos, dentre outros. De caráter científico, técnicas secretariais são métodos e procedimentos para o desenvolvimento de atividades, identificadas de processos administrativos, que ajudam na viabilidade de geração de resultados empresariais, organizacionais ou institucionais. Nesse contexto, é extremamente importante saber quais são as técnicas secretariais utilizadas no Departamento de Controle e Registro Acadêmico (DERCA) da UFSM, no sentido de identificá-las e aprimorá-las. A metodologia utilizada foi uma pesquisa de observação em que o pesquisador atua diretamente no campo de exploração. Buscou-se a descrição das técnicas, de modo qualitativo, para conhecer as situações em que são empregadas. Após, foi feita uma comparação entre técnicas encontradas e o que a literatura vigente da área secretarial preconiza como excelência. Com base nos resultados, foi possível considerar que os procedimentos mais utilizados são: atendimentos telefônico, presencial e via *e-mail*, elaboração, recebimento e arquivamento de documentos.

**Palavras-chave:** Técnicas, secretariado, processos, comunicação, organização.

## **1 INTRODUÇÃO**

Um dos grandes desafios de uma organização é adaptar-se ao mundo das inovações tecnológicas. Realizar tarefas administrativas com agilidade e sem burocracia não é fácil, devido às rápidas mudanças no ambiente de trabalho e à exigência do público por agilidade na emissão dos documentos, obrigando as organizações, de um modo geral, a adotarem formas de gestão administrativas. Nesses novos tempos administrar documentos, informações, executar tarefas, requer atitudes e habilidades de forma a otimizar o tempo e priorizar o bom atendimento. Neste sentido é de extrema importância evidenciar as técnicas secretariais que circulam no DERCA.

As técnicas secretariais estão constantemente presentes na execução de tarefas cotidianas, nos tramites na elaboração de documentos e no fluxo da circulação de informações. Levando-se em conta esses aspectos, o problema da pesquisa é evidenciado na seguinte questão: Como são desenvolvidas as técnicas secretariais no Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFSM?

Este trabalho tem por objetivo identificar e analisar as técnicas secretariais empregadas pelo DERCA e na medida do possível sugerir melhorias com a adoção de novas ferramentas que proporcionem um serviço eficaz e sem burocracia.

Os objetivos específicos são: Identificar as técnicas secretariais desenvolvidas pelo DERCA; vivenciar e observar a rotina e o cotidiano do atendimento no expediente; descobrir a eficiência das técnicas utilizadas nos processos administrativos que a organização realiza e propor a implementação ferramentas, mecanismos que visem a agilidade nos processos.

A realização deste trabalho se justifica pelo fato de se constatar a ausência de estudos que contemplem a análise e a interpretação dos procedimentos, técnicas e ferramentas administrativas utilizadas no dia a dia da organização, para a expedição, realização de documentos e atendimento ao público.

A pesquisa foi desenvolvida através da observação participativa onde o pesquisador atua diretamente no campo de exploração, com o uso de publicações e mecanismos eletrônicos que continham informações de diversas áreas, como livros e artigos. A partir dos referenciais teóricos utilizados foram feitas observações durante o período de atendimento do expediente externo do DERCA. Com base nos apontamentos realizados no decorrer das observações foi possível a realização deste trabalho.

O artigo está dividido em três partes: Revisão de literatura, que trata das conceituações teóricas das técnicas secretariais; metodologia da pesquisa; resultados e conclusões.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Técnicas**

As técnicas secretariais podem ser consideradas as primeiras tarefas realizadas por uma secretária, cada procedimento requer a adoção de uma técnica específica para o cumprimento de sua função. De acordo com Magalhães e Souza (2001), é chamado de “técnicas secretariais” o conhecimento de métodos para o desenvolvimento de atividades que irão assegurar a eficiência de resultados. As atividades cotidianas dos secretários requerem amplos conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais, que são de extrema importância do desempenho de suas funções.

Nesse sentido, o uso das técnicas secretariais auxilia diretamente na execução das atividades operacionais do DERCA, pois geram satisfação no cliente.

## 2.2 Processos

Segundo Cruz (2002, apud Guio, 2006) a expressão processo, é a forma pela qual um conjunto de atividades cria, trabalha ou transforma insumos entradas em bens ou serviços saídas, com qualidade, para serem entregues a clientes (internos ou externos) agregando-lhes valor.

O emprego das técnicas secretariais se relaciona diretamente na rotina de trabalho articulando os processos disponíveis, por exemplo documentos solicitados que não estão disponíveis no SIE (Sistema Integrado Estudantil) que através do uso da agenda auxiliam na demanda dos serviços oferecidos.

## 2.3 Comunicação

Para Schumacher (2013, p. 181) “A comunicação é entendida como a transmissão de estímulos e respostas provocados através de um sistema completo, ou parcialmente compartilhado; é todo processo de transmissão e troca de mensagens entre os seres humanos”.

A comunicação feita de forma eficaz, precisa e isenta de valores pré-concebidos favorece o bom andamento do trabalho na medida em que reduz as incertezas, os possíveis erros e as falsas interpretações geradas por uma interlocução deficiente ou falha.

Bond (2008) define que a comunicação é uma habilidade que permeia todos os aspectos da vida profissional: a de se comunicar eficazmente, a comunicação é essencial para qualquer tipo de relacionamento.

## 2.4 Organização

A organização é essencial para o alinhamento dos processos de trabalho, do contrário as tarefas se tornarão mais lentas. De acordo com Chiavenato (2001, p. 246):

A palavra organizar significa o ato de organizar estruturar e integrar os recursos organizacionais, definir a estrutura de órgãos incumbidos de sua administração, bem como estabelecer relações entre as atribuições de cada um deles. [...] Para os neoclássicos, organizar basicamente consiste em cinco etapas:

1. Dividir o trabalho, ou seja, determinar as atividades necessárias ao alcance dos objetivos planejados (especialização).
2. Agrupar as atividades em uma estrutura (departamentalização).
3. Designar as pessoas para sua execução (definir tarefas e cargos).
4. Distribuir e alocar os recursos necessários coordenar e integrar todos os esforços.
5. Coordenar e integrar todos os esforços.

Para manter o bom andamento dos serviços prestados é imprescindível que se empregue um modelo de organização que se adapte as necessidades do setor, prezando pela agilidade e eficiência. Assim como é importante estar atento às novas teorias e tecnologias afim de aprimorar a excelência de seus serviços, substituindo modelos ultrapassados por ferramentas mais atuais.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida a partir da análise da organização pública do Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DERCA) da UFSM realizada com base na descrição das técnicas secretariais de modo qualitativo, para conhecer as situações que estão sendo empregadas no local. Após, foi feita uma comparação entre técnicas encontradas e o que a literatura vigente da área secretarial preconiza como excelência.

A partir da bibliografia disponível acerca das ferramentas secretariais existentes foram feitas análises que identificaram as técnicas empregadas nas rotinas administrativas do setor pesquisado, sendo estas o atendimento telefônico, presencial e eletrônico, elaboração de documentos e arquivamento.

As observações foram desenvolvidas no período de agosto a setembro de 2016, durante o horário de expediente do setor, sendo as dúvidas sanadas com o auxílio dos servidores, bolsistas e colaboradores terceirizados responsáveis pela execução das atividades do DERCA.

Com isso foi possível alcançar o objetivo geral da pesquisa que consistia em analisar as técnicas secretariais que circulam no Departamento de Controle e Registro Acadêmico (DERCA) da UFSM.

### 4 RESULTADOS E CONCLUSÕES

No DERCA, a comunicação se dá por meio do atendimento telefônico e presencial (informações gerais e solicitações de documentos), e via e-mail (solicitação e envio de alguns documentos, tais como históricos e atestados).

Levando-se em conta o que foi observado, as técnicas mais utilizadas são o atendimento telefônico e via e-mail, sendo estas realizadas em maior número diariamente. Verificou-se que o público (aluno), quando solicita algo por telefone ou via e-mail, e sua solicitação ou problema é solucionado de maneira rápida, manifesta grande satisfação com essa agilidade. Destacando-se o atendimento telefônico como uma técnica utilizada com excelência devido ao grande número de feedbacks positivos por parte dos clientes atendidos.

Porém, o atendimento presencial, que também representa uma grande parte do fluxo de trabalho diário, é de extrema importância, pois através dele é possível identificar o tipo de cliente (aluno) e o que realmente ele necessita.

As comunicações e o envio de documentos via e-mail, são priorizados aos alunos que não residem em Santa Maria, o atendimento presencial é realizado de forma eficaz e rápida, contribuindo com a agilidade no fluxo das informações.

A prática de elaboração de documentos é adotada, quando é solicitado algum documento específico que não está no sistema do SIE – Sistema Integrado Estudantil (*software*).

A técnica de arquivamento é executada, quando o diploma do aluno já está pronto para entrega, conduzida de forma específica de acordo com a categoria de cada curso:

- ❖ Graduação: Os diplomas são arquivados por ordem alfabética e por curso;
- ❖ Pós-graduação, especialização: Classificados por polos e cursos;
- ❖ Mestrado e doutorado: Organizados por cursos.

O método de arquivamento de documentos no DERCA não obedece a um modelo padrão, porém é feita de acordo com suas especificidades.

Os documentos solicitados via formulário são catalogados em ordem alfabética e por tipo de documento, estes possuem um sistema de agendamento para entrega, sendo que sua solicitação é controlada com o auxílio de uma agenda que promove a otimização do serviço.

Para intermediar as rotinas administrativas e de expedição do DERCA, os mecanismos secretariais empregados apresentam resultados satisfatórios. No entanto faz-se necessário a ampliação das técnicas no sentido de aprimorá-las, pois intermediar pessoas e processos requer muita habilidade.

Como proposição para a melhoria dos serviços prestados, poderia ser criada uma plataforma virtual ou *software* voltada às necessidades dos alunos egressos disponibilizando sua documentação de forma mais ágil, principalmente para os não residentes na cidade.

Com a intenção de diminuir a burocracia e o desperdício de material na solicitação de documentos via formulário e agendados, propomos a adoção de novos aplicativos ou a inserção desses documentos no SIE, economizando tempo e recursos.

## 5 REFERÊNCIAS

BOND, T. M.; **Manual do Profissional de Secretariado: Conhecendo as Técnicas Secretariais**. 20ª. ed. Curitiba: Ibpex, 2008.

CHIAVENATO, I. **Teoria Geral da Administração** Vol. 1. 6ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, Organização & Métodos. Estudo Integrado das Novas Tecnologias da Informação à Gerência do Conteúdo e do Conhecimento**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIO, L. M. P. **A Padronização das Rotinas Administrativas rumo à Certificação de Qualidade: O Caso Rochaz Indústria e Comércio Ltda**. 2006. Disponível em: <[http://www.secretariadoexecutivo.ufv.br/docs/leanice\\_m\\_p.pdf](http://www.secretariadoexecutivo.ufv.br/docs/leanice_m_p.pdf)>. Acesso em: 20 out. 2016.

MAGALHÃES, A. P. ; SOUZA, N. R. **A atuação da Secretária nos diferentes níveis secretariais**. Monografia (Curso de Graduação Secretariado Executivo) Universidade do Vale do Paraíba – Faculdade de Ciências Sociais Aplicada, 2001.

SCHUMACHER, J. A.; PORTELA, A. C. K.; BORTH, R. M. **Ferramentas do Secretariado Executivo**. 2ª. ed. Cuiabá: Editora, 2013.