

**ELIANA MARIA IEGER
FERNANDA LANDOLFI MAIA
PRILA LELIZA CALADO
ZÉLIA FREIBERGER**

ORGANIZADORAS



TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

**COLETÂNEA DE PRÁTICAS
MULTIDISCIPLINARES**



**EDITORA
INTERATIVA**

Esta obra foi publicada com o apoio financeiro da Universidade Federal do Paraná (UFPR), por meio do EDITAL N° 02/2024 - PROEC - FORTALECIMENTO DA EXTENSÃO: PROGRAMAS, PROJETOS, EVENTOS E INTEGRALIZAÇÃO DA EXTENSÃO, com recursos executados pela FUNPAR por meio do projeto “Integralização da Extensão na UFPR” (Processo SEI 23075.023520/2024-06).



Eliana Maria Ieger
Fernanda Landolfi Maia
Prila Leliza Calado
Zélia Freiburger
ORGANIZADORAS

TECNOLOGIA EM SECRETARIADO
COLETÂNEA DE PRÁTICAS MULTIDISCIPLINARES

Editora Interativa
Curitiba
2025

TECNOLOGIA EM SECRETARIADO
Coletânea de práticas multidisciplinares
1ª Edição: 2025

*O conteúdo desta obra é de total responsabilidade do autor e
não reflete necessariamente a opinião da editora.*



EDITORAS: Ana Maria Soek & Emanuelle Milek

CAPA E PROJETO GRÁFICO: Emanuelle Milek

DIAGRAMAÇÃO: Bardo Revisão

EDIÇÃO E PREPARAÇÃO DE TEXTO: Lia Licodiedoff Terbeck

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

I22t

Ieger, Eliana Maria.

Tecnologia em secretariado: coletânea de práticas multidisciplinares /
Organizado por Eliana Maria Ieger, Fernanda Landolfi Maia, Prila Leliza
Calado e Zélia Freiburger. - 1. ed. Curitiba, PR : Editora Interativa, 2025.
92 p.

ISBN (E-book): 978-85-93145-32-2

ISBN (Físico): 978-85-93145-30-8

1. Técnicas de secretariado. 2. Práticas multidisciplinares. I. Título.

CDD 651.3

Vania Machado Cardoso Schreiber CRB-9/1687

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – É proibida a reprodução total ou
parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio. A violação dos direitos e autor
(Lei n. 9.610/98 é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.
Depósito legal na Biblioteca Nacional conforme Lei n. 10.994, de 14 de dezembro
de 2004.

Impresso no Brasil/*Printed in Brazil.*

PRODUÇÃO EDITORIAL:



EDITORA
INTERATIVA

contato@editorainterativa.com.br

www.editorainterativa.com.br

[@editora_interativa](#)

Conselho Editorial

Ana Maria Soek

Editora Responsável – Editora Interativa

Ana María Martín Cuadrado

Departamento Didáctica da Universidade de Madrid – Espanha

Andréa Rosana Fetzner

Universidade Federal do Estado Rio de Janeiro – UNIRIO

Araci Asinelli da Luz

Universidade Federal do Paraná – UFPR

Carlos Roberto Caron

Faculdade Evangélica Mackenzie do Paraná – FEMPAR

Ettiène Guérios

Universidade Federal do Paraná – UFPR

Ivo José Both

Centro Universitário Internacional – UNINTER

Izabel Petraglia

Universidade Metodista de São Paulo – Uimesp

Joaquim Luís Medeiros Alcoforado

Universidade de Coimbra – Portugal

José António Marques Moreira

Universidade Aberta do Porto – Portugal

Leandro Palcha

Universidade Federal do Paraná – UFPR

Lourdes Perez Sanchez

Universidade Nacional de Educação a Distância: Madrid – Espanha

Maria Hermínia Lage Fernandes Laffin

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Sonia Maria Chaves Haracemiv

Universidade Federal do Paraná – UFPR

Tania Stoltz

Universidade Federal do Paraná – UFPR

Thalita Folmann da Silva

Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUC – Paraná

O Conselho Editorial da Editora Interativa reúne professores doutores-pesquisadores de diversas universidades, de diversos países. Teve como um dos primeiros conselheiros e incentivador o Prof. Dr. Ulbiratan D'Ambrósio da Universidade de Campinas – UNICAMP/São Paulo. A ele (*in memoriam*), pelo grande coração e pelo exemplo de pesquisador ímpar, dedicamos nossos esforços.

Sumário

Prefácio.....	11
<i>Rodrigo Müller</i>	
Apresentação da coletânea.....	15
Área de Arquivologia	15
<i>Profa. Dra. Zélia Freiburger</i>	
Área de Interculturalidade	17
<i>Profa. Dra. Zélia Freiburger</i>	
Área de Gestão Secretarial.....	18
<i>Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia</i>	
Área de Gestão de Eventos	20
<i>Profa. Ms. Eliana Maria Ieger</i>	
Área de Comunicação e Linguagens	21
<i>Profa. Dra. Prila Leliza Calado</i>	

ASPECTOS DA INTERCULTURALIDADE NA ATUAÇÃO SECRETARIAL

Protocolo de apadrinhamento do aluno intercambista na UFPR	27
Criação do Projeto Intercast rumo a Portugal: apoio a futuros intercambistas a partir do uso de ferramentas da comunicação.....	29
Livreto informativo sobre as representações midiáticas do secretariado no período de 1970 a 2020.....	31

ARQUIVOLOGIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Reestruturação do serviço de arquivo da antiga autarquia Instituto das Águas do Paraná	35
--	----

Dados de egressos do curso superior de tecnologia em Secretariado da UFPR.....	37
--	----

Elaboração de cartilha de auxílio às famílias em luto na cidade de Curitiba	39
---	----

A GESTÃO SECRETARIAL E CONSULTORIA

Gestão de viagens: proposta de uma política de viagens para a Fundação de Pesquisas Florestais do Paraná	43
--	----

Instrução de trabalho para a divisão de estágio (DGRH-DE) do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.....	45
---	----

Proposta para o programa de voluntariado do Instituto de Neurologia de Curitiba	47
---	----

Criação da empresa SecretariARTE – consultoria em secretariado remoto	49
---	----

Criação da empresa L&B Assessoria: o profissional de secretariado como realizador do mapeamento de processos internos de <i>startups</i>	51
--	----

Ferramentas digitais para secretárias/os executivas/os	53
--	----

Análise dos usos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) por profissionais de secretariado no município de Curitiba e região metropolitana	55
--	----

Criação da proposta da ouvidoria itinerante para a Secretaria de Saúde de Pinhais.....	57
--	----

Site “Facilita”	59
-----------------------	----

A GESTÃO DE EVENTOS E CONHECIMENTOS PROTOCOLARES

Guia de postura, comportamento e boas práticas em eventos *on-line*
aplicado ao Núcleo de Tecnologia Educacional – SEPT/UFPR..... 63

E-book roteiros de cerimoniais – um recorte na realização de eventos
acadêmicos..... 65

Criação da proposta jornada secretarial no escritório modelo 67

Criação de manual de orientação de gestão de eventos da Fundação
Araucária de apoio ao desenvolvimento científico e tecnológico do
Paraná 69

COMUNICAÇÃO E LINGUAGENS NA ÁREA DO SECRETARIADO

Portfólio informativo sobre as competências e habilidades do
secretariado executivo voltado à empresa Aquarius Curitiba.....73

Curso de aperfeiçoamento profissional na área do secretariado para
técnicos administrativos em instituição de ensino superior pública.....75

Vídeo instrucional: “Princípios éticos, comunicação assertiva e
relacionamento interpessoal na atuação secretarial”77

Guia informativo e atitudinal sobre pessoas com deficiência do
setor de Educação Profissional e Tecnológica da UFPR..... 79

TRABALHOS PREMIADOS E APRESENTADOS EM EVENTOS CIENTÍFICOS

ENASEC 2019 – Universidade Federal de Viçosa/MG 83

Resumos Expandidos – Categoria Geral: 1º Lugar 83

ENESEC 2019 – IF Brasília/DF	85
Apresentação de Resumos Expandidos	85
 ENESEC 2022 – Unioeste – Toledo/PR	 87
 Semana integrada de ensino, pesquisa e extensão da UFPR:	
trabalhos de iniciação científica premiados com o 1º lugar	89
10ª SIEPE – 26ª EVINCI – 2018	89
13ª SIEPE – 29ª EVINCI – 2022	89
15ª SIEPE – 31ª EVINCI – 2024.....	90

Prefácio

Conhecer o secretariado em sua amplitude é tarefa árdua, uma vez que o campo se constitui por e para profissionais intitulados multidisciplinares. Desde a gênese da profissão, como costumamos estudar e ensinar nos cursos de graduação, as atividades do profissional de secretariado giram em torno da assessoria nos mais distintos campos: de gestão de organizações; na organização e gestão das informações; nos processos de comunicação e linguagem, inclusive em contextos interculturais; no planejamento, organização e condução de eventos; na assessoria direta e suporte ao processo decisório; e, mais recentemente, nas atividades de consultoria e no empreendedorismo, que surge como uma alternativa aos trabalhos e empregos formais, seguindo uma tendência da economia mundial.

Se olharmos de perto, essa profissão milenar vem se transformando no decorrer dos anos e, nas décadas mais recentes, com foco especial no cenário brasileiro, para adaptar-se a contextos de rápidas mudanças, com adoção de novas técnicas e novas tecnologias para a execução do trabalho secretarial. Produções científicas e profissionais têm aumentado devido aos esforços da própria comunidade acadêmica e profissional, contribuindo para a melhoria do ensino e para o aprimoramento da prática da profissão.

E quem está apto a falar do secretariado, senão aqueles e aquelas que estudam, pesquisam e fazem o secretariado no dia a dia?

Se deixarmos que outras pessoas falem por nós, nossa história será contada sob o viés de quem a narra. E por que não narrarmos, enquanto estudantes, docentes, pesquisadores e profissionais, a nossa história enquanto a construímos?

Essa narrativa acontece aqui, nesta coletânea que reúne trabalhos produzidos no contexto do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná, mais especificamente no componente curricular “Implantação de Projetos Multidisciplinares”. A partir da leitura da apresentação da coletânea, vemos que esse componente cumpre o papel de aplicar melhorias em processos organizacionais ou desenvolver produtos que envolvam, de alguma forma, o profissional de secretariado executivo.

Essa construção de conhecimentos, que coloca estudantes em contato com realidades organizacionais diversas e multifacetadas, por si só já traz um ponto de reflexão sobre a formação secretarial, que contempla amplos conhecimentos técnicos e científicos sobre seu campo de estudos e práticas e busca desenvolver-se em termos de técnica e teoria. E vai além, ao proporcionar, em formato de relatório técnico, construído com suporte de metodologias de pesquisa, de estudos teóricos sobre os temas abordados e de análises e observações empíricas da realidade sócio-organizacional, conhecimentos produzidos na realidade do secretariado, em suas mais distintas possibilidades, de forma aplicada e sistematizada.

Não é isso parte do exercício de fazer ciência? Não é esse o objetivo do conhecimento científico?

Aqui, ao ler sobre as produções desenvolvidas entre 2021 e 2024, verificamos tanto o exercício dos estudantes de produzir conhecimento aplicado à sua realidade, como o exercício do corpo docente do curso nos processos de orientação desses trabalhos, bem como na sistematização desta coletânea, que se torna fonte de consulta, de memória e de informações sobre a prática secretarial ensinada e aprendida dentro do CST em Secretariado da Universidade Federal do Paraná.

Da interculturalidade e da produção de materiais informativos, fluxos de processo e comunicação, ao contexto aplicado da gestão de organizações, abordando empreendedorismo, secretariado remoto, instruções de trabalho, e perpassando pelas atividades e questões de instrumentalização da profissão nos campos das assessorias, suporte gerencial, gestão de eventos, processos comunicacionais e uso e aplicação de tecnologias em processos e rotinas de trabalho, observamos exercícios imersivos de investigação, diagnóstico, discussão e proposição de melhorias, além da criação de distintos processos e até da criação de empresas, que podem constituir uma porta de entrada para o mundo do trabalho na figura de profissionais autônomos e consultores.

Neste sentido, o olhar para a produção acadêmica desenvolvida e apresentada nesta coletânea nos dá indícios de um campo em movimento, construído por seus atores em um processo de reconhecimento de suas potencialidades, lacunas e desafios, tanto enquanto campo do saber quanto enquanto profissão.

É a história do secretariado executivo ganhando (ou criando) mais um capítulo. E o desfecho dessa história? Creio que ainda demorará para que possamos conhecê-lo, pois o momento é de criação e de expressão a partir do nosso olhar sobre nosso campo, nossas práticas e nossas formas de ser e estar em uma sociedade dinâmica, complexa e repleta de possibilidades.

Às pessoas envolvidas nesse trabalho, os meus parabéns. Aos leitores e às leitoras, meus votos de que apreendam as informações e os conteúdos aqui apresentados, identificando a riqueza de trabalhos, esforços e resultados advindos do campo secretarial.

Rodrigo Müller

Secretário Executivo de formação, docente e pesquisador.
Doutor em Tecnologia e Sociedade.
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Apresentação da coletânea

Esta coletânea reúne os trabalhos finais da disciplina “Implantação de Projetos Multidisciplinares”, do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, do Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná, apresentados entre 2021 a 2024. Caracterizados na modalidade de Relatório Técnico de Implantação, os trabalhos têm como finalidade a melhoria de um processo organizacional ou o desenvolvimento de um produto envolvendo a atuação do profissional de secretariado executivo. Entre as áreas abordadas nesta obra estão arquivologia, interculturalidade, empreendedorismo, gestão secretarial, gestão de eventos, comunicação e linguagens, conforme descrito nas linhas que seguem.

Área de Arquivologia

A introdução das tecnologias de comunicação nas organizações contemporâneas tem trazido novos desafios para os profissionais da área secretarial, especialmente no que se refere à gestão de documentos, que, conforme o artigo 3º da Lei 8.159/1991 que “dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências”, consiste em um conjunto de operações técnicas que abrange desde a produção, uso e tramitação do documento até sua destinação final, seja para guarda temporária, permanente ou eliminação.

Se outrora tais procedimentos eram executados de forma manual, desde o registro da informação até sua guarda no arquivo, atualmente eles estão cada vez mais digitalizados, levando os profissionais da área secretarial a se perguntar em que medida a informação contida no papel ainda deve ser mantida, mesmo após a digitalização.

Diante do desafio imposto pela era do arquivo híbrido, tanto documentos em papel quanto digitais devem passar pelo processo de avaliação e classificação, sendo o plano estratégico de arquivos o instrumento mais adequado para orientar os usuários da informação. Esse plano de classificação e destinação de documentos deve ser elaborado por uma equipe multidisciplinar nas organizações, tendo como foco principal as atividades-fim e atividades-meio da empresa.

Os secretários estão se envolvendo cada vez mais em atividades de equipes multidisciplinares relacionadas à gestão de documentos, como exemplifica o resumo sobre arquivologia em uma empresa pública, voltado à atuação secretarial, disponível nesta seção.

Urge mencionar a importância da disciplina Gestão de Documentos e Arquivologia no Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, que, além de proporcionar conhecimentos em obras clássicas do tema, exige dos estudantes a consulta obrigatória às publicações do Conselho Nacional dos Arquivos (CONARQ) as quais trazem recomendações importantes e atualizadas para diferentes desafios relacionados à gestão documental nas organizações contemporâneas. Entre os trabalhos apresentados nesta coletânea, destaca-se, a respeito dessa temática, os seguintes: *“Reestruturação do serviço de arquivo da antiga autarquia Instituto das Águas do Paraná”*, *“Portfólio informativo sobre as competências e habilidades do secretariado executivo voltado à empresa Aquarius Curitiba”*; *“Elaboração de cartilha de auxílio às famílias em luto na cidade de Curitiba”* e *“Criação de livreto informativo sobre as representações midiáticas do secretariado no período de 1970 a 2020”*. Os trabalhos mencionados têm como pano de fundo a organização documental e técnicas de manuseio para análise de dados.

Profa. Dra. Zélia Freiburger

Área de Interculturalidade

Outra área de destaque dentro da formação dos profissionais tecnológicos em Secretariado é a interculturalidade. A globalização das economias e a chegada de trabalhadores estrangeiros às organizações contemporâneas, especialmente em multinacionais, trouxeram novos desafios para o profissional secretarial, exigindo conhecimentos sobre duas variáveis que se inter-relacionam com essa realidade: língua e cultura. Sabe-se que o domínio de idiomas estrangeiros faz parte do perfil exigido aos profissionais de Secretariado no mercado de trabalho há algum tempo, mas, atualmente, também são requeridos conhecimentos sobre distintas culturas. Sob esse olhar, a disciplina de Fundamentos de Interculturalidade, do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, tem como objetivo principal repassar conhecimentos sobre distintas culturas, e sobretudo, levar o secretário a compreender a importância de acolher tanto colegas de trabalho quanto expatriados em suas demandas por entendimentos mútuos advindos de diferenças culturais.

Embora a maioria das empresas possua políticas de acolhimento para executivos expatriados, os profissionais de Secretariado, ao liderarem equipes de trabalho, acabam presenciando e vivenciando os conflitos que distintas culturas trazem para as tarefas cotidianas no escritório, exigindo soluções, por vezes, imediatas. Pesquisas de Michalzechen e Freiberg (2023) apontaram que as tarefas secretariais que exigem maior interação dos secretários com expatriados estão relacionadas à informação e à comunicação. Entre os trabalhos que tratam da temática de interculturalidade, esta coletânea contempla os seguintes: “Criação do projeto Intercast Rumo a Portugal: apoio

a futuros intercambistas a partir do uso de ferramentas da comunicação” e “Protocolo de apadrinhamento do aluno intercambista na UFPR”. Ambos desenvolveram produtos que auxiliam os fluxos relacionados aos intercâmbios e impactam diretamente a comunidade universitária.

Profa. Dra. Zélia Freiburger

Área de Gestão Secretarial

A gestão secretarial contempla o conjunto de atividades e práticas que envolvem o planejamento, a organização, a direção e o controle das tarefas administrativas e de apoio em um ambiente de trabalho corporativo. O objetivo da gestão secretarial é garantir que as operações diárias ocorram de maneira eficiente, contribuindo para o eficaz funcionamento da organização. Assim, o profissional de Secretariado Executivo está diretamente envolvido nos processos de gestão da empresa, e sua atuação se dá em cargos de assessoria a diretores. O rol de atividades é composto pela assessoria direta aos processos e fluxos organizacionais, pelos aspectos técnicos, humanos e pessoais do ambiente de trabalho, pelos aspectos da liderança na gestão secretarial e pela elaboração de projetos. Além disso, profissionais dessa área desempenham papel como agentes facilitadores da comunicação e da manutenção da organização, sendo responsáveis pela gestão do tempo e pela organização dos recursos disponíveis nas funções de assessoria. Nesse contexto, os trabalhos contemplados nesta coletânea abordam as temáticas de gestão secretarial, gestão de processos, gestão da qualidade, desenvolvimento de projetos e melhorias dos fluxos de trabalho das organizações.

Os trabalhos desta seção trataram de temáticas relacionadas à gestão secretarial, gestão da qualidade, empreendedorismo e tecnologias. A saber: o relatório técnico sobre ferramentas digitais para secretários executivos descreve a elaboração de um material de consulta instrucional, em formato de “guia”, para a melhoria dos fluxos da rotina de trabalho. Outra proposta foi a criação do *site Facilitá*, de acesso gratuito, que tinha como objetivo facilitar o dia a dia do profissional de secretariado ao permitir buscas por produtos e serviços para o ambiente corporativo. O secretariado remoto também foi abordado nos trabalhos finais e, nesta seção, apresenta-se a abertura da empresa fictícia *SecretariARTE*, que tem por finalidade prestar consultoria para profissionais que desejam migrar para o Secretariado Remoto.

A gestão da qualidade é observada em um dos trabalhos, no tocante à criação de uma ouvidoria itinerante para a Secretaria de Saúde de um município do Paraná, bem como à criação de um curso de qualificação para profissionais técnicos concursados em universidade pública federal. Nessa área, ainda se observam trabalhos que tratam de mapeamento de processos e da criação de uma política interna para o setor de viagens de uma empresa local. Por fim, com relação à gestão de dados e ao uso de tecnologias da informação e comunicação, apresentam-se trabalhos que tratam do levantamento de dados sobre egressos, utilizando pesquisa quantitativa e análise estatística, e do levantamento do uso de plataformas e aplicativos por parte de profissionais atuantes em multinacionais. Dessa forma, a presente seção destaca os conhecimentos na área de gestão como fundamentais para a atuação dos profissionais de secretariado nas mais diversas frentes de trabalho. Os estudos apresentados apontam

para as possibilidades de atuação dos profissionais de secretariado em empresas de pequeno, médio e grande porte, com amplo envolvimento na melhoria de processos institucionais e na criação de produtos e soluções para os fluxos de trabalho.

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Área de Gestão de Eventos

O desenvolvimento contínuo, crescente e diversificado do setor de eventos empresariais ou corporativos tem sido essencial para o posicionamento, fortalecimento e solidificação da imagem de uma marca, de um produto, de um serviço ou de uma pessoa. Proporcionar uma experiência memorável, inovadora, comprometida com valores e sustentável é considerado um fator importante para a manutenção do relacionamento cliente-empresa, gerando expectativas de bons negócios e levando em consideração, entre outros fatores, o perfil do público-alvo e suas expectativas de envolvimento e fidelidade em relação a determinada marca.

Considerado um dos pilares na formação profissional na área secretarial, o aprendizado e a instrumentalização do conhecimento acadêmico em eventos propiciam, a rigor, uma excelência operacional a cada evento realizado por esses profissionais. Dotado de um perfil versátil e multifuncional, o profissional de Secretariado Executivo desempenha papel estratégico ao gerir as iniciativas de criação de eventos com as particularidades necessárias para o destaque e sucesso dessas ações. Ao aplicar de forma consciente os ensinamentos da formação, o profissional de secretariado se destaca por possuir aptidões e competências comportamentais que garantem a ideação, a organização e a execução de eventos de sucesso com alta *performance*.

Os trabalhos apresentados nesta seção refletem o uso consciente da ferramenta “eventos” como diferencial competitivo, não apenas para o segmento de negócio das empresas, mas, sobretudo, pela atuação de excelência profissional do Secretariado Executivo que os conduz. É possível observar essa realidade nas temáticas, tais como: O projeto “Criação de manual de orientação de gestão de eventos da Fundação Araucária de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Paraná” buscou o aperfeiçoamento dos processos de organização de eventos da empresa responsável pela implantação do projeto, levando em conta as necessidades e particularidades organizacionais da instituição.

Outro trabalho a se considerar o “e-book Roteiros de Cerimoniais – um recorte na realização de eventos acadêmicos” teve por objetivo criar e fornecer modelos de roteiros adaptáveis de cerimonial para eventos acadêmicos, oportunizando a prática e a interação entre os sujeitos do meio acadêmico, por meio de ações que facilitam a apresentação dos eventos à comunidade interna e externa da universidade. O “Guia de postura, comportamento e boas práticas em eventos *on-line* aplicado ao Núcleo de Tecnologia Educacional – SEPT/UFPR”, elaborado a partir da experiência de trabalho remoto, dentro da realidade de isolamento social vivida em nossa história devido à pandemia de Covid-19, buscou sugerir comportamentos considerados assertivos ao ambiente de trabalho virtual.

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Área de Comunicação e Linguagens

A coletânea conta também com trabalhos na área de linguagens e comunicação. A comunicação é a base para uma atuação secretarial

eficiente e, dentro desse universo, as linguagens assumem um papel central. Elas são ferramentas essenciais na construção das interações humanas, constituindo elementos fundamentais para a comunicação eficaz, a compreensão mútua e a mediação das relações no ambiente profissional. No contexto da atuação secretarial, em que a clareza na transmissão de informações e a habilidade de adaptação às diversas situações comunicacionais são indispensáveis, as múltiplas linguagens assumem papel estratégico. A seção aqui apresentada busca explorar a interface entre eventos, comunicação e linguagens, com ênfase especial neste último aspecto, refletindo sobre sua relevância e seus impactos na prática profissional.

Os trabalhos acadêmicos reunidos nesta seção evidenciam como a linguagem se manifesta em diferentes esferas do trabalho secretarial e de que maneira seu uso consciente e estruturado contribui para a eficiência organizacional e o aprimoramento das relações interpessoais. Um exemplo significativo é o projeto intitulado “Guia Informativo e Atitudinal sobre Pessoas com Deficiência do Setor de Educação Profissional e Tecnológica da UFPR”, que evidencia a importância da linguagem inclusiva e acessível na promoção da equidade e no fortalecimento de um ambiente profissional mais acolhedor. O desenvolvimento de materiais informativos que considere as especificidades das pessoas com deficiência não apenas facilita a comunicação, mas também reflete o compromisso institucional com a acessibilidade e a cidadania.

Outro trabalho relevante – “Princípios Éticos, Comunicação Assertiva e Relacionamento Interpessoal na Atuação Secretarial” – evidencia a correlação entre ética e comunicação no desempenho das funções secretariais. A comunicação assertiva, embasada em

uma linguagem clara, respeitosa e objetiva, favorece um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo. Além disso, a compreensão dos princípios éticos que regem a profissão permite ao profissional de secretariado atuar de maneira responsável e íntegra, minimizando conflitos e garantindo uma interação eficaz entre os diversos atores organizacionais. Ao considerar o impacto da linguagem em eventos corporativos e acadêmicos, observa-se que a escolha adequada dos códigos linguísticos, a adaptação ao público-alvo e a utilização de diferentes canais de comunicação são fatores determinantes para o sucesso das atividades. Seja na elaboração de convites e programas, na condução de cerimônias ou na mediação de palestras e debates, a linguagem utilizada deve ser planejada com rigor, considerando aspectos como clareza, formalidade e coerência discursiva. Dessa forma, a presente seção reafirma a centralidade da linguagem como instrumento de trabalho no secretariado, destacando sua influência na organização de eventos, na comunicação interna e externa e no estabelecimento de relações interpessoais mais eficazes. Os estudos aqui apresentados convidam à reflexão sobre o papel do profissional de secretariado na construção de discursos acessíveis, na promoção de uma comunicação inclusiva e na aplicação de estratégias linguísticas que favoreçam o desenvolvimento organizacional.

Profª. Dra. Prila Leliza Calado



ASPECTOS DA INTERCULTURALIDADE NA ATUAÇÃO SECRETARIAL



Protocolo de apadrinhamento do aluno intercambista na UFPR

Ano de Apresentação

2021

Autoras

Fernanda de Paula Santos

Miriam Ramos Souza

Pâmela Talita Kieuteka Tamioso

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

A Agência UFPR Internacional recebe, de diversos países e programas, alunos que vêm estudar na Universidade Federal do Paraná. O programa de mobilidade acadêmica representa uma oportunidade não apenas para aqueles que saem, mas também para os alunos que recebem esses intercambistas. O objetivo central do trabalho é analisar os benefícios da “internacionalização em casa”; ademais, propõe-se produzir um guia para que alunos voluntários possam auxiliar os intercambistas de forma mais assertiva durante todo o período da mobilidade. Utilizando-se da análise de projetos correlatos, de pesquisa descritiva e da troca de informações com participantes da mobilidade

acadêmica, foi desenvolvido um documento que detalha, do início ao fim do programa, as ações e informações que beneficiam alunos e voluntários durante a experiência de intercâmbio. Para a produção do *layout* do guia, o público-alvo foi analisado e o material desenvolvido a partir da concepção do protocolo.

Palavras-chave

Mobilidade acadêmica; Internacionalização em casa; Apadrinhamento; Intercâmbio.

Criação do Projeto Intercast rumo a Portugal: apoio a futuros intercambistas a partir do uso de ferramentas da comunicação

Ano de Apresentação

2023

Autores

Flavia Machado Assunção

Igor Santos Zanquetta

Maria Luiza Corrêa Dias

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

O presente relatório técnico de implantação tem por finalidade apresentar o projeto “Intercast rumbo a Portugal: apoio a futuros intercambistas a partir do uso de ferramentas da comunicação”. Trata-se de uma pesquisa realizada com estudantes do SEPT e demais setores da universidade, intercambistas ou futuros intercambistas, em que foram levantados dados com o objetivo de fornecer informações e opiniões para a criação de um *Podcast* intitulado como “Intercast Rumo a Portugal” e de uma cartilha instrucional que contemplasse

comunicação e conteúdo de apoio ao processo de intercâmbio. A pesquisa envolveu 34 estudantes, sendo de natureza aplicada e caráter exploratório, com abordagem quali-quantitativa para análise dos dados. Esses dados foram coletados por meio de uma pesquisa de campo, realizada através da aplicação de questionário eletrônico, no mês de novembro de 2022. O estudo revelou aspectos gerais sobre os egressos, bem como seu nível de conhecimento e interesse em realizar intercâmbio pela UFPR. Entre os respondentes, a maioria não possui conhecimento sobre o processo de mobilidade acadêmica, e aqueles que já tiveram a experiência indicaram pontos de melhoria no processo de comunicação.

Palavras-chave

Intercâmbio; Secretariado; Mobilidade acadêmica.

Livreto informativo sobre as representações midiáticas do secretariado no período de 1970 a 2020

Ano de Apresentação

2024

Autoras

Alanis Nunes Bernardo

Emily Sthefanny Souza Reis

Julia Maria Brusco Gomes

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

A presente pesquisa foi elaborada a partir da constatação da equipe de que havia a necessidade de retratar a forma como os profissionais de Secretariado foram caracterizados pelos veículos de comunicação ao longo dos anos e de como isso se refletiu junto ao público e no mercado de trabalho. O objetivo geral é relatar a produção de um livreto informativo, no qual foram analisadas as representações midiáticas da profissão no período de 1970 a 2020. A metodologia aplicada neste trabalho é de natureza exploratória, considerada a mais eficiente para a interpretação dos fatores examinados. A coleta

de dados foi realizada a partir de pesquisa qualitativa, utilizando fontes bibliográficas e midiáticas, e pesquisa quantitativa, por meio da aplicação de questionários com profissionais da área. Entre os resultados, destaca-se a elaboração de um produto que abordou o progresso da carreira, a introdução de novas ferramentas tecnológicas na área e a forma como o público a percebe, além de explorar filmes, novelas, séries e revistas como base para a confecção do livreto. Em resumo, esta pesquisa evidenciou os principais estereótipos ainda propagados na mídia, bem como as experiências pessoais dos profissionais da área e os aspectos favoráveis que simbolizam a real competência do secretário.

Palavras-chave

Secretariado; Representações sociais midiáticas; Evolução da profissão.



ARQUIVOLOGIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO



Reestruturação do serviço de arquivo da antiga autarquia Instituto das Águas do Paraná

Ano de Apresentação

2021

Autoras

Francieli Vieira do Carmo

Suellen Pereira Teixeira

Vânia Raquel Lemes Duarte da Silva

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

Este relatório técnico tem como objetivo apresentar as adversidades da gestão documental que será desenvolvida no Instituto Água e Terra do Paraná, bem como as dificuldades encontradas na organização de documentos que estão acondicionados de forma inadequada e em locais impróprios. São apresentados conceitos sobre gestão documental, bem como as etapas do plano de ação para uma futura reestruturação das pastas funcionais, descrevendo como será feita a reorganização dessas pastas e indicando de que forma

este relatório poderá contribuir, futuramente, para a reestruturação do arquivo da instituição.

Palavras-chave

Arquivo; Organizações públicas; Conceitos de gestão documental.



Dados de egressos do curso superior de tecnologia em Secretariado da UFPR

Ano de Apresentação

2022

Autoras

Flávia Cordeiro Capizani

Thais Keiko Machado Fujimoto

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

O presente relatório tem por finalidade apresentar a implantação do projeto “Dados de Egressos do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR”. Para isso, a partir de um estudo de caso voltado aos egressos do referido curso, realizou-se um levantamento de dados com o objetivo de elaborar o relatório intitulado “Dados de Egressos do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR – 2011-2021”, o qual contempla uma proposta de política de acompanhamento dos egressos. A pesquisa, que envolveu 77 secretários egressos do curso, é de natureza aplicada e caráter exploratório, utilizando procedimentos bibliográfico, documental e de levantamento, com abordagem quali-quantitativa para a análise

dos dados. Tais dados foram obtidos por meio de uma pesquisa de campo, realizada entre fevereiro e março de 2022, com a aplicação de questionário eletrônico aos egressos do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR. O estudo revelou aspectos relacionados à formação acadêmica, à infraestrutura e ao registro profissional. Entre os respondentes, a maioria não atua na área de secretariado, e uma parcela significativa possui renda de até dois salários mínimos, valor inferior ao piso salarial da categoria no estado do Paraná.

Palavras-chave

Secretariado; Egressos; Formação profissional.

Elaboração de cartilha de auxílio às famílias em luto na cidade de Curitiba

Ano de Apresentação

2024

Autoras

Maria Eduarda Scartezini da Silva

Thaís De Fátima Michalzechen

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

O presente trabalho teve como objetivo elaborar uma cartilha destinada às famílias em situação de luto na cidade de Curitiba. Ao realizar uma pesquisa no site de Obituário da Prefeitura, a equipe constatou a ausência de informações relevantes, como preços tabelados de funerais, lista completa de cemitérios e detalhes sobre valores de isenção para famílias de baixa renda e doadores de órgãos. A equipe elaborou um questionário respondido por profissionais da área, visando compreender de que forma um material de apoio poderia auxiliar as famílias nos primeiros procedimentos legais após um falecimento. Além disso, foi realizada uma entrevista com um servidor da Central de Obituário, que relatou as rotinas de atendimento

aos familiares e a relação com as concessionárias, conforme disposto no Decreto 699/2009. Assim, foi elaborada uma cartilha simples e objetiva, reunindo informações relevantes sobre legislação, valores de serviços funerários, listas de cemitérios, procedimentos para fechamento de contas, pensões por morte, tipos de óbito, inventário, testamento e contatos importantes. O objetivo geral do trabalho foi disponibilizar um material de apoio com orientações legais para familiares que se encontrem em situação de luto. A metodologia adotada teve caráter exploratório, consistindo no levantamento de dados diversos sobre o setor funerário da cidade de Curitiba, incluindo a aplicação de questionários. Com base nessas informações, foi elaborado um material de apoio destinado às famílias em situação de luto.

Palavras-chave

Luto; Cartilha; Famílias.



A GESTÃO SECRETARIAL E CONSULTORIA



Gestão de viagens: proposta de uma política de viagens para a Fundação de Pesquisas Florestais do Paraná

Ano de Apresentação

2021

Autoras

Allanis Kamily Bona da Costa

Marcely Cristina Vallasky

Tatiana Nohemann da Silva

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

A gestão de viagens é um tema amplamente debatido nas disciplinas dos cursos superiores de secretariado no Brasil e integra as atividades atribuídas aos profissionais da área secretarial nas organizações. Em muitos casos, esses profissionais utilizam a política de viagens das organizações em que atuam como instrumento de trabalho, tornando esse documento de extrema importância para a atuação dos secretários. O presente estudo teve como objetivo realizar uma análise do processo de viagens da Fundação de Pesquisas Florestais do Paraná (FUPEF), juntamente com o levantamento

teórico das ferramentas de qualidade existentes e aplicáveis ao caso, e, a partir desse estudo, propor a criação de uma Política de Viagens que ampare o profissional de secretariado atuante na instituição. Para a realização da análise e proposição da política, utilizou-se como metodologia a pesquisa de campo, a pesquisa bibliográfica e a análise documental. Por meio dessas abordagens, verificou-se que, apesar da existência de normas internas relacionadas ao tema, muitas questões relativas às viagens não estavam formalizadas nem padronizadas, o que ocasiona diversos problemas na correta execução das atividades dos colaboradores envolvidos nos trâmites de viagens. Com a execução deste trabalho, concluiu-se que a padronização do processo de viagens, por meio da implementação de uma ferramenta como a Política de Viagens, é de suma importância para o bom desempenho das atividades do profissional de secretariado dentro da organização.

Palavras-chave

Política de viagens; Ferramentas da qualidade; Secretariado.



Instrução de trabalho para a divisão de estágio (DGRH-DE) do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Ano de Apresentação

2021

Autoras

Dagna Caroline Alves Amaral

Gabriela Wedderhoff de Oliveira

Mariana Gonçalves de Mello

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

O presente trabalho tem por finalidade relatar o desenvolvimento de uma Instrução de Trabalho para a Divisão de Estágio do Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH-DE) do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR). Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa de natureza exploratória. Por meio da análise do ambiente, a equipe identificou a inexistência de documentação do trabalho padrão realizado pela Divisão, o que ocasiona diversos problemas, como a lenta curva de aprendizado e a falta de autonomia no desempenho das atividades. A partir de pesquisa

bibliográfica, a equipe buscou identificar a necessidade de utilizar de uma ferramenta da qualidade que pudesse ser adequada à situação observada. O objetivo principal do projeto foi criar um documento digital para registrar o passo a passo das atividades padronizadas realizadas no sistema de gestão Hércules pelos estagiários de secretariado e administração da DGRH-DE. A partir da problemática identificada no órgão concedente, propõe-se a utilização dessa ferramenta para facilitar a transmissão e operacionalização do conhecimento sobre as atividades executadas, com o intuito de aumentar a capacidade produtiva da equipe.

Palavras-chave

Secretariado; Instrução de trabalho; Gestão da qualidade.



Proposta para o programa de voluntariado do Instituto de Neurologia de Curitiba

Ano de Apresentação

2021

Autoras

Karine Cristina Sartori

Reijane Almeida Mesquita Santos

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

O voluntariado é um agente importante de mudanças e contribuição social e, em um ambiente hospitalar, contribui para a humanização do atendimento aos pacientes. O presente relatório tem como objetivo o planejamento de um programa de voluntariado para o Instituto de Neurologia de Curitiba (INC), projeto antigo da instituição que ainda não havia sido desenvolvido e implantado devido à pandemia de Covid-19. Mediante pesquisas bibliográficas, de campo e reuniões com profissionais da instituição, foram analisadas e estruturadas, em etapas, as ações e os processos essenciais que contemplarão o referido programa, tais como: inscrição, seleção, treinamento, atividades desenvolvidas, desligamento e legislação.

A partir disso, foi criado um catálogo técnico, como ferramenta de consulta, o qual contém todas as informações necessárias que poderão nortear e facilitar a futura implantação.

Palavras-chave

Voluntariado; Humanização; Hospitalar.

Criação da empresa SecretariARTE – consultoria em secretariado remoto

Ano de Apresentação

2021

Autoras

Adriane Zonta Felício

Alessandra Victória Giovanini

Cirlene Aparecida

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

O presente Trabalho de Conclusão de Curso refere-se à abertura da empresa fictícia SecretariARTE, cuja finalidade é prestar consultoria a profissionais que desejam migrar para o Secretariado Remoto ou desenvolver suas habilidades nessa vertente da profissão. Para identificar a viabilidade da abertura da empresa, foram cumpridas as etapas descritas no relatório, cujas metodologias adotadas para o desenvolvimento foram de caráter qualitativo e quantitativo. Após cumpridas as etapas, foi identificado o crescimento do trabalho remoto no Brasil, mais especificamente na profissão de Secretariado, devido a diversos fatores, sendo um deles a crise sanitária mundial

provocada pela Pandemia da Covid-19. À vista disso, identificou-se a viabilidade da criação de uma empresa que oferece consultoria em Secretariado Remoto, constituindo-se como uma inovação na área e uma solução para profissionais que desejam investir no trabalho remoto.

Palavras-chave

Secretariado; Secretariado remoto; Trabalho remoto; Plano de negócios; Mercado; Pesquisa; Metodologia.

Criação da empresa L&B Assessoria: o profissional de secretariado como realizador do mapeamento de processos internos de *startups*

Ano de Apresentação

2021

Autoras

Beatriz dos Santos Calixto

Larissa Eduarda da Silveira Carvalho

Layana Katherine Setim

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

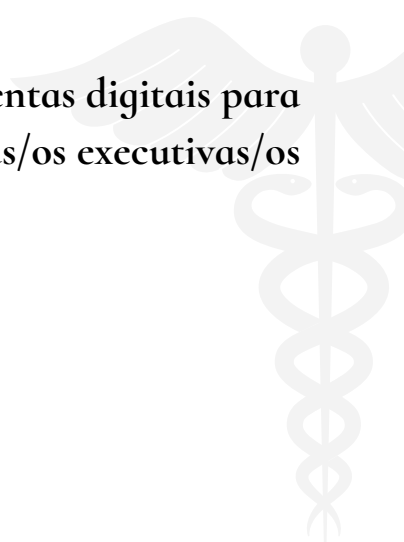
O presente relatório refere-se à descrição do desenvolvimento e da ideação da empresa L&B Assessoria, bem como à apresentação dos passos percorridos para o desdobramento da empresa. Para tanto, foi aplicado o plano de negócios, realizada a análise do ambiente, e descrito o método de trabalho da empresa e sua cultura organizacional. A L&B Assessoria é focada no mapeamento de processos em *startups*, com o intuito de proporcionar um gerenciamento das atividades e tarefas dentro de um setor ou departamento, visando

facilitar o trabalho dos colaboradores. A metodologia da pesquisa caracteriza-se como exploratória, a fim de fornecer uma base realista para o relatório. Essa pesquisa foi realizada por meio de um questionário *on-line*, compartilhado com colaboradores das organizações, por meio do qual se obtiveram dados reais sobre os processos executados. Nas considerações finais, são apresentados os desafios enfrentados na elaboração do relatório e a importância do profissional de secretariado para a realização do mapeamento de processos.

Palavras-chave

Secretariado; Mapeamento de processos; Empreendedorismo.

Ferramentas digitais para secretárias/os executivas/os



Ano de Apresentação

2023

Autoras

Larissa Rios

Letícia Mesquita

Tainá Aparecida Nunes Batista

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

Este relatório visa descrever as atividades relativas à implantação do projeto “Guia de Ferramentas Digitais para Secretária/os Executiva/os”, o qual teve como objetivo criar um material de consulta instrucional, em formato de “guia”, com orientações práticas sobre o uso de ferramentas digitais para auxiliar na organização das rotinas diárias de trabalho. A pesquisa analisou o contexto atual desses profissionais no âmbito do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) da Universidade Federal do Paraná (UFPR), investigando como essas alunas e esses alunos utilizam as tecnologias e quais ferramentas digitais apresentam maior dificuldade de uso.

A partir dessas informações, foi elaborado um guia instrucional para que esses profissionais possam utilizar a tecnologia de forma a otimizar o trabalho. A pesquisa foi de caráter exploratório, envolvendo pesquisas de campo, incluindo um questionário aplicado na área de secretariado, bem como pesquisas bibliográficas para fornecer embasamento teórico ao produto (guia) e ao relatório. A expectativa de resultado com a implantação do projeto é melhorar a eficiência e a produtividade das funções executivas, indicando três sugestões de uso da tecnologia ou ferramenta de forma eficaz.

Palavras-chave

Secretária/o Executiva/o; Ferramentas digitais; Guia.

Análise dos usos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) por profissionais de secretariado no município de Curitiba e região metropolitana

Ano de Apresentação

2023

Autores

Beatriz Forrer Conceição

Gabrielli Araujo Pedroso de Oliveira

Saulo Miranda Gonçalves

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

Neste trabalho, foi realizada uma pesquisa de campo intitulada “Análise dos usos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) por profissionais de secretariado no município de Curitiba e Região Metropolitana”, com o objetivo de compreender suas necessidades relacionadas às TIC's no ambiente de trabalho, visando subsidiar as disciplinas já existentes e futuras relacionadas às TIC's no Curso Superior de Tecnologia em Secretariado. A implantação da pesquisa se deu por meio de um formulário que coletou os dados

socioeconômicos dos respondentes, traçando, assim, um perfil exclusivamente feminino. Compreendeu, também, questões sobre as atividades profissionais desenvolvidas e o uso das TIC's no ambiente de trabalho.

Palavras-chave

Tecnologia; Secretariado; TIC's.



Criação da proposta da ouvidoria itinerante para a Secretaria de Saúde de Pinhais

Ano de Apresentação

2023

Autoras

Crislaine Maiara Litwin

Elisama Pereira da Luz

Natalia Cardoso Dalcomuni

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

O presente trabalho abordou a elaboração da proposta de criação da Ouvidoria Itinerante para a Secretaria de Saúde de Pinhais. A principal problemática foi identificada pela colaboradora Natalia Cardoso Dalcomuni, no departamento de Divisão e Participação Social e Ouvidoria. Conforme destacado no pré-projeto, observou-se a necessidade de que a gestão da Secretaria de Saúde aprimorasse a coleta de dados relacionados aos serviços prestados de maneira mais eficiente. Para tratar a problemática, adotou-se uma metodologia que incluiu pesquisas em documentos existentes da Prefeitura e da Secretaria de Saúde de Pinhais, bem como entrevistas com a Sra. Dianina

Medeiros (Ouvidora) e com a Sra. Angelita Cristina Werneck, Diretora da Ouvidoria de Pinhais. Além disso, aplicaram-se questionários aos munícipes, com o objetivo de compreender melhor as dificuldades enfrentadas ao acessar a ouvidoria e identificar as possíveis melhorias necessárias. Para a elaboração da proposta, utilizou-se o conceito de gestão da qualidade e suas ferramentas, incluindo o método 5W2H, que proporcionou uma melhor visualização do fluxo de atendimento e das ações necessárias para solucionar o problema. O desenvolvimento do projeto nos permitiu compreender que, dentre as diversas competências atribuídas ao profissional de Secretariado, destaca-se a atuação como agente facilitador, propondo soluções que contribuam de forma eficaz para os processos decisórios.

Palavras-chave

Ouvidoria; Secretariado; Qualidade.

Ano de Apresentação

2022

Autoras

Franciene Rosa Estevam de Araújo

Jhoice Vieira Zaions

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

Este relatório tem por objetivo apresentar a concepção e o desenvolvimento de um *site* chamado “Facilita”, produto do projeto da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). O *site*, de acesso gratuito, visa facilitar o dia a dia do profissional de secretariado na busca por produtos e serviços para o corporativo. Pretende-se, com isso, otimizar o tempo do profissional, além de proporcionar maior visibilidade às empresas parceiras cadastradas no *site*. A metodologia da pesquisa foi de caráter qualitativo, visando uma melhor compreensão das respostas e subsidiando o objeto da implantação com informações reais. Os dados da pesquisa foram obtidos por meio de um questionário *on-line*, aplicado através da ferramenta Google Forms, tendo como público-alvo profissionais

que atuam na área secretarial. O questionário ficou disponível para respostas no período de 08/12/2022 a 15/12/2022. A partir da análise dos dados, foi possível inferir que, mesmo com a grande quantidade de informações disponíveis na internet, ainda existe dificuldade e insegurança na hora de escolher e contratar prestadores de serviços ou fornecedores de produtos, devido à ausência de um critério comparativo de avaliação. Para a implantação do projeto, o maior desafio foi aprender a utilizar a plataforma “WIX”, por meio da qual o site foi criado, pois, apesar do conhecimento que o profissional de secretariado possui em ferramentas tecnológicas, esse recurso ainda nos era desconhecido. Por fim, a pesquisa permitiu adquirir maior conhecimento sobre a importância da ciência para a sociedade e sobre a evolução da profissão de secretariado no ambiente corporativo.

Palavras-chave

Secretariado; Tecnologia; Empreendedorismo.



A GESTÃO DE EVENTOS E CONHECIMENTOS PROTOCOLARES



Guia de postura, comportamento e boas práticas em eventos *on-line* aplicado ao Núcleo de Tecnologia Educacional – SEPT/UFPR

Ano de Apresentação

2021

Autoras

Fabiane Hadas

Suellen do Rocio Bello

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

Devido à pandemia ocasionada pela Covid-19 passamos a viver nossas sociabilidades e atividades profissionais no mundo *on-line*. Este trabalho tem como objetivo relatar o projeto de implantação de um guia atitudinal de participação em eventos virtuais, oferecendo sugestões e diretrizes de comportamento para esse ambiente, bem como ações assertivas nas dinâmicas desses eventos, tanto para os participantes quanto para os mediadores. Para isso, a pesquisa, em princípio, teve caráter exploratório. Como técnica de coleta de dados, aplicou-se uma entrevista semiestruturada *on-line* com a coordenação

do Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE) do Setor de Educação Profissional e Tecnologia (SEPT) da Universidade Federal do Paraná. Em complementação ao levantamento de campo, foi aplicado um questionário estruturado a professores e servidores do NTE/SEPT, tratando os dados coletados por meio de análise qualitativa de forma coletiva, em conjunto com métodos de pesquisa etnográfica, que visaram identificar comportamentos dos participantes de eventos *on-line*, além de pesquisa bibliográfica para o levantamento de referências importantes ao estudo. Como resultado da implantação, obteve-se o guia de postura, comportamento e boas práticas em eventos *on-line*.

Palavras-chave

Secretariado; Comportamento; Eventos remotos.



E-book roteiros de cerimoniais – um recorte na realização de eventos acadêmicos

Ano de Apresentação

2023

Autores

Gabriel Roehrig Alves

Rubia Schulz Gimenes

Yasmin Dos Santos da Silva

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

O presente relatório tem como propósito detalhar a implementação do projeto “E-book: Roteiros de Cerimoniais – Um recorte na realização de eventos acadêmicos”, vinculado à disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Inicialmente concebido como um roteiro-modelo para apresentação da profissão de Secretariado aos calouros durante a semana de recepção, o projeto evoluiu para abranger a elaboração de diversos roteiros de cerimoniais de eventos acadêmicos. Foi adotado um caminho metodológico de abordagem qualitativa, por meio de uma entrevista com a coordenação do curso de TS da UFPR, compartilhamento

das experiências técnicas e empíricas dos autores na participação de eventos acadêmicos, e de pesquisas bibliográficas e documentais para o desenvolvimento do *E-book*, bem como deste relatório. O *E-book* busca fornecer modelos e dicas detalhadas para diferentes tipos de eventos acadêmicos, possibilitando sua adaptação pelo corpo universitário. Como resultado de sua implantação, o projeto visou preencher uma lacuna na produção de materiais sobre roteiros de cerimoniais e contribuir para a eficácia na realização de eventos acadêmicos, fortalecendo interação entre a universidade, seus alunos e a sociedade, alinhado à evolução do conhecimento e das práticas profissionais.

Palavras-chave

Secretariado; Eventos; Roteiros de Cerimoniais; *E-book*.

Criação da proposta jornada secretarial no escritório modelo

Ano de Apresentação

2023

Autores

Camila Claudino de Oliveira

Edivan Costa Cogrossi

Ester Da Silva dos Anjos

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

O presente relatório técnico tem como objetivo apresentar a implantação do projeto “Jornada Secretarial no Escritório Modelo”, desenvolvido em apoio aos discentes do curso de Tecnologia em Secretariado, a partir de atividades práticas realizadas no espaço do Escritório Modelo. Trata-se de uma necessidade percebida pelos autores do projeto e também identificada por meio de pesquisa realizada com estudantes do Setor de Educação Profissional e Tecnológica, na qual foram levantados dados com o objetivo de identificar as principais atividades práticas que poderiam ser trabalhadas no projeto, de modo a possibilitar maior compreensão e fixação dos conteúdos ministrados em sala de aula. A pesquisa envolveu 26 estudantes, sendo

de natureza aplicada e de caráter exploratório, com abordagem quali-quantitativa para a análise de dados. Esses dados foram obtidos a partir de uma pesquisa de campo, realizada por meio da aplicação de um questionário eletrônico, no mês de maio de 2023. O estudo revelou possíveis cenários de atuação para as atividades práticas a serem realizadas.

Palavras-chave

Atividades práticas; Secretariado; Escritório modelo.



Criação de manual de orientação de gestão de eventos da Fundação Araucária de apoio ao desenvolvimento científico e tecnológico do Paraná

Ano de Apresentação

2024

Autores

Letícia Geovanna Andrade da Silva

Luan Eduardo Albrecht

Nathali Colly dos Santos Gonçalves

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

O presente relatório tem como objetivo descrever a implantação do projeto “Criação de Manual de Orientação de Gestão de Eventos da Fundação Araucária de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Paraná”, vinculado à disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). A partir da familiaridade da área secretarial com eventos, os acadêmicos, durante o período de realização de estágio profissional não obrigatório na

Fundação Araucária, identificaram a possibilidade de melhorias nos processos de gestão de eventos internos e externos organizados pela instituição. Para instruir o quadro funcional da Fundação acerca de técnicas da área de eventos que contribuem para as etapas de planejamento, organização, execução e pós-evento, a equipe optou pela criação de um manual virtual de orientações, elaborado a partir das necessidades e particularidades organizacionais da instituição, tendo como ponto inicial uma pesquisa qualitativa e exploratória, com abordagem de estudo de caso realizada no ambiente físico e organizacional da própria Fundação. Como resultado da implantação, foi criado um manual a ser disponibilizado aos funcionários da Fundação Araucária, com o objetivo de fornecer as principais informações sobre todos os processos necessários à organização de um evento na instituição, além de destacar pontos de atenção considerados importantes para profissionais com experiência em gestão de eventos.

Palavras-chave

Secretariado; Eventos; Fundação Araucária; Técnicas.

COMUNICAÇÃO E LINGUAGENS NA ÁREA DO SECRETARIADO



Portfólio informativo sobre as competências e habilidades do secretariado executivo voltado à empresa Aquarius Curitiba

Ano de Apresentação

2021

Autoras

Tassya Mara Alves Albea do Nascimento

Tatiane Levek

Thays Merien Borba de Oliveira

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

O presente relatório refere-se à produção de um Portfólio Informativo sobre as competências e habilidades do profissional de Secretariado, voltado à empresa Aquarius Curitiba. Para tanto, além da elaboração do portfólio em si, o relatório contempla conceitos fundamentais para a construção do conteúdo, bem como todas as etapas de produção do material e esclarecimentos necessários acerca dos itens entregues. Apresenta-se a motivação principal para a constituição do portfólio, a qual está baseada nas respostas coletadas por meio da pesquisa “Impressões de profissionais da área secretarial

sobre o atual mercado de trabalho”, formulada pelas autoras (2021), que forneceu resultados relevantes para o entendimento do cenário atual da profissão e influenciou diretamente a metodologia adotada no projeto. O portfólio produzido tem o intuito de ampliar a visão da Aquarius Curitiba, especialmente do departamento de Recursos Humanos, acerca das competências e habilidades dos profissionais formados pelo Curso Superior de Tecnologia em Secretariado. Espera-se que, a partir do recebimento do material, ocorra a divulgação do conteúdo junto a empresas parceiras, clientes e outras organizações com as quais a Aquarius Curitiba mantém contato.

Palavras-chave

Portfólio informativo; Competências e habilidades; Curso Superior de Tecnologia em Secretariado.

Curso de aperfeiçoamento profissional na área do secretariado para técnicos administrativos em instituição de ensino superior pública

Ano de Apresentação

2023

Autoras

Camila de Lima Borges

Caroline Corrêa Koch

Vitoria dos Santos Turquenitch

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

O presente relatório técnico de implantação tem como objetivo documentar a execução do projeto “Curso de Aperfeiçoamento Profissional na Área do Secretariado para Técnicos Administrativos em Instituição de Ensino Superior Pública”. Por meio de pesquisa de natureza aplicada, com abordagem quali-quantitativa, foi realizado o levantamento de dados junto a servidores públicos, servindo de embasamento para a criação do curso de aperfeiçoamento, o qual proporcionou capacitação específica em atividades pertinentes

ao exercício profissional diário. Esse levantamento de dados envolveu 19 servidores, que compartilharam suas experiências sobre o exercício profissional por meio do preenchimento de um formulário *on-line*. A elaboração desse material, também disponibilizado *on-line*, tem como objetivo auxiliar esses profissionais em suas tarefas diárias, promovendo capacitação contínua no ambiente acadêmico.

Palavras-chave

Capacitação; Secretariado; Servidor público.

Vídeo instrucional: “Princípios éticos, comunicação assertiva e relacionamento interpessoal na atuação secretarial”

Ano de Apresentação

2023

Autoras

Lisandra Martins Rocha de Oliveira

Maria Luísa Limeira Fronchak

Melissa Aparecida Moura de Paiva

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Resumo

O presente relatório tem como finalidade apresentar a implantação do projeto “Vídeo Instrucional: Etiqueta profissional, comunicação assertiva e relacionamento interpessoal na atuação secretarial”. Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada e caráter exploratório, que envolveu profissionais especializados em etiqueta, comunicação e relacionamento interpessoal, além de profissionais da área de Secretariado, estudantes e egressos do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR, com abordagem quali-quantitativa para análise dos dados fornecidos. O percurso metodológico consistiu no

levantamento de dados por meio de um questionário, com o objetivo de coletar informações e opiniões para a criação de um vídeo instrucional, cujo propósito principal é disseminar conhecimento entre profissionais e estudantes da área de Secretariado. Esses dados foram obtidos a partir de pesquisa de campo, realizada por meio da aplicação de questionário eletrônico, no período de junho a agosto de 2023. O estudo revelou aspectos gerais sobre os profissionais da área de Secretariado, em termos de conhecimento e interesse, evidenciando como etiqueta, comunicação e relacionamento interpessoal são essenciais para moldar um perfil capaz de atender às novas demandas do mercado contemporâneo. Além disso, tais competências representam um diferencial entre os profissionais e influenciam significativamente seu crescimento pessoal. O vídeo instrucional tem como principal propósito transmitir conhecimento a todos os envolvidos na área de Secretariado sobre os temas abordados, esclarecer dúvidas e apresentar métodos e dicas relacionados aos conteúdos que dão título ao vídeo. Além disso, buscou-se ouvir a opinião de diferentes profissionais da área, a fim de compreender a significativa influência que esses temas exercem na prática profissional do(a) secretário(a).

Palavras-chave

Interpessoal; Secretariado; Etiqueta; Comunicação; Relacionamento.

Guia informativo e atitudinal sobre pessoas com deficiência do setor de Educação Profissional e Tecnológica da UFPR

Ano de Apresentação

2024

Autoras

Amanda Santos de Oliveira Montezano

Hilanna Dalitza Santiago Ferreira

Lidia Mara Jaras Rutzen

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Resumo

Este relatório tem como objetivo descrever as atividades relacionadas à implantação do projeto “Guia Informativo e Atitudinal sobre Pessoas com Deficiência (PcD)”, voltado à comunidade acadêmica do Setor de Educação Profissional e Tecnológica (SEPT) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). O projeto foi realizado como parte da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS), com o objetivo de criar um material educativo contendo informações e orientações sobre deficiências, visando à promoção da inclusão no ambiente universitário.

Utilizando uma pesquisa de abordagem exploratória e qualitativa, o estudo buscou aprofundar a compreensão dos desafios da inclusão, identificando as barreiras atitudinais enfrentadas pela comunidade acadêmica na convivência e no atendimento às necessidades das Pessoas com Deficiência (PcDs). A escolha dessa metodologia permitiu investigar, por meio de entrevistas semiestruturadas, as percepções e práticas dos diversos membros da comunidade acadêmica, incluindo coordenação de curso, professores, monitores, técnicos administrativos e colaboradores externos. Esse levantamento contribuiu para identificar os desafios da inclusão e avaliar a evolução desse processo até o momento. O guia oferece um conjunto de recomendações e práticas de convivência que promovem o respeito e a empatia no relacionamento com estudantes com deficiência. Esse material tem como objetivo inspirar curiosidade e engajamento sobre a inclusão, incentivando estudantes, professores e funcionários a refletirem sobre suas atitudes e comportamentos. Ao promover uma postura inclusiva e sensibilizar a comunidade acadêmica, o projeto busca incentivar práticas replicáveis tanto no ambiente universitário quanto no profissional, contribuindo para a formação de profissionais mais conscientes e preparados para atuar de maneira inclusiva.

Palavras-chave

Guia; PcD; Inclusão; Acessibilidade.

TRABALHOS PREMIADOS E APRESENTADOS EM EVENTOS CIENTÍFICOS



ENASEC 2019 – Universidade Federal de Viçosa/MG

Resumos Expandidos – Categoria Geral: 1º Lugar

Tema

Inclusão de Pessoas com Deficiência em Eventos Sociais ou Corporativos: Estudos de Casos na Práxis Acadêmica Secretarial.

Autoras

Maria Antonia Baggio Coppi

Kátia Regina da Silva Camisa

Fernanda Miguel Aquino

Eliana Maria Ieger

Professora Orientadora

Profa. Ms. Eliana Maria Ieger

Referência

COPPI, Maria Antonia Baggio; CAMISA, Kátia Regina da Silva; AQUINO, Fernanda Miguel; IEGER, Eliana Maria. Inclusão de Pessoas com Deficiência em Eventos Sociais ou Corporativos: Estudos de Casos na Práxis Acadêmica Secretarial. In: **VI Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado**. Universidade Federal de Viçosa. Viçosa – MG, 2019.

ENESEC 2019 – IF Brasília/DF

Apresentação de Resumos Expandidos

Tema

Interculturalidade e Imigração: Preceitos para o Atendimento à Comunidade Haitiana em Pinhais/PR.

Autoras

Liz Luíllia Fidalgo Marinho

Luisa Cavazani Kintopp

Marinês dos Santos

Rosangela Valini de Almeida

Fernanda Landolfi Maia

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Referência

MAIA, F. L.; MARINHO, L. L. F.; KINTOPP, Luisa Cavazani; SANTOS, M. dos; ALMEIDA, R. V. de. Interculturalidade e Imigração: Preceitos para o Atendimento à Comunidade Haitiana em Pinhais/PR. In: Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado, 2019, Brasília. **XI ENESEC – Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado**. Brasília: Instituto Federal de Brasília, 2019. v. 01, p. 01-126.

Tema

Política de Viagens Para a Empresa OVEN: Um estudo de caso.

Autoras

Enoara Gonçalves Ribeiro
Gabriela Mendes Pereira,
Rafaela Castilho Lourenço
Fernanda Landolfi Maia

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Referência

MAIA, F. L.; RIBEIRO, E. G.; LOURENCO, R. C.; PEREIRA, G. M. Políticas de Viagem Para a Empresa OVEN: Um estudo de caso. *In: XI Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado*, 2019, Brasília. XI ENESEC – Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado. Brasília: Instituto Federal de Brasília, 2019. v. 01, p. 01-126.

ENESEC 2022 – Unioeste – Toledo/PR

Participação das alunas Flávia Cordeiro Capizzani e Taís Keiko Fujimoto no XIII Encontro Nacional de Estudantes de Secretariado (ENESEC), com apresentação de resumo expandido. As alunas receberam Menção Honrosa e ficaram em 4º lugar nacional.

Tema

A Formação em Curso Superior de Tecnologia em Secretariado em Universidade Pública Federal: Um Estudo de Caso.

Autoras

Flávia Cordeiro Capizzani

Taís Keiko Fujimoto

Fernanda Landolfi Maia

Professora Orientadora

Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia

Referência

CAPIZZANI, F. C.; FUJIMOTO, T. K.; MAIA, Fernanda Landolfi. A Formação em Curso Superior de Tecnologia em Secretariado em Universidade Pública Federal: Um Estudo de Caso. *In*: Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado – ENESEC, 2022, TOLEDO. **Anais [do] XIII Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado (ENESEC)** [recurso eletrônico]. Toledo: Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Campus de Toledo, 2022. v. 13, p. 968-975.

Semana integrada de ensino, pesquisa e extensão da UFPR: trabalhos de iniciação científica premiados com o 1º lugar

10ª SIEPE – 26ª EVINCI – 2018

Título do Trabalho

O Ensino de Língua Inglesa no SEPT Como Ponte Para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Autora

Karina Aparecida da Silva

Professora Orientadora

Profa. Dra. Prila Leliza Calado

13ª SIEPE – 29ª EVINCI – 2022

Título do Trabalho

Trocas Culturais Internacionais Intermediadas Pela Prática Tradutória e a Agenda 2030

Autora

Marcely Cristina Vallasky

Professora Orientadora

Profa. Dra. Prila Leliza Calado

15ª SIEPE – 31ª EVINCI – 2024

Título do Trabalho

Prática Tradutória, Ética da Diferença e Agenda 2030

Autor

Luan Eduardo Albrecht

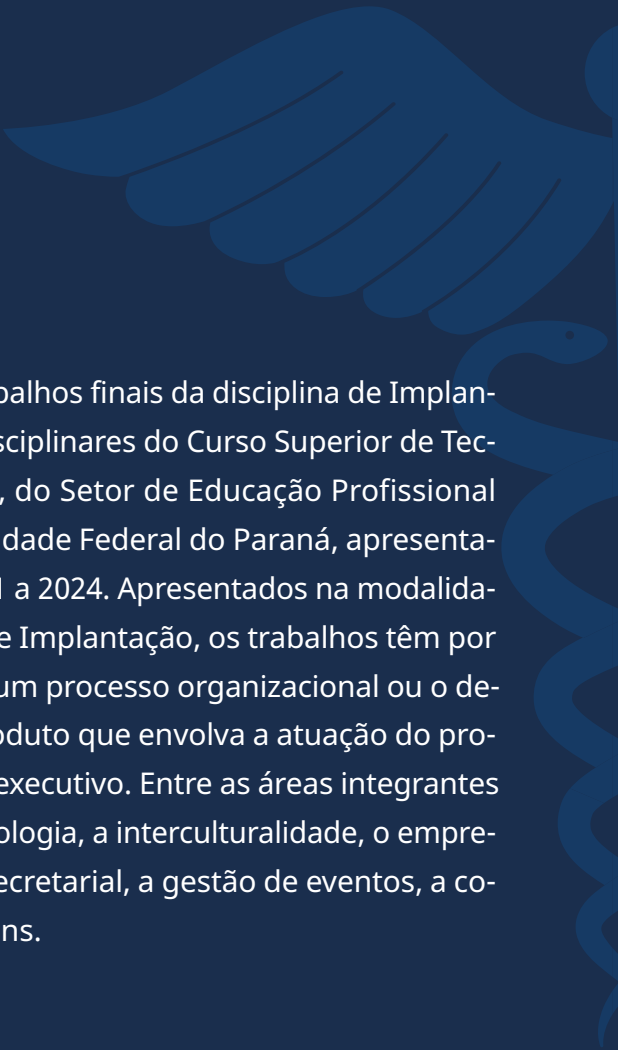
Professora Orientadora

Profa. Dra. Prila Leliza Calado

Formato
14 x 21 cm

Tipologia
Cormorant Infant

Papel
Offset 90 g (miolo)
Royal 250 g (capa)



Esta coletânea traz os trabalhos finais da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, do Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná, apresentados entre os anos de 2021 a 2024. Apresentados na modalidade de Relatório Técnico de Implantação, os trabalhos têm por finalidade a melhoria de um processo organizacional ou o desenvolvimento de um produto que envolva a atuação do profissional de secretariado executivo. Entre as áreas integrantes desta obra estão a arquivologia, a interculturalidade, o empreendedorismo, a gestão secretarial, a gestão de eventos, a comunicação e as linguagens.

ISBN 978-85-93145-30-8

