



Universidade Federal de Viçosa  
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes  
Departamento de Letras e Artes

## **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**

*Curso de Extensão em Língua Espanhola*

Nathani Neves Baesso | Matrícula: 66012

Viçosa, Minas Gerais, 2012-2014.

Relatório apresentado à disciplina Estágio Supervisionado (SEC 498).

Coordenadoras: Profa. Ana Carolina Gonçalves Reis (2013-2) e

Profa. Rosalia Béber de Souza (2014-1).

Período de realização: 20-12-2012 a 03-7-2013.

Carga horária total: 504 horas.

Curso de Extensão em Língua Espanhola

Supervisora: Profa. Joziane Ferraz de Assis.

*Aos meus pais, pela confiança de sempre  
nas minhas escolhas.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Jesus Cristo pela sua presença constante e pela bênção de, especialmente durante o meu tempo na Universidade, contemplar o meu caminho com pessoas que se tornaram amigas e com oportunidades que se converteram em experiências.

Demonstro também minha gratidão aos meus pais e a toda minha família pelos ensinamentos mais importantes da minha vida e pelo apoio incondicional às minhas escolhas.

Expresso meus agradecimentos aos professores Joziane Ferraz de Assis, Ana Luisa Borba Gediel e Juan Pablo Chiappara pela confiança e pela oportunidade de ser a primeira estagiária das secretarias do CELES e do CELIB.

Agradeço, ainda, a todos os professores que fizeram parte da minha vida acadêmica pelos ensinamentos sem os quais este estágio e tantos outros projetos não teriam sido possíveis.

Expresso meu carinho e reconhecimento aos colegas da SEC Jr. Consultoria pela compreensão e pelo auxílio nos momentos em que o meu tempo parecia não ser suficiente para cuidar das minhas atribuições como estudante, estagiária e empresária júnior.

Por fim, agradeço aos meus amigos, em especial a Luiza Amália Soares Franklin pela solicitude de todos os dias no PRELIN, a Valerio Bazoni Giro pela gentileza em substituir-me nos dois momentos em que precisei me ausentar e a Isabella Alves Peçanha pelo esforço na continuidade do trabalho no CELIB.

*Grandes realizações são possíveis  
quando se dá importância aos  
pequenos começos.*

(Lao-Tsé)

## SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS .....	iv
SUMÁRIO .....	vi
ORGANIZAÇÃO.....	8
Razão social .....	8
Área de atividades .....	8
Localização .....	9
Número de funcionários.....	10
Formação acadêmica dos funcionários.....	10
1    APRESENTAÇÃO .....	12
2    VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO .....	13
3    OBJETIVOS.....	16
4    JUSTIFICATIVA.....	17
5    DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO .....	18
5.1 Planejamento, organização e direção de secretaria.....	19
5.2 Assistência e assessoramento a professores coordenadores e estagiários.....	24
5.3 Assessoria em atividades administrativas e de relações públicas.....	25
5.4 Redação de textos empresariais e oficiais .....	34
5.5 Organização e manutenção de arquivos físico e digital .....	35

6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
7	SUGESTÕES E CRÍTICAS .....	39
8	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41

## **ORGANIZAÇÃO**

### **Razão social**

O Curso de Extensão em Língua Espanhola (CELES) é um projeto de extensão vinculado ao Departamento de Letras (DLA) da Universidade Federal de Viçosa (UFV), inscrito, no Sistema de Registro de Atividades de Extensão (RAEX), sob o número PRJ-209/2010 (RAEX, [s.d.]).

O CELES é um convênio da Fundação Arthur Bernardes (FUNARBE), pela qual é representado e gerido em âmbito jurídico e financeiro. A razão social da gestora é “Fundação Arthur Bernardes – FUNARBE”, registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o número 20.320.503/0001-51 (FUNARBE, [s.d.]).

### **Área de atividades**

O CELES é um dos cursos do Programa de Extensão e Ensino de Línguas (PRELIN), que é um espaço educativo e científico que promove o ensino e a pesquisa e tem como objetivo oferecer cursos regulares de línguas em níveis diversos e servir como campo de estágio aos alunos de Letras e Secretariado Executivo Trilíngue da UFV (PRELIN, 2013).

A carga horária dos cursos do PRELIN varia de acordo com o módulo, extensivo ou intensivo, contando os extensivos com 60 horas e os intensivos com 90 horas por semestre.

Os objetivos do CELES, de acordo com a descrição de seu projeto disponível no RAEX ([s.d.]), são:

- Oferecer cursos regulares (permanentes e, ou, eventuais) de língua espanhola em níveis básico, intermediário e avançado e cursos eventuais para fins específicos;

- Oferecer campo de estágio aos alunos do curso de graduação em Letras Português-Espanhol do DLA;
- Proporcionar a troca de experiências e conhecimentos com professores-pesquisadores e discentes de outras universidades através do planejamento de eventos relacionados à área;
- Servir de campo de aplicação de pesquisas em língua espanhola;
- Viabilizar o acesso à aprendizagem de espanhol aos alunos com baixo poder aquisitivo;
- Servir de campo de pesquisa para os professores do DLA, para os alunos dos cursos de graduação em projetos de iniciação científica e para os próprios bolsistas do projeto.

### Localização

A Secretaria do CELES, local de realização do estágio, está situada na Vila Giannetti, Casa 12, Sala 3, nas dependências do *campus* da UFV, em Viçosa/MG. A Figura 1 mostra a casa em que funcionam as secretarias dos cursos do PRELIN, entre os quais está o CELES.



Figura 1: Casa do PRELIN.  
Fonte: elaborada pela autora.

## Número de funcionários

Por ser um projeto de extensão universitária, é mais apropriado dizer que o CELES conta com integrantes em vez de funcionários. O projeto, durante o tempo do meu estágio supervisionado, contou com dez integrantes, sendo uma professora coordenadora, uma professora membro da comissão coordenadora (inseridas em Coordenação), uma secretária-estagiária (alocada em Secretaria) uma professora leitora e seis professores-estagiários (inseridos em Ensino). A estrutura formal do Curso está representada no organograma abaixo (Figura 2).



Figura 2: Organograma do CELES.  
Fonte: elaborado pela autora.

## Formação acadêmica dos funcionários

A formação dos integrantes do CELES varia conforme a função que desempenham no projeto. Sejam como docente ou discente, todos possuem relação com a UFV.

- Professora coordenadora do CELES: possui graduação em Letras e mestrado na mesma área com ênfase em Estudos de Linguagem, subárea Linguística Aplicada ao Ensino-Aprendizagem de Língua Estrangeira/Espanhol. Atualmente, é professora assistente na UFV.

- Professora integrante da comissão coordenadora: possui graduação em Letras (Língua Espanhola e Literaturas) e mestrado em Letras Neolatinas (opção Língua Espanhola). Atualmente, é também professora assistente na UFV.
- Professora leitora<sup>1</sup>: possui licenciatura em *Filología Hispánica* e especialização em *Didáctica de la Lengua y la Literatura Hispánica*. Estava na UFV como leitora acadêmica de um programa do *Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación* e da *Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo* (MAEC-AECID).
- Professores-estagiários: são estudantes do curso de Letras da habilitação Português-Espanhol. Para lecionar no CELES, recebem orientação pedagógica semanal das três professoras citadas anteriormente. Embora também chamados de “bolsistas”, esses estudantes estão vinculados ao CELES por meio do chamado Termo de Compromisso de Estágio (TCE) da FUNARBE.
- Secretária-estagiária: é estudante do curso de Secretariado Executivo da UFV.

---

<sup>1</sup> O professor leitor ensina sua língua materna em universidades estrangeiras, ministrando cursos de língua e cultura (RAE, 2001).

## **1 APRESENTAÇÃO**

Este relatório descreve minha experiência como estagiária na secretaria do Curso de Extensão em Língua Espanhola.

Primeiramente, apresento a instituição explicando brevemente o surgimento e as características de sua atividade e expondo sua relação com alguns órgãos necessários ao seu funcionamento.

Em seguida, defino meus objetivos geral e específicos para a realização do estágio supervisionado e justifico a escolha da organização.

Posteriormente, descrevo minhas atividades como estagiária do CELES, relacionando os conhecimentos da graduação que foram úteis ao desenvolvimento do estágio.

Por fim, apresento minhas considerações finais e pontuo algumas recomendações.

## 2 VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

O CELES é um projeto de extensão da UFV que oferece cursos de espanhol a preços reduzidos a estudantes e servidores da UFV, assim como a pessoas interessadas de Viçosa e região. O Curso iniciou suas atividades em março de 2011, um ano após a entrada da primeira turma do DLA de licenciatura em Letras da habilitação em Português-Espanhol.

É parte do Programa de Extensão e Ensino de Línguas (PRELIN), do qual fazem parte ainda o Curso de Extensão em Língua Brasileira de Sinais (CELIB), o Curso de Extensão em Língua Francesa (CELIF) e o Curso de Extensão em Língua Inglesa (CELIN) (CELES, 2013). Os logotipos do PRELIN e de seus quatro cursos são apresentados abaixo (vide Figuras 3 e 4).



Figura 3: Logotipo do PRELIN.  
Fonte: PRELIN, 2013.



Figura 4: Logotipos dos cursos do PRELIN.  
Fonte: PRELIN, 2013.

O CELES, assim como os demais cursos do PRELIN, surgiu do empenho em oferecer cursos de língua a preços acessíveis à comunidade e proporcionar prática de ensino aos estudantes de Letras durante sua formação, sob a orientação pedagógica de professores do DLA, e experiência profissional aos alunos de Secretariado Executivo, que atuam na secretaria do Curso (CELES, 2013).

O Plano Nacional de Extensão Universitária (PNE), aprovado em 1999 pelo Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras, define a extensão universitária como um processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre a universidade e a sociedade (UFV, 2007).

A política de extensão da UFRV foi instituída, em 1997, com a Resolução n. 7/97 do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE), que estabeleceu os primeiros conceitos que relacionam a prática extensionista ao benefício social. Posteriormente, com a introdução do RAEX, em 2004, e a consolidação do Programa Institucional de Bolsas de Extensão (PIBEX), iniciado em 2000, a extensão universitária da UFRV passa a inserir-se nas diretrizes assinaladas pelo PNE (UFV, 2007).

No RAEX, o CELES está vinculado à área de “Linguística, Letras e Artes”, segundo o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq); às áreas temáticas “Educação” e “Cultura”; e à linha de extensão “Línguas Estrangeiras”.

A FUNARBE é a gestora dos recursos do CELES e também dos demais cursos do PRELIN, conforme estabelecido pelos termos da Resolução 4/2000 CONSU (DLA, [s.d.]). É importante esclarecer que os cursos do PRELIN, embora usufruam da infraestrutura da Universidade, sustentam-se financeiramente com os recursos provenientes das matrículas de seus alunos, que são destinados a pagamento e formação de seus estagiários, aquisição e manutenção de patrimônio e realização dos demais objetivos de cada projeto.

### **3 OBJETIVOS**

O estágio pode ser considerado uma das etapas mais importantes do desenvolvimento profissional, uma vez que aporta experiências práticas complementares aos estudos teóricos de um curso de graduação. Ainda, pode contribuir com o aprendizado de certos aspectos da profissão que se tornam mais bem compreendidos no momento em que o estudante se insere no ambiente de trabalho.

O objetivo geral do estágio supervisionado é permitir a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante a graduação, aprimorando competências de forma prática para corresponder às exigências do mercado como profissional. Os objetivos específicos são identificar aptidões e dificuldades no exercício da profissão; aprimorar o estilo de trabalho a partir do autoconhecimento; e contribuir para o desenvolvimento da organização por meio de uma atuação satisfatória.

## **4 JUSTIFICATIVA**

A escolha do CELES para estágio supervisionado justificou-se pelo fato de possibilitar-me o desempenho de diversas atividades essenciais à profissão de Secretariado Executivo, além de estar localizado em Viçosa, o que não comprometia o andamento das minhas disciplinas na Universidade, o meu rendimento acadêmico e a subsequente participação em um programa de mobilidade acadêmica no exterior, que também eram prioridade para mim.

## 5 DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

O estágio supervisionado foi desenvolvido na secretaria do Curso de Extensão em Língua Espanhola da Universidade Federal de Viçosa, localizado na casa do PRELIN, onde também estão alocadas as secretarias dos seus demais cursos.

O local conta com salas de recepção, de reuniões e de professores. Para utilização das duas últimas, por serem de uso comum, era necessário fazer uma reserva com o CELIN. Por ser o maior curso, o CELIN era o responsável pelos assuntos do PRELIN, ou seja, comuns aos quatro cursos, como questões de manutenção da casa e uso de espaços compartilhados. Os demais cursos também contavam com estagiários estudantes de Secretariado Executivo.

É importante esclarecer que comecei meu estágio em março de 2011, assumindo as secretarias do CELES e do CELIB. Creio que pelo fato de os dois cursos iniciarem suas atividades ao mesmo tempo, com poucos recursos e espaço físico limitado, decidiu-se pelo estabelecimento de apenas uma secretaria e contratação de apenas um estagiário.

Meu tempo de estágio supervisionado, portanto, iniciou-se em 20 de dezembro de 2012, no momento em que passei a estar matriculada na disciplina SEC 498 e quando uma nova estagiária passou a cuidar das atividades da secretaria do CELIB.

A divisão das secretarias do CELES e do CELIB fez-se necessária devido ao crescimento dos cursos e a dificuldade em atender às duas coordenações, que, em algumas circunstâncias, necessitavam de atividades com urgência ao mesmo tempo. Seguindo o princípio da unidade de comando de Fayol, um subordinado deve receber ordens de apenas um chefe, evitando contraordens (CHIAVENATO, 2000).

Meu estágio supervisionado, com carga horária total de 504 horas, foi desenvolvido de 20 de dezembro de 2012 a 03 de julho de 2013. A carga horária era

de quatro horas diárias, cumpridas das 8h às 12h ou das 14h às 18h, de acordo com a necessidade do Curso e os meus horários de aula. Embora pudesse trabalhar pela manhã ou à tarde, a coordenadora e eu estabelecíamos previamente o horário de atendimento para que o público e a equipe estivessem sempre cientes.

Eu era a única responsável pelas atividades de secretaria e algumas rotinas administrativas que, de modo geral, foram:

### **5.1 Planejamento, organização e direção de secretaria**

Minha principal atividade na secretaria era o atendimento ao público, realizado presencialmente, por telefone ou por *e-mail*. Essa era a atribuição à qual dedicava mais tempo, uma vez que estava relacionada não apenas ao recebimento de uma solicitação, mas principalmente à realização da atividade para atendimento de tal pedido. Também considero essa função importante por permitir filtrar as demandas, repassando à coordenação somente as extremamente importantes. Com o tempo, passei a conhecer o estilo de decisão da coordenadora e a lidar com o público de forma mais autônoma.

Por ser a primeira secretária-estagiária do CELES e a única responsável pelas atividades de secretaria, sabia pela experiência o que, quando e como fazer. Logo que iniciei meu trabalho, tive autonomia para escolher as ferramentas que julgava melhor atender às minhas necessidades. Com o tempo, aperfeiçoei os métodos e sistematizei as atividades.

No entanto, era necessário documentar essas rotinas, uma vez que outro estagiário daria continuidade ao meu trabalho. Por isso, com base na sugestão da professora coordenadora, elaborei um calendário com as atividades do CELES que possuíam periodicidade definida. Os meses de dezembro a junho compreendiam o primeiro período letivo do CELES; e de julho a novembro, o segundo.

<b>Mês</b>	<b>Atividades</b>
<b>Janeiro</b>	<i>Período de recesso. Secretaria fechada.</i>
<b>Fevereiro</b>	<p>Continuar divulgação de rematrícula, nivelamento e matrícula;</p> <p>Realizar inscrições para rematrícula;</p> <p>Enviar termos de estágio ao SEST;</p> <p>Fazer demonstrativo financeiro do semestre;</p> <p>Lançar turmas no RAEX do período anterior;</p> <p>Encerrar termos de estágio do período anterior no SEST.</p>
<b>Março</b>	<p>Realizar inscrições para rematrícula, nivelamento e matrícula;</p> <p>Enviar listas de chamada e de controle de notas ao professor de cada turma.</p>
<b>Abril</b>	<p>Organizar <i>¡Charla, CELES! ou Películas con Clase</i>;</p> <p>Enviar formulário de <i>feedback</i> parcial aos estudantes de cada turma.</p>
<b>Maio</b>	<p>Organizar <i>¡Charla, CELES! ou Películas con Clase</i>;</p> <p>Divulgar edital de bolsas.</p>
<b>Junho</b>	<p>Enviar formulário de <i>feedback</i> aos estudantes de cada turma (com avaliação das atividades extraclasse);</p> <p>Divulgar resultado do pedido de bolsas;</p> <p>Divulgar rematrícula, nivelamento e matrícula.</p>

<b>Julho</b>	Realizar inscrições para matrícula;  Enviar termos de estágio ao SEST;  Fazer demonstrativo financeiro do semestre.
<b>Agosto</b>	Realizar inscrições para matrícula, nivelamento e matrícula;  Enviar listas de chamada e de controle de notas ao professor de cada turma.
<b>Setembro</b>	Organizar <i>¡Charla, CELES! ou Películas con Clase</i> ;  Lançar turmas no RAEX do período anterior;  Encerrar termos de estágio do período anterior no SEST.
<b>Outubro</b>	Organizar <i>¡Charla, CELES! ou Películas con Clase</i> ;  Divulgar edital de bolsas.
<b>Novembro</b>	Enviar formulário de <i>feedback</i> aos estudantes de cada turma (com avaliação das atividades extraclasse);  Divulgar resultado do pedido de bolsas;  Divulgar matrícula, nivelamento e matrícula.
<b>Dezembro</b>	Realizar inscrições para matrícula;  Lançar turmas no RAEX do período que se encerrou.

Tabela 1: Calendário de atividades da secretaria do CELES.

Fonte: elaborado pela autora.

Essa sequência acompanhava o calendário regular da UFV. Devido à greve na Universidade em 2012, os meses não estavam correspondendo às atividades, mas a ordem permanecia a mesma. Esse calendário fornecia um planejamento anual das atribuições do estagiário e orientava a sequência do seu trabalho. Foi simplificado ao

máximo para que o estagiário e também o coordenador conseguissem visualizar facilmente as prioridades das demandas da secretaria. As instruções sobre como proceder, necessárias apenas ao estagiário, estavam descritas em outro documento, que denominei “manual da secretaria”, disponível no CELES para consulta do secretário.

Esse manual continha a descrição de alguns processos, que podem ser considerados sequências de atividades. A padronização está presente na Gestão da Qualidade e pode ser definida como “um conjunto de planos de ação, normas, diretrizes e procedimentos, criado pela administração para todas as principais operações e serve como regra, permitindo que todos os empregados executem as tarefas com sucesso.” (IMAI, 2005 apud GUELBERT, 2012, p. 74). É evidente que esse manual era apenas uma pequena parte da padronização, uma vez que contemplei somente as atividades de secretaria. Para uma padronização plena, deveriam ser padronizados também os outros processos do CELES, como atividades dos professores coordenadores e professores-estagiários. Em outras palavras, a padronização existe para que se tenha “certeza de que todos saibam o que fazer e como fazer durante o processo, estabelecendo um procedimento por escrito mostrando claramente quais são os passos a seguir” (GUELBERT, 2012, p.75).

Outro instrumento da Gestão da Qualidade adotado foi o 5S, uma das ferramentas mais utilizadas pela facilidade de sua aplicação, melhoria do ambiente de trabalho e facilitação da rotina. Como se pode notar pela Figura 5, o meu local de trabalho possuía ótimas condições de *layout*, conservação, iluminação e ventilação. A adoção do 5S às atividades do dia a dia permitiu-me manter e usufruir dessa estrutura que era favorável ao desenvolvimento de um bom trabalho.



Figura 5: Secretaria do CELES e do CELIB.  
Fonte: elaborada pela autora.

Conheci o 5S por meio de uma disciplina, mas realmente tive contato com sua aplicação durante a minha experiência em empresa júnior. Por conhecer os benefícios dessa prática, decidi adotá-la no meu dia a dia no CELES também.

Os objetivos principais do 5S consistem em eliminar itens desnecessários do espaço de trabalho, organizar o ambiente de forma eficaz, melhorar o nível de limpeza, prevenir o aparecimento de supérfluos e a desorganização e incentivar esforços de aprimoramento (GUELBERT, 2012).

Como benefícios, o 5S permitia-me maior produtividade pela redução da perda de tempo procurando por objetos, uma vez que só permaneciam no ambiente os objetos necessários, estando ao alcance da mão os que eu mais utilizava durante o trabalho. Ainda, contribuía para a redução de despesas e possibilitava o melhor aproveitamento de materiais.

Nessas atividades, foram muito aplicáveis os conhecimentos aprendidos com as disciplinas Teoria Geral do Secretariado (SEC 130), mais especificamente os relacionados às rotinas de secretaria e atendimento, e de Organização, Sistemas e

Métodos (ADM 309), mais precisamente os correspondentes à racionalização de processos e de uso de espaço físico e *layout*.

## **5.2 Assistência e assessoramento a professores coordenadores e estagiários**

Na descrição do projeto do CELES no RAEX ([s.d.]), constavam as seguintes atividades:

- Planejamento para os cursos;
- Preparação de aulas;
- Seleção de bolsistas de extensão e estagiários;
- Realização de curso de treinamento para novos bolsistas;
- Efetivação de processo de matrícula dos cursos;
- Realização de jornadas pedagógicas;
- Realização de reuniões com o grupo de bolsistas;
- Orientação individual aos bolsistas;
- Aplicação de questionários de avaliação aos alunos dos cursos;
- Confecção de relatórios semestrais dos bolsistas de extensão.

Essas eram as atividades gerais do projeto que os professores envolvidos responsabilizaram-se em cumprir. Dessa forma, o auxílio na realização dessas atividades caracterizava-se como assistência e assessoramento. Como se pode notar, diversas atividades secretariais e administrativas não foram apresentadas nessa relação, uma vez que se tratavam de atividades-meio para a consecução de atividades-fim.

Dentre essas atribuições, como secretária-estagiária do Curso, fui a responsável direta pela realização do processo de matrícula e pela aplicação dos questionários de avaliação aos alunos. Ainda, contribuí com parte do planejamento, uma vez que este compreende não apenas um plano administrativo, mas igualmente

um pedagógico, que é de competência apenas de professores. Também ofereci assistência à divulgação e à organização da seleção de bolsistas de extensão e suporte logístico aos cursos para novos bolsistas, às reuniões e à orientação individual dos professores-estagiários.

Minhas reuniões com a coordenadora aconteciam presencialmente uma vez por semana. No entanto, telefonemas e trocas de *e-mails* eram quase diários.

### **5.3 Assessoria em atividades administrativas e de relações públicas**

No estágio, era responsável por tarefas essencialmente operacionais e também por outras mais especializadas, que demandavam os conhecimentos do meu curso de graduação.

A seguir, apresento uma descrição das tarefas mais operacionais, feita a partir do manual da secretaria que mencionei anteriormente.

#### Concessão de bolsa

- Elaborar edital;
- Divulgá-lo no *site* do CELES e no *UFV em Rede*;
- Organizar documentos em ordem alfabética e criar lista com os nomes dos candidatos;
- Entregar documentos e lista ao coordenador para avaliação;
- Divulgar resultado no *site* do CELES.

#### Rematrícula

- Comunicar procedimentos e datas de rematrícula por *e-mail* aos atuais alunos;
- Divulgá-los também no *site* do CELES;

- Elaborar documento *Condições para Alunos do CELES* e publicar no *site* (também válido para matrícula);
- Liberar sistema para rematrícula nos horários e datas divulgados;
- Ativar e excluir matrículas de acordo com a confirmação de pagamentos;
- Contatar alunos em caso de eventuais problemas;
- Estar disponível para atendimento presencial, telefônico e por *e-mail* para esclarecer dúvidas sobre pagamento, datas e uso do sistema.

#### Teste de nivelamento

- Reservar sala de acordo com o número de vagas disponibilizadas;
- Divulgar o teste no *site* do CELES e no *UFV em Rede* (juntamente com o período de matrículas);
- Liberar sistema para inscrição no nivelamento nos horários e datas previamente divulgados;
- Repassar lista de inscritos ao aplicador da prova após o término das inscrições;
- Lançar resultado do nivelamento no sistema antes do início do período de matrículas.

#### Matrícula

- Divulgar período de matrículas no *site* do CELES e no *UFV em Rede* (juntamente com o teste de nivelamento);
- Liberar sistema para inscrição no nivelamento nos horários e datas previamente divulgados;
- Ativar e excluir matrículas de acordo com a confirmação de pagamentos;
- Contatar alunos em caso de eventuais problemas;
- Estar disponível para atendimento presencial, telefônico e por *e-mail* para esclarecer dúvidas sobre pagamento, datas e uso do sistema.

O cadastro de turmas, professores e alunos bolsistas, a recepção de inscrições de nivelamento, matrículas e rematrículas, assim como a confirmação de pagamentos dos estudantes, eram gerenciados por mim no sistema mostrado na Figura 6.

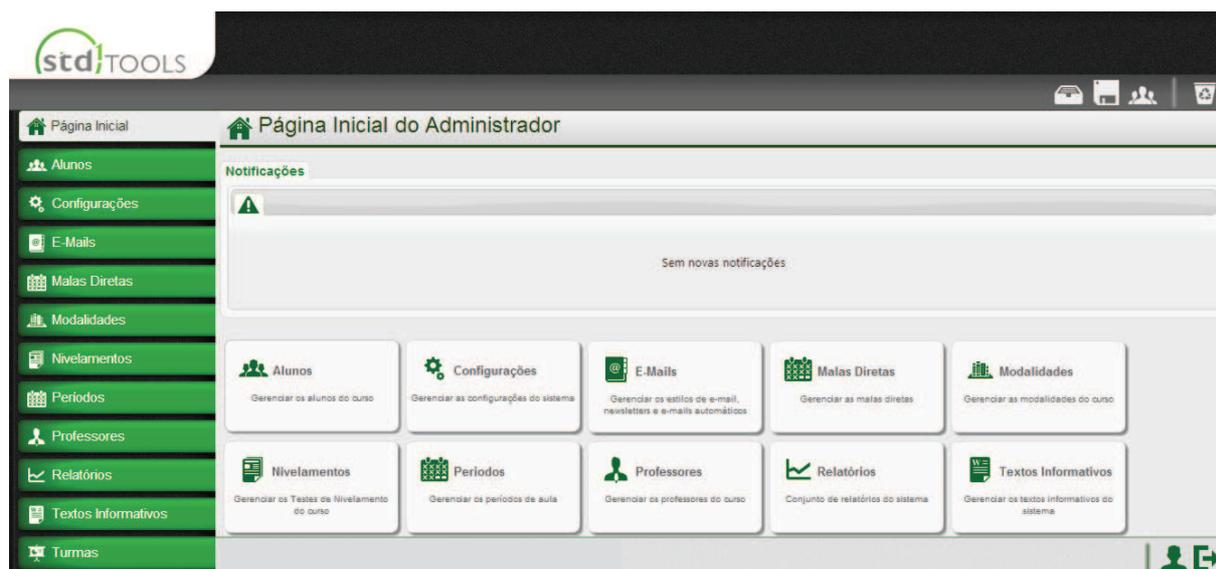


Figura 6: Página inicial do administrador do sistema.

Fonte: captura de tela do sistema administrativo do CELES (área restrita)<sup>2</sup>.

### Envio de termos de estágio

- Preencher e imprimir termos, recolher assinaturas e encaminhá-los ao SEST um mês antes do início dos estágios;
- Em caso de dúvidas, entrar em contato com a Assessoria Jurídica da FUNARBE.

### Reserva de salas para o período

- Enviar horários das turmas aos responsáveis no DLA e no Registro Escolar por *e-mail* e avisá-los também por telefone;

<sup>2</sup> Retirado de: <<http://www.celes.std1.net/>>. Acesso em: 17 ago. 2013.

- Aguardar retorno da alocação;
- Acrescentar as salas na relação de horários a atualizá-las no *site* do CELES;
- Comunicar ao responsável o cancelamento de salas ou mudança para outro local, se for o caso.

#### Avaliação institucional

- Elaborar formulário no *Google Drive* por turma;
- Enviar link aos alunos separadamente por *e-mail*;
- Compilar os resultados das respostas e repassá-los ao coordenador.

O modelo da avaliação institucional foi elaborado por mim, em 2011-1, e aprovado pelos coordenadores na época. Nessa atividade, o conteúdo da disciplina de Marketing I (ADM 320), mais especificamente o relacionado a satisfação de clientes e elaboração de pesquisas, foi fundamental.

#### Lançamento de turmas no RAEX

- Acessar <<http://www.raex.ufv.br/>>;
- Entrar no sistema com *login* e senha do coordenador;
- Acessar *Atividades > Curso > Cadastrar* para lançar cada turma;
- Inserir os dados conforme o modelo disponível no computador.

O modelo para lançamento no RAEX foi elaborado por mim, em 2011-1, e atualizado nos períodos seguintes quando necessário.

#### Pedido de recibo para aluno

- Verificar se o estudante já quitou o valor pelo qual solicita o recibo;
- Solicitar o recibo por *e-mail* ao responsável na FUNARBE enviando nome, CPF, endereço e *e-mail* do aluno, assim como valor e descrição do recibo;

- Aguardar a confirmação de envio do recibo ao solicitante (caso contrário, pedi-lo novamente).

#### Registro de patrimônio

- Levantar e relacionar dados do patrimônio não registrado;
- Solicitar registro do patrimônio ao responsável na FUNARBE;
- Acompanhar permanentemente o *status* da patrimonialização.

#### Pedido de certificados do Centro de Ensino e Extensão (CEE)

- Recolher do aluno o pagamento do certificado no CELES e emitir recibo ou gerar boleto;
- Conferir pagamento no extrato do SIC, se for o caso;
- Elaborar texto dos certificados e CI;
- Avisar responsável por telefone e enviar-lhe CI e texto dos certificados;
- Enviar pagamento pelo contínuo ao receber os certificados e, ou, fazer a transferência entre convênios;
- Enviar *e-mail* aos solicitantes comunicando que os certificados estão disponíveis;
- Recolher assinatura do aluno em lista quando este retirar o certificado.

#### Elaboração de demonstrativos financeiros

- Baixar o extrato do SIC do mês correspondente no formato *Excel*;
- Classificar a planilha pelo tipo de lançamento (débito e crédito) e agrupar os lançamentos comuns sucessivamente;
- Inserir os valores na planilha mensal;
- Inserir planilha e descrição das transações não rotineiras na apresentação do *PowerPoint*;
- Realizar a mesma prestação de contas por período.

Os extratos eram elaborados por mês e por semestre. Como era eu quem os preparava, mas a coordenadora quem os apresentava, procurava ser o mais clara possível para que ela não tivesse dúvidas ao expô-lo.

#### Encerramento de estágios junto ao Serviço de Estágios (SEST)

- Acessar a área de relatório final no *site* do SEST com *login* e senha do coordenador;
- Filtrar para exibir os estágios em andamento;
- Clicar no nome do estagiário cujo estágio será encerrado;
- Inserir, separadamente, as atividades que constam no Termo de Compromisso de Estágio;
- Informar área do estágio, carga horária e datas de início e término;
- Lançar conceito fornecido pelo coordenador.

Grande parte das atividades do CELES dependia do SIC (vide Figura 7). Nesse sistema, diversas solicitações e atividades administrativas eram realizadas mediante o encaminhamento de dados por meio de formulários padronizados, dependendo, apenas em alguns casos, do encaminhamento de documentos posteriormente. Apenas o coordenador do convênio tinha acesso a esse sistema, mas, desde o início do meu estágio, recebi também o acesso para realizar com autonomia atividades como:

- Controle de pagamentos de boletos;
- Pedido de pagamentos de estagiários;
- Transferência de valores entre convênios;
- Solicitação de pagamentos de notas fiscais;
- Pedido de compras;
- Acerto de adiantamentos.



Figura 7: Página inicial do SIC.  
Fonte: captura de tela do SIC<sup>3</sup>.

O fornecimento dos dados de acesso ao SIC ao estagiário de Secretariado Executivo, que passa a ter controle das finanças da organização e permissão para realizar movimentações, foi uma demonstração de confiança e também de reconhecimento aos atributos de sua carreira. Esse é um ponto que considerei muito importante, pois, como profissional de Secretariado Executivo, podia realmente fazer atividades que ocupariam tempo da coordenadora, possibilitando-lhe encarregar-se de funções que só ela de fato poderia realizar, como a orientação pedagógica e as questões docentes.

Outras atividades ligadas à FUNARBE, como encaminhamento de notas fiscais e solicitação de registro de patrimônio, também eram realizadas por mim.

Eu era responsável, ainda, por criar conteúdo e publicá-lo no *site* do CELES. Além disso, também elaborava e enviava os textos relativos ao Curso à equipe de comunicação do portal de notícias da Universidade. Ambas são duas ferramentas muito importantes de relações públicas para o Curso.

---

<sup>3</sup> Retirado de: <<http://www.convenios.funarbe.org.br/indexdois.php>>. Acesso em: 17 ago. 2013.

O portal de notícias da Universidade era um meio de comunicação gratuito e com grande alcance do público de interesse do CELES, sendo um mecanismo extremamente eficaz, por exemplo, na divulgação do período de matrículas ou de algum evento realizado pelo CELES.

Percebi também que o *site* atualizado e com informações esclarecedoras (vide Figura 8) criava uma boa imagem e contribuía para racionalizar o atendimento. Quando o Curso não possuía o *site*, utilizava um *blog* para divulgar informações. À medida que eu conhecia as necessidades do público, aprimorava a forma de elaborar os textos. Por exemplo, tive a ideia de criar as *Frequently Asked Questions* (FAQ), que são uma coletânea de perguntas frequentes sobre um determinado assunto, e disponibilizá-las no *site* do CELES.

As disciplinas Redação Empresarial (SEC 200) e Discurso Empresarial (SEC 400) auxiliaram-me bastante na produção desses tipos de textos.



Figura 8: Página “Quem Somos”.  
Fonte: captura de tela do *site* do CELES, 2013.

O gerenciamento do *site* era realizado por mim, através de uma área administrativa, mostrada na Figura 9.

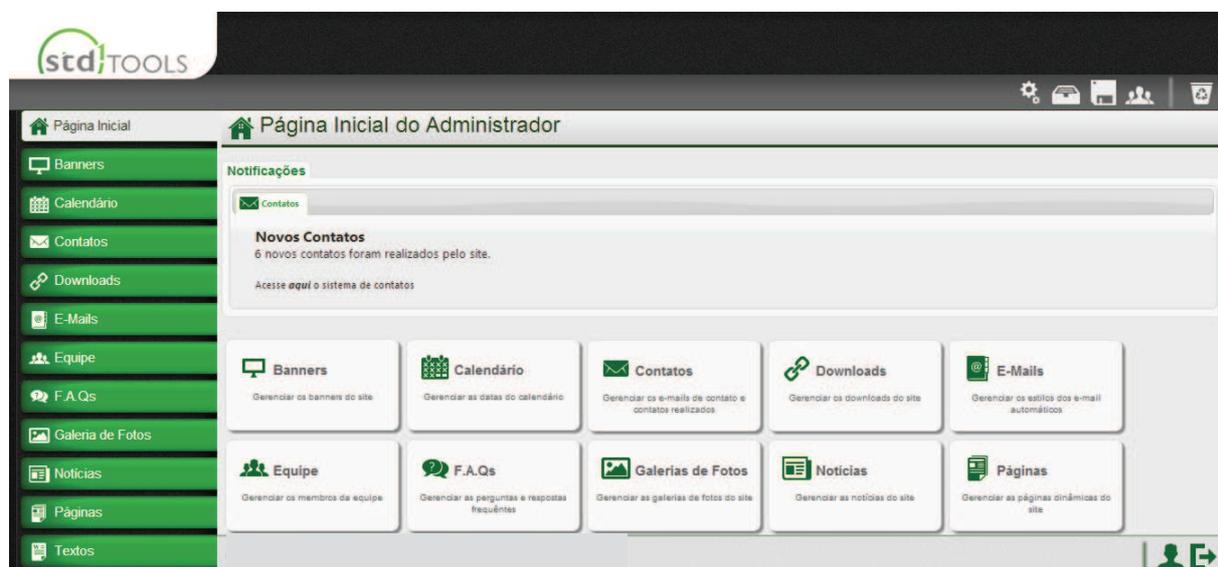


Figura 9: Página inicial do administrador.

Fonte: captura de tela da área do administrador do *site* do CELES<sup>4</sup>.

Também fui responsável por auxiliar a coordenadora do CELES, também coordenadora local do evento *X Encuentro de Profesionales del Español de Minas Gerais y V Seminario APEMG*, em certas atividades do pré-evento. Na ocasião, encarreguei-me de orçamentos, propostas de patrocínio, criação de material publicitário, atualização do *site* (vide Figura 10) e gerenciamento dos trâmites e das demandas relacionadas ao alojamento e ao restaurante universitário. Para realização do transevento, viabilizei uma parceria com a SEC Jr. Consultoria, Empresa Júnior de Secretariado Executivo, que contava com o pessoal necessário para realizar adequadamente todas as funções de cerimonial e secretaria do evento.

<sup>4</sup> Retirado de: <<http://www.celes.std1.net/admin>>. Acesso em: 17 ago. 2013.



Figura 10: Página inicial do site da Associação de Profesores de Español de Minas Gerais (APEMG).

Fonte: captura de tela do site da APEMG, 2013<sup>5</sup>.

#### 5.4 Redação de textos empresariais e oficiais

O principal meio de correspondência usado por mim no CELES, seja para contato com estudantes, professores ou coordenadores, era o *e-mail*. No entanto, redigia também outros documentos como carta, ofício, comunicação interna, edital, declaração, atestado e certificado.

Os documentos eram redigidos predominantemente em língua portuguesa. Nas situações em que precisei escrever certificados, declarações e alguns pequenos textos publicitários em espanhol, as redações foram revisadas pelas professoras.

Nessas atribuições, teve total aplicação o conteúdo de Redação Empresarial (SEC 200) e Redação Oficial (SEC 204). Nas ocasiões em que tive que redigir em espanhol, foram úteis, evidentemente, as disciplinas Língua Espanhola I (LET 170),

<sup>5</sup> Retirado de: < <http://www.apemg.org/>>. Acesso em: 18 ago. 2013.

Língua Espanhola II (LET 171), Língua Espanhola III (LET 172) e Espanhol Empresarial (SEC 470).

### 5.5 Organização e manutenção de arquivos físico e digital

Os métodos de arquivamento tornam mais rápida a busca por cada documento e a recuperação da informação, auxiliando a tomada de decisão (PAES, 2005). Os métodos que adotei para a organização dos arquivos físico e digital do CELES são numérico cronológico, alfabético e ideográfico (por assunto).

O CELES contava com um pequeno arquivo físico, no qual são armazenadas fichas de matrícula dos períodos de 2011-1 a 2012-2 (quando as inscrições eram feitas presencialmente), listas de presença de eventos e relações de notas finais de alunos. Por esse motivo, decidi ordenar esses documentos em duas maletas para pastas suspensas (vide Figura 11), que comportavam adequadamente o volume documental e possibilitavam acesso fácil aos arquivos.



Figura 11: Maleta para pasta suspensa usada no CELES.

Fonte: Kalunga, [s.d.]<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Disponível em <[http://www.kalunga.com.br/prod/arquivo-maleta-pp-c-10-pastas-susp\(350grs\)plascristal-dello/030656/imagens](http://www.kalunga.com.br/prod/arquivo-maleta-pp-c-10-pastas-susp(350grs)plascristal-dello/030656/imagens)>. Acesso em: 18 ago. 2013.

Optei também por definir o descarte de provas e trabalhos logo após o término do período correspondente. Esse descarte estava respaldado pelo documento com o qual o aluno concordava no ato da matrícula, no qual incluí que revisões de nota poderiam ser feitas até quinze dias após o término das aulas do respectivo período e que, após esse prazo, as provas e os trabalhos seriam descartados, não sendo possível a alteração de notas consideradas incorretas.

Em relação às notas fiscais, a responsabilidade pelo seu arquivamento era da FUNARBE, que disponibilizava uma cópia para consulta no SIC, ao qual o coordenador e o secretário possuíam acesso.

Os arquivos digitais do CELES estavam armazenados no disco rígido do computador da secretaria e no *Google Drive*<sup>7</sup>, de acordo com os mesmos métodos citados anteriormente. Visando à segurança dos arquivos do computador, realizava *backup* periodicamente em CD, que, embora não fosse a mídia mais segura para esse fim, era a que estava ao meu alcance. Também defini a organização dos *e-mails* através de marcadores, aplicando os métodos já citados.

A partir de 2013-1, comecei a utilizar o sistema desenvolvido especialmente para atender cada curso do PRELIN. Os dados eram salvos em um servidor da UFV, com *backup* realizado de forma automática.

Para realização dessas atividades, o conteúdo das disciplinas Arquivística (SEC 300) e Gestão Documental (SEC 301) foi imprescindível.

---

<sup>7</sup> O *Google Drive* é um serviço de armazenamento e sincronização de arquivos, que engloba o *Google Docs*, serviço *online* gratuito de edição de textos, planilhas, apresentações e formulários.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considero que meu estágio no CELES foi muito satisfatório, uma vez que me ajudou a aperfeiçoar minhas competências técnicas e desenvolver as habilidades comportamentais que eu mais precisava para minha carreira. Responsabilidade, senso crítico e autonomia são valores que considero os mais importantes para um profissional, que deve buscar desenvolvê-los em atividades como o estágio supervisionado.

Embora o CELES não me oferecesse a possibilidade de efetivação, identifiquei que me concedia uma chance para aprender com os professores coordenadores, que eram profissionais experientes e exerciam tanto seus papéis de docente, quanto de líderes. Percebi ainda que o trabalho e a equipe poderiam se tornar referências para a minha carreira no futuro, propiciando-me inclusive contatos para outras oportunidades.

Comparando a ementa da disciplina Estágio Supervisionado (SEC 498) com as atribuições que realizei enquanto estagiária do CELES, constato que desempenhei as seguintes:

- Expediente de rotina de secretaria;
- Planejamento e gerenciamento de serviços de Secretaria;
- Assistência e assessoramento direto a executivos;
- Levantamento de dados e de informações ligados a metas da empresa;
- Redação de textos especializados em idiomas nacional e estrangeiro;
- Utilização de recursos do sistema de computação e conhecimento da rede Internet (UFV, 2009).

No CELES, pude constatar que a aplicação dos conhecimentos especializados pode depender mais do interesse do profissional em utilizá-los do que das exigências das atividades em si. Acredito que minha vontade de fazer tudo do modo mais adequado possível, de acordo com o que aprendi e com o que julgava ser pertinente,

foi o que me possibilitou ter uma boa experiência e realizar um trabalho que colaborou para o êxito que o CELES conquistou gradativamente desde sua criação. Além disso, acredito que a satisfação da supervisora e dos colegas com o meu trabalho está diretamente relacionada com a aplicação dos conhecimentos da graduação e com as habilidades interpessoais que comecei a desenvolver antes mesmo de chegar à Universidade.

Creio que não contar com a supervisão de um profissional ou professor de Secretariado Executivo tornou o meu trabalho mais difícil no início do estágio extracurricular em 2011. No entanto, avalio que o fato de ter que me esforçar de forma independente para buscar certos conhecimentos fez-me ampliar a capacidade de autonomia e autodidatismo para desenvolver métodos de trabalho pautados nos ensinamentos da graduação. Dessa forma, considero que, no meu caso, realmente houve a aplicação prática desses conhecimentos, que é um dos principais objetivos do estágio supervisionado.

## 7 SUGESTÕES E CRÍTICAS

Considero que algumas disciplinas poderiam ter tido maior aproveitamento no meu estágio, caso contemplassem uma ementa mais atual e aplicável.

- Introdução à Informática (INF 103): a disciplina aborda o processamento básico de dados em *software* livre, o que auxilia o profissional. No entanto, as necessidades do mercado envolvem outras ferramentas mais modernas, como as de computação em nuvem, por exemplo. Além disso, algumas funcionalidades mais avançadas dos aplicativos *Office* também deveriam ser exploradas.
- Gestão Secretarial e Empreendedora (SEC 430): primeiramente, considero que a alocação dessa disciplina no último período do curso é inadequada, visto que o estudante quase não tem tempo para aplicar os conhecimentos em outras oportunidades extracurriculares. Além disso, os conceitos foram muito teóricos e pouco aplicáveis. Também nesse caso, o conteúdo de empreendedorismo, importante para todo profissional no mercado de hoje, foi quase inexistente. Reitero que estudar empreendedorismo apenas no último semestre é incoerente, visto que não se trata de algo que se aprende com algumas aulas, mas principalmente com envolvimento em atividades fora da sala de aula.

Minhas recomendações ao CELES sempre foram feitas no dia a dia de trabalho. No início, tinha mais cautela ao fazer sugestões, pois não sabia como minha supervisora reagiria ao recebê-las. Com o tempo, passei a conhecer seu estilo de trabalho, vi que minhas propostas eram bem recebidas e passei a fazê-las de forma mais direta.

Por exemplo, constatei que a avaliação de satisfação dos alunos do CELES apenas no fim do período não permitia a solução dos problemas, mas apenas o conhecimento desses quando o semestre já estava prestes a terminar. A avaliação no meio do semestre, portanto, passou a permitir o desenvolvimento de um plano de ação para melhoria, e a avaliação do final do período fornecia os indicadores de tais ações, isto é, permitia-nos saber se as medidas foram eficazes ou não e, ainda, o que deveria ser feito para os semestres seguintes.

Minha recomendação em relação ao supervisor do estagiário de Secretariado Executivo é que esse seja um professor da área. Não acredito que seja necessário um acompanhamento *in loco*, mas pelo menos uma supervisão periódica em que o estagiário possa relatar suas atividades, receber avaliação e esclarecer dúvidas.

## 8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, I. *Introdução à teoria geral da administração*. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CURSO DE EXTENSÃO EM LÍNGUA ESPANHOLA (CELES). Quem somos. *CELES – Curso de Extensão em Língua Espanhola*, 2013. Disponível em: <<http://www.celes.std1.net/quem-somos>>. Acesso em: 18 ago. 2013.

DEPARTAMENTO DE LETRAS (DLA). Cursos oferecidos. *Departamento de Letras e Artes – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes*, [s.d.]. Disponível em: <[http://www.dla.ufv.br/cursosofer\\_prelin.php](http://www.dla.ufv.br/cursosofer_prelin.php)>. Acesso em: 18 ago. 2013.

FUNDAÇÃO ARTHUR BERNARDES (FUNARBE). Institucional. *Fundação Arthur Bernardes – FUNARBE*, [s.d.]. Disponível em: <<http://www.funarbe.org.br/missao.php>>. Acesso em: 18 ago. 2013.

GUELBERT, M. *Estratégia de gestão de processos e da qualidade*. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

PAES, M. L. *Arquivo: teoria e prática*. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

PROGRAMA DE EXTENSÃO EM LÍNGUAS (PRELIN). Apresentação. *PRELIN*, 2013. Disponível em: <<http://www.prelin.ufv.br/>>. Acesso em: 18 ago. 2013.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE). Lector. In: *DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA (DRAE)*. 22. ed. Madrid: RAE, 2001. Disponível em: <<http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>>. Acesso em: 18 ago. 2013.

REGISTRO DE ATIVIDADES DE EXTENSÃO (RAEX). Consulta pública. *RAEX – Registro de Atividades de Extensão*, [s.d.]. Disponível em: <<https://www2.dti.ufv.br/raex/scripts/consultaPublica.php?consultar=0>>. Acesso em: 17 ago. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA (UFV). *Catálogo de graduação 2009*. Viçosa: UFV, 2009.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Extensão e Cultura. Resolução n. 7/2007. *SOC | Secretaria de Órgãos Colegiados*, 2007. Disponível em: <[http://www.ufv.br/soc/files/pag/cepe/completa/2007/07\\_07.htm](http://www.ufv.br/soc/files/pag/cepe/completa/2007/07_07.htm)>. Acesso em: 17 ago. 2013.

## **APROVAÇÃO**

Viçosa, 07 de julho de 2014.

Nathani Neves Baesso,  
Estagiária.

Aprovação:

Joziane Ferraz de Assis,  
Supervisora do Estágio.

Ana Carolina Gonçalves Reis,  
Coordenadora do Estágio.

Rosalia Béber de Souza,  
Coordenadora do Estágio.