

## SECRETARIA DA DIRETORIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UFMG: CONQUISTAS E DESAFIOS

Graça Moreira<sup>1</sup>; Sônia Silva<sup>2</sup>; Ana Almeida<sup>3</sup>

<sup>1</sup>UFMG/CAED/mgmoreira@ufmg.br

<sup>2</sup>UFMG/CAED/soniamonicas@ufmg.br

<sup>3</sup>UFMG/CAED/anacarolina2011@ufmg.br

**Resumo** – Este trabalho abordou questões relacionadas à Secretaria da Diretoria de Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais, especificamente sobre sua organização, estruturação e funcionamento, assim como suas conquistas e desafios. Inicialmente, abordou-se o contexto histórico da criação do Centro de Apoio à Educação a Distância (CAED), seu desenvolvimento, propostas de estruturação e perspectivas, bem como a proposta de transformação do CAED em Diretoria de Educação a Distância. Buscou-se descrever e discutir as funções da secretaria com base na Carta de Serviços e bibliografias consultadas. Por último, procurou-se explicitar dificuldades encontradas e perspectivas colocadas para a melhoria da qualidade dos serviços da secretaria. O objetivo foi identificar e analisar como o trabalho da secretaria pode contribuir para melhorar o desempenho da gestão na instituição. Foram identificadas e descritas as funções da secretaria, os pontos positivos e as dificuldades encontradas no desenvolvimento das tarefas. Assim, procurou-se, neste relato de experiência, explicitar a importância do trabalho da secretaria diante das exigências atuais.

**Palavras-chave:** desafios, secretaria, educação a distância.

**Abstract** - This paper has addressed issues related to the office of the Directorate of Distance Education of the Federal University of Minas Gerais, specifically about your organization, structure and functioning, as well as its challenges. Initially revolved up the historical context of the creation of the Center for Support of Distance Education - CAED, considering development, structuring proposals and perspectives, as well as the proposal for transforming CAED for Directorate in Distance Education. It attempted to describe and discuss the functions of the Secretariat Office based on the Charter of Services and bibliographies consulted. Finally, we tried to explain difficulties and perspectives put forward to improve the quality of services of that Secretariat Office. The objective was to identify and examine how the work of the Secretariat Office can help and improve the performance of management in the Institution. It was identified and described the functions of the Secretariat Office, the strengths and weaknesses researched while develop your tasks. Thus, an attempt was this experience report, explain the importance of the work of the Secretariat on the current requirement.

**Keywords:** challenges, secretary, distance education.

## 1. Introdução

Este trabalho aborda questões relacionadas à Secretaria da Diretoria de Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais, especificamente sobre sua organização, estruturação e funcionamento, assim como seus desafios. Abordou-se inicialmente, o contexto histórico da criação do Centro de Apoio à Educação a Distância (CAED), seu desenvolvimento, indicações de estruturação e perspectivas, bem como a proposta de transformação do CAED em Diretoria de Educação a Distância.

Em seguida, buscar-se-á descrever e discutir as funções da secretaria com base na Carta de Serviços e nas indicações da bibliografia consultada. Por último, a título de síntese, procurou-se explicitar dificuldades encontradas e perspectivas colocadas para a melhoria da qualidade dos serviços da secretaria.

A importância deste trabalho está relacionada à explicitação das novas formas de arranjo organizacional da secretaria do serviço público voltada para a maximização da organização, desempenho, comunicação e relacionamento interpessoal. As autoras Ferreira (2011) e Lasta (2008), indicam que a gestão pública deve voltar-se para o foco no cidadão, na orientação para resultados, na modernização do gerenciamento e na valorização da força de trabalho.

Este trabalho tem como propósito explicitar o trabalho realizado pela Secretaria da Diretoria Geral do Centro de Apoio a Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais com o objetivo de destacar a importância do trabalho da secretaria geral diante das exigências atuais, onde a função de atendimento público, de racionalização do tempo, apoio à gestão no sentido de agilizar a realização das tarefas prioritárias, tornam-se instrumentos privilegiados para veiculação da imagem institucional.

## 2. Contexto histórico CAED

O CAED iniciou suas atividades em agosto de 2003, tendo como primeiro desafio o credenciamento da UFMG junto ao Ministério da Educação para oferta de cursos de graduação na modalidade a distância. Criado e implantado pela Portaria GR nº 115 de 18 de novembro de 2010, o Centro está vinculado à Pró-Reitoria de Graduação da Universidade Federal de Minas Gerais (PROGRAD/UFMG) e sediado na Unidade Administrativa III, no Campus Pampulha. Em função da posse do reitorado para a gestão 2014-2017, o CAED está cedendo lugar à Diretoria de Educação a Distância.

Assim, utilizou-se nesse contexto o termo “Diretoria de Educação a Distância”, cuja nomenclatura faz parte da proposta de gestão apresentada pelos reitores eleitos. Nesse sentido, ressalta-se que essa Diretoria estará vinculada ao Gabinete do Reitor.

Para que o CAED seja transformado em Diretoria de Educação a Distância será necessário reformular o Regulamento Interno de funcionamento já existente e aprovado pela PROGRAD em 18 de novembro de 2010. Após essa reformulação o novo regulamento será apreciado nas instâncias superiores da UFMG.

A Diretoria de Educação a Distância, em conformidade com objetivos da UFMG nas áreas de ensino, pesquisa e extensão, tem como finalidades:

- a) administrar, coordenar e assessorar o desenvolvimento de cursos de graduação, especialização, aperfeiçoamento e extensão, na modalidade a distância;
- b) desenvolver estudos de pesquisa sobre educação a distância; promover articulação da UFMG com os polos de apoio presencial; assessorar, produzir e editar livros acadêmicos e livros didáticos impressos e digitais sobre Educação a Distância (EaD) na Universidade Federal de Minas Gerais;
- c) realizar estudos e pesquisas nas áreas de educação a distância e educação continuada, voltados aos interesses da Universidade e da comunidade em geral; promover e estimular seminários, congressos, encontros e outros eventos na área de educação a distância;
- d) incentivar e/ou desenvolver a realização de capacitação de seus servidores;
- e) divulgar os resultados dos estudos e pesquisas realizadas, bem como divulgar trabalhos, teses e artigos que apresentem importância e interesse para os profissionais da área;
- f) manter intercâmbio com instituições brasileiras e estrangeiras, ligadas à formação de docentes e especialistas na modalidade EaD, à pesquisa e prestação de serviços bem como à divulgação do conhecimento produzido na área;
- g) constituir acervo bibliográfico e documental sobre temas específicos da modalidade EaD;
- h) incentivar a participação em EaD de docentes dos diversos departamentos da UFMG;
- i) apoiar a implementação de cursos na modalidade a distância, nas diversas áreas do conhecimento da UFMG e;
- j) editar livros, periódicos e outros produtos editoriais, em mídia impressa e/ou digital, que tratem de temáticas pertinentes a Educação a Distância.

### **3. Funções da secretaria**

Antes de iniciar a discussão da Carta de Serviços, faz-se necessário abordar as funções, competências e áreas de atuação de uma secretaria geral.

De acordo com o Quadro 1, a secretaria geral tem multifuncionalidade de competências e áreas de atuação. Destaca-se nesse quadro o exercício de funções gerenciais e habilidades para lidar com modelos inovadores de gestão dentro da instituição.

### **Quadro 1 – Competências e áreas de atuação da Secretaria Geral**

- 1 - Análise, interpretação e articulação de conceitos da administração pública e privada.
- 2 - Postura reflexiva e visão crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas (observados os níveis graduais de tomada de decisão).
- 3 - Atuar nos três níveis do comportamento organizacional: micro, meso e macro-organizacional.
  - I. capacidade de articulação com diferentes níveis de empresas e instituições públicas ou privadas;
  - II. visão generalista da organização e das peculiares situações hierárquicas intersetoriais;
  - III. exercício de funções gerenciais, com domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
  - IV. utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
  - V. habilidade em lidar com modelos inovadores de gestão;
  - VI. desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociações e nas comunidades interpessoais e intrapessoais;
  - VII. ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional;
  - VIII. receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
  - IX. reconhecer necessidades e equacionar soluções, para a adoção de meio alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e produtividade dos serviços;
  - X. gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
  - XI. gestão e assessoria administrativa focado nos objetivos e metas departamentais e empresariais;
  - XII. maximização e otimização dos recursos tecnológicos.

Fonte: Adaptado de NONATO JÚNIOR apud FERREIRA, 2011 p.39.

A partir do Quadro 1 e tendo como referência a Carta de Serviços do CAED procurou-se descrever os principais aspectos que envolvem o funcionamento da Secretaria da Diretoria do CAED. A elaboração dessa Carta de Serviços foi consequência da participação de três funcionárias do setor em curso de capacitação ofertado pelo Conselho Regional de Administração de Minas Gerais (CRA/MG). O principal objetivo da Carta de Serviços é orientar e informar aos usuários todos os serviços oferecidos, bem como as formas de acesso. A redação da Carta de Serviços teve por base as orientações do Guia para orientação da Carta de Serviços ao Cidadão e o guia foi preparado no âmbito da Secretaria de Gestão do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA). Segundo esse documento, a implantação

da Carta de Serviços constitui prática de sucesso em vários países do mundo. Esse documento indica que a divulgação da Carta facilita e amplia o acesso do cidadão aos serviços oferecidos pela instituição, promovendo a melhoria da qualidade no atendimento prestado.

A Carta de Serviços foi elaborada em 2011 e, atualmente, passa por reformulação devido à criação de novos setores e ampliação dos serviços oferecidos pela educação a distância para a UFMG, bem como para a sociedade em geral. Para atender à reformulação, foi solicitado aos setores que preenchessem formulário com identificação dos serviços disponibilizados, os tempos para prestação desses serviços, as informações de acesso, os mecanismos de comunicação e compromissos de atendimento para os serviços identificados. Embora esteja passando por revisão e não ter sido divulgada à comunidade externa, a Carta de Serviços aumenta a capacidade de organização do setor para atender demandas cotidianas. Os benefícios advindos de sua divulgação serão muitos, pois as dúvidas dos usuários, muitas vezes, serão sanadas ao ler o documento que contém o item “perguntas e respostas” onde são apresentadas as principais dúvidas dos usuários relativas à EaD. Essas questões foram pensadas em conjunto com a secretaria e demais setores da Diretoria de Educação a Distância.

O setor Secretaria da Diretoria de Educação a Distância está dividido em Secretaria da Diretoria e Secretaria Geral. A Secretaria da Diretoria tem como finalidade executar e acompanhar as atividades administrativas, prestar informações e interagir com a comunidade dos cursos de EaD. A Secretaria Geral tem por objetivo assessorar a Diretoria nas atividades administrativas, de ensino, pesquisa e extensão, realizar as solenidades de Colação de Grau dos alunos dos cursos de graduação a distância, além de promover o cerimonial dos seminários e demais atividades relacionadas ao gênero. Essas secretarias se completam na realização das tarefas diárias e na resolução de problemas cotidianos de um setor público com tal especificidade.

Segundo a Carta de Serviços atualmente aplicada às atividades diárias da educação a distância, o público alvo da secretaria são os alunos dos cursos de educação a distância; o público externo interessado em informações referentes à educação a distância; os coordenadores de cursos, professores, tutores a distância e presencial envolvidos com os cursos a distância, os setores internos e externos à Diretoria de Educação a Distância e os Polos de Educação a Distância que integram o Programa Universidade Aberta do Brasil na Universidade Federal de Minas Gerais. Pode-se verificar que o público alvo é amplo e diversificado.

Descreve-se e analisa-se a seguir as principais funções da secretaria. A primeira função da secretaria estabelecida na Carta de Serviços é a de atender os cursos de EaD no tocante às questões administrativas e acadêmicas. Este atendimento em sua maioria é feito via telefone ou email, atendendo os alunos dos cursos de educação a distância, que fazem contato para tirar dúvidas gerais que surgem sobre o funcionamento dos cursos, inscrições, prazos, editais em andamento e sobre os processos acadêmicos encaminhados a essa Diretoria. Atende-se também o público interno da própria UFMG.

A Secretaria responde pelo controle da agenda da diretoria e da vice-diretoria e pela organização do arquivo de toda a documentação do setor. Essa

documentação está acondicionada em arquivo físico de caixas e pastas suspensas numeradas e divididas por assunto. A partir da numeração de cada pasta e com o auxílio de uma ficha de identificação é possível a localização de documentos por outras pessoas, ainda que não pertençam à secretaria. Ao final de cada ano, a secretaria faz a transferência dos documentos para o arquivo passivo.

O setor responde também, pela atualização dos contatos dos coordenadores de polo e dos cursos; pela redação de documentos de cunho administrativo como ofícios, declarações, pareceres e revisão de editais.

O processo de elaboração de editais de monitoria também é de responsabilidade da secretaria e segue as normas da PROGRAD, que contém prazos, procedimentos para implementação da cota de bolsas, vigência e organização da seleção dos monitores. Após a seleção dos candidatos, os coordenadores dos cursos de graduação encaminham à Diretoria de Educação a Distância o resultado e os Termos de Concessão dos novos bolsistas, para assinatura do diretor e envio à PROGRAD. O pagamento da bolsa aos monitores é condicionado ao envio mensal do atestado de frequência emitido pelo curso. Ao final de cada contrato, os bolsistas têm de enviar um relatório, constando as atividades desenvolvidas durante o período da monitoria.

Os coordenadores também emitem um relatório descrevendo o desenvolvimento do aluno durante o período, além de um relatório geral do programa. Estão contemplados com o Programa de Bolsas de Monitoria 48 alunos dos cursos de graduação a distância, assim distribuídos: 5 são destinados ao Curso de Bacharelado em Geografia; 10 estão alocados no Curso de Licenciatura em Ciências Biológicas; 11 atendem ao Curso de Licenciatura em Matemática; o Curso de Licenciatura em Química dispõe de 9 cotas e o Curso de Pedagogia atua com 13 bolsistas do referido programa. Vale ressaltar que essas bolsas podem ser remanejadas de um curso para outro, conforme a necessidade. Por outro lado, é importante observar que esse remanejamento só é possível quando da abertura de novo edital.

Compete à secretaria preparar e enviar, por meio dos correios ou via malote, correspondências tais como ofícios, declarações, convites, dentre outros. A secretaria estabelece contato permanente com os coordenadores no que diz respeito às informações e documentos encaminhados por eles.

A UFMG conta hoje com aproximadamente 7.015 alunos nos cursos de educação a distância. Destes, 2.172 são alunos da graduação, 3.398 dos cursos de especialização e 1.445 são dos cursos de extensão. Pelo número de alunos atendidos é possível verificar que existe demanda considerável e crescente de informações e serviços. Entre as principais tarefas da secretaria destaca-se: encaminhar e arquivar documentação de interesse acadêmico; receber, encaminhar e responder solicitações de parecer sobre aproveitamento de estudos, pedidos de trancamento de matrícula, sobre pareceres de transferência de cursos ou de polos e sobre reinclusão acadêmica. Além disso, orientação aos alunos sobre procedimentos de matrícula no início de cada semestre e de transferências de cursos e de polos.

A Secretaria da Diretoria de Educação a Distância vem passando por uma série de mudanças desde a sua origem. A expansão da Diretoria de

Educação a Distância promoveu o aumento das demandas internas e externas, profissionalização e, conseqüentemente, a contratação de novos profissionais.

Inicialmente a secretaria era constituída por uma única profissional. A partir de dezembro de 2009, passou a contar com duas profissionais; uma secretária executiva bilíngue e uma administradora. Desde então, novos profissionais foram admitidos e a secretaria passou a ter mais três profissionais; um auxiliar administrativo e duas estagiárias.

Em meados de março de 2014, com a criação da Vice-Diretoria, essa administradora assumiu a função de vice-diretora e a secretaria passou a configurar com duas secretárias executivas bilíngue, um motorista e duas estagiárias.

#### **4. Desafios**

A secretaria enfrenta alguns desafios, dentre eles destaca-se a necessidade de posicionar-se como um setor que não é apenas executor de tarefas, mas que tenha habilidade para lidar com modelos inovadores de gestão, com capacidade de opinar na resolução de problemas e que se preocupa com o todo da organização. Na verdade, este não é um desafio exclusivo da secretaria do CAED, mas um desafio enfrentado pela profissão. Segundo Guimarães,

“[...] mesmo com a profissão regulamentada (Lei federal número 7.377, adaptada pela Lei 9.261, de 10-01-1996), os secretários atuam no mercado de trabalho com outras nomenclaturas, como de coordenador, assessor, recepcionista, dentre outras.” (GUIMARÃES, apud LASTA, 2011, p. 175).

Com esta mesma nomenclatura de secretária, trata-se vários profissionais sem a formação específica de secretária, como por exemplo, atendente de telefone, recepcionista, etc.

Mesmo assim, é possível constatar que houve uma valorização e reconhecimento da profissão e da função da secretária nas instituições, principalmente nas três últimas décadas. Com a regulamentação, a revisão das funções inerentes à profissão e a incorporações de novas competências e habilidades tem permitido que a secretária ocupe mais espaço junto aos dirigentes e as equipes de trabalho. Assim, as secretárias têm identificado problemas e propondo soluções para as questões que surgem no dia a dia da organização. A realização de atividades diversificadas que exigem conhecimentos multidisciplinares está valorizando cada vez mais o papel desempenhado pelas secretárias nas instituições.

Da mesma forma, a profissão secretarial, segundo Lasta (2011), sofreu profundas modificações nas últimas décadas. Essas modificações são atribuídas a duas razões, a primeira está ligada ao aprimoramento do perfil profissional e a segunda deve-se à complexificação dos processos organizacionais e a crescente busca pela formação específica em nível superior.

O aumento crescente pela oferta de bacharelados em Secretariado Executivo e o aumento da procura por estes cursos é uma prova incontestável da profissionalização da profissão. Além disso, houve a ampliação do campo de trabalho devido ao conhecimento e postura desse profissional ao interferir positivamente na realidade organizacional. Mesmo com esta evolução, tanto do serviço da secretária quanto da crescente profissionalização do secretário executivo, é possível constatar questionamentos por parte de outros profissionais tanto relacionados à formação em curso superior quanto à postura profissional e em relação às tarefas realizadas. Faz parte do imaginário que o secretário realiza atividades rotineiras e simples, que tem uma postura submissa e assim suas funções podem ser desempenhadas por um funcionário com qualquer formação.

Outra questão a ser discutida refere-se especificamente ao trabalho da secretária do setor público. Segundo Sosmaier<sup>1</sup>, nesse segmento, pode ocorrer uma série de entraves que dificultam o trabalho da secretária e restringem a atuação da profissional. Estas dificuldades se devem a gerências centralizadoras, processos burocráticos, falta de motivação de colegas e mesmo desconhecimento da profissão dentro do órgão. Um cenário com estas dificuldades pode levar o trabalho da secretária a ficar limitado às tarefas mais operacionais e impede melhorias no fluxo dos processos. Além disso, outras situações podem bloquear a atuação da secretária de uma instituição pública, como por exemplo, barreiras ligadas à resistência a mudanças, normas e regimentos de ordem política e cultura organizacional própria do funcionalismo público. Estas características podem contribuir para dificultar o trabalho da secretária e impedir mais participação nos processos.

Ao contrário disso, como afirma Nonato Júnior,

A valorização da profissão de secretário com a inclusão do Secretariado Executivo na CBO (Classificação Brasileira de Ocupações), ocorrida em 2002, a profissão de secretário executivo foi classificada no GG2 (Segundo Grande Grupo), que se refere ao grupo de Profissionais das Ciências e das Artes, pressupondo que esta categoria pesquisa e produz conhecimento, já que atua no domínio da Ciência. Isso é uma grande evolução para esse ofício, visto sempre como mero executor de atividades, pois, abre a possibilidade para que os estudiosos de Secretariado em nível superior possam atuar como cientistas que investigam os caminhos de sua profissão e de seus conceitos (NONATO JUNIOR Apud FERREIRA, 2011).

Segundo a mesma autora, uma secretaria geral para atender as novas necessidades organizacionais precisa ser gerenciadora da execução de rotinas; editora de textos; organizadora e mantenedora de dados e informações em arquivos; oferecer atendimento global aos clientes e fornecedores;

---

<sup>1</sup> SOSMAIER, Marisa. O profissional do Secretariado e as barreiras na Gestão Pública. Disponível em <<http://a-secretaria-que-faz.blogspot.com.br/2010/10/o-profissional-do-secretariado-e-as.html>>. Acesso em 30.04.2014



intermediadora de acontecimentos, negociadora, facilitadora; empreendedora; autônoma; acessível e realizadora de previsões objetivas.

### 3. Conclusões

A Secretaria da Diretoria do CAED ainda tem muito que avançar. Pode-se constatar que é necessário tornar visíveis, interna e externamente, as iniciativas, pro-atividade, comprometimento e participação em inúmeras atividades no ambiente de trabalho. Outro desafio da secretária é a introdução de novas metodologias no tratamento da informação que permitam pensar e agir estrategicamente e, dessa forma, promover mudanças nas formas de selecionar, organizar e divulgar informações. Assim aponta-se a necessidade de divulgar para toda a comunidade a Carta de Serviços, no sentido de facilitar o acesso às informações e serviços de qualidade, pois esse documento é fundamental para as atividades do setor.

Também é desafio do setor conquistar respeito e espaço dentro da estrutura da Diretoria de Educação a Distância, pois, infelizmente algumas pessoas demonstram certo descrédito com a função de secretariado. Nesse sentido, é importante ressaltar que a profissão de secretariado tem acompanhando as mudanças e exigências do mundo dos negócios, evoluindo e alargando o espaço de atuação.

Contudo, é preciso destacar que a secretária não deixa de exercer funções técnicas e tradicionais, porém agregando atribuições e atividades ainda mais amplas e significativas para as organizações, dentre elas a gestão que inclui o processo de tomada de decisão, gerenciamento de conflitos e condução de equipes. Nessa linha de raciocínio é preciso acreditar que a secretária é uma profissional inserida na gestão da organização e que atua em diversas áreas. Atualmente, a secretária é vista como assessora de gestão e não apenas alguém que só executa o que lhe é solicitado.

### Referências

- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA**; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 2/2008.
- Centro de Apoio de Educação a Distância (CAED), **Regimento**. 15p. 2010
- Centro de Apoio de Educação a Distância (CAED), **Carta de Serviços**. 12p. 2013.
- FERREIRA, Francisca Daniele. **A atuação do secretário executivo no setor público: o caso da Universidade Federal do Ceará**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará. Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior – POLEDUC, Fortaleza, 2011. Orientação: Profª Drª Maria do Socorro de Sousa Rodrigues.

LASTA, Adriane e DURANTE, Daniela Giareta Durante - **A Gestão Secretarial no Cenário Organizacional Contemporâneo**. 2011. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/168/176>>. Acessado em: 15 de abril de 2014.

SOSMAIER, Marisa. O profissional do Secretariado e as barreiras na Gestão Pública. Disponível em <<http://a-secretaria-que-faz.blogspot.com.br/2010/10/o-profissional-do-secretariado-e-as.html>>. Acessado em 30 de abril de 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Portaria nº 115 de 18 de novembro de 2010**.