

GUIA DE ORIENTAÇÕES

CONHECENDO A SECRETARIA ACADÊMICA, UM ESPAÇO EDUCATIVO



EXPEDIENTE TÉCNICO

ORGANIZAÇÃO: MARTA HELENA SZADKOSKI

ORIENTADORA: Dra. MÁRCIA VALÉRIA PAIXÃO

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO: MARTA HELENA SZADKOSKI

VÍDEO EM LIBRAS POR: VINÍCIUS DEA SILVA

SOFTWARE: CANVA

ILUSTRAÇÕES: CANVA

CONHECENDO A SECRETARIA ACADÊMICA, UM ESPAÇO EDUCATIVO

Produto Educacional elaborado pela mestranda Marta Helena Szadkoski, sob orientação da Prof.^a Dr.^a Marcia Valéria Paixão, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação Profissional e Tecnológica, Programa de Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT) – IFPR, Campus

Linha de Pesquisa: Organização e Memórias de Espaços Pedagógicos na EPT

Dados da Catalogação na Publicação
Instituto Federal do Paraná
Biblioteca do Campus Curitiba

S996 Szadkoski, Marta Helena
Guia de orientações: conhecendo a secretaria acadêmica, um espaço educativo / Marta Helena Szadkoski; orientadora, Márcia Valéria Paixão. – Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2022, 52 p. : il. color.

1. Orientação educacional no ensino profissional . 2. Ensino profissional. 3. Serviços de atendimento por telefone. 4. Tecnologia educacional. 5. Coronavírus - pandemia. 6. Produto educacional I. Paixão, Márcia Valéria. II. Institutos Federais, Programa de Pós Graduação em Educação Profissional e Tecnológica. III. ProfEPT. IV. Título.

CDD 23. ed. - 370

GUIA DE ORIENTAÇÕES

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	05
O O INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ (IFPR)	06
O ESPAÇO EDUCATIVO	07
A SECRETARIA ACADÊMICA	08
O SECRETÁRIO ACADÊMICO (ESCOLAR)	09
CONHEÇA AS COMPETÊNCIAS DA SECRETARIA ACADÊMICA	13
O PRIMEIRO CONTATO	14
A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO	15
TIPOS DE ATENDIMENTOS	23
FLUXO DE ATENDIMENTO	24
COMUNICAÇÃO	26
CANAIS DE COMUNICAÇÃO	27
ARQUIVO ESCOLAR	28
GESTÃO DE DOCUMENTOS	29
DOCUMENTOS ELETRÔNICOS	30
REDAÇÃO DE DOCUMENTOS	31
SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS - SIGAA	32
HOME OFFICE	33
FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS	38
O INGRESSO NO IFPR	40
A PANDEMIA NÃO ACABOU	42
RESOLUÇÕES E NORMATIVAS EDUCACIONAIS	43
DOCUMENTOS SOBRE A PANDEMIA	45
REFERÊNCIAS	51
SOBRE O PROFEPT	51
SOBRE AS AUTORAS	52

APRESENTAÇÃO

Este Produto Educacional – é um Guia de Orientações - "Conhecendo a Secretaria Acadêmica, um espaço educativo", resultado de uma pesquisa desenvolvida no programa de Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) - Campus Curitiba, dentro da linha de pesquisa de Organização e memórias de espaços pedagógicos e tecnológica da EPT, inserida no macroprojeto 6 - Organização de espaços pedagógicos na EPT, sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Marcia Valéria Paixão.

A elaboração de um Produto Educacional é um dos requisitos do programa de Mestrado Profissional do ProfEPT, o outro requisito é a dissertação. O produto educacional é o resultado de um processo criativo gerado a partir de uma atividade de pesquisa, com vistas a responder a uma pergunta ou a um problema ou, ainda, a uma necessidade concreta associada ao campo de prática profissional, podendo ser um artefato real ou virtual, ou ainda, um processo (CAPES, 2020).

A escolha da temática partiu por ter a Secretaria Acadêmica um papel muito importante dentro da instituição de ensino. As diversas funções deste setor o colocam diretamente ligado com todas as áreas educativas e assim envolvido com todo o trabalho educacional. Pretendemos ressignificar o espaço da Secretaria Acadêmica, demonstrando que se trata de um espaço educativo, onde o diálogo e todas as formas de interação realizadas nesse ambiente são formativas.

É na Secretaria Acadêmica que ocorrem todos os procedimentos ligados à vida acadêmica do aluno, desde seu ingresso até a conclusão do curso com a expedição do diploma, porém dentro desse percurso existem muitas informações e orientações que geralmente não constam em nenhum manual.

Assim, esse Guia de Orientações além de situar a Secretaria Acadêmica como um espaço educativo, traz orientações para a execução de procedimentos, informações e rotinas pertinentes à Secretaria Acadêmica, bem como a legislação que respalda esses procedimentos. Os temas abordados objetivam ressignificar o espaço e trazer subsídios para demonstrar que trata-se de um espaço educativo.

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



O INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ (IFPR)

O Instituto Federal do Paraná (IFPR) é uma instituição pública federal de ensino vinculada ao Ministério da Educação (MEC) por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec). É voltado para a educação superior, básica e profissional, especializada na oferta gratuita de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades e níveis de ensino.

A instituição foi criada em dezembro de 2008 através da Lei nº 11.892, que instituiu a Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica e os 38 institutos federais hoje existentes no país. Com a Lei em vigor, a Escola Técnica da Universidade Federal do Paraná (ET-UFPR) foi transformada no IFPR, que hoje possui autonomia administrativa e pedagógica.

Cerca de treze anos após ser instituído formalmente, o IFPR possui 26 *campi* espalhados pelo estado do Paraná e continua em expansão.



Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



DICA

Quer conhecer um pouco mais
sobre o IFPR? Que tal visitar o
site?

<https://reitoria.ifpr.edu.br/>

O ESPAÇO EDUCATIVO

O espaço educativo não se limita às salas de aula e aos ambientes construídos. A interação das pessoas com o espaço é fundamental para que elas cumpram os seus objetivos e sejam efetivamente educativos (BRASIL, 2013). Trata-se de espaços onde se desenvolvem ações que visam ao desenvolvimento pleno do aluno e à formação de cidadãos conscientes e responsáveis (ZABALZA, 2001).

As práticas educativas acontecem em diversos lugares, em muitas espaços formais, não-formais, informais, acontecem nas famílias, no trabalho, na cidade e na rua, nos meios de comunicação e nas escolas (LIBÂNEO;PIMENTA, 1999). Os indivíduos não aprendem somente em sala de aula, mas em todas as formas de organização, nas práticas de gestão, no ambiente escolar, nas rotinas e modos de resolver problemas e de solucioná-los.

Para Gohn (2006), [...] a educação formal é aquela desenvolvida nas escolas, com conteúdos definidos; a informal, os indivíduos aprendem durante o processo de socialização, ou seja, na família, bairro, clube, amigos etc., é carregada de valores e culturas próprias, de pertencimento e sentimentos herdados: já na educação não-formal, os indivíduos apreendem “no mundo da vida”, compartilhando experiências, em espaços e ações coletivas.

Os diferentes espaços educativos propiciam o desenvolvimento cognitivo, uma vez que, por meio de suas ações, levam os indivíduos a estabelecer relações com diferentes saberes, contribuindo para uma aprendizagem significativa.

O ambiente formativo deve propiciar um espaço saudável, acolhedor, atendendo às diferentes necessidades e desejos de todos aqueles que passam e atuam nesse espaço de trocas e descobertas, buscando incentivar os processos de apropriação e de produção de sentidos e significados. Assim, todos espaços escolares compreendem um ambiente maior: dentre eles, o pátio, a biblioteca, a secretaria, as salas de aula, a horta, a sala de informática – ou melhor, trata-se de um conjunto de vários espaços que somados às relações práticas nesse ambiente, constituem um ambiente formativo geral (LEITE,2016).

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



A SECRETARIA ACADÊMICA

Trata-se do setor responsável pelos processos de Controle e Registro das atividades curriculares e acadêmicas desenvolvidas pelos discentes dos Cursos de Educação Básica, Superior e Profissional e Tecnológica do IFPR, em consonância com a legislação, as políticas de ensino e as normativas internas.

No regimento geral do IFPR, aprovado pela Resolução nº 56, de 03 de dezembro de 2012, em seu Art. nº 64, a Secretaria Acadêmica do *campus* é vinculada à Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão.

“

Art. 64. A Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão é a unidade responsável pela coordenação, orientação, execução, supervisão e avaliação das atividades da secretaria acadêmica, de ensino, de pesquisa, de extensão, de inovação e do empreendedorismo, de acordo com a diretrizes do IFPR estabelecidas pelas Pró-Reitorias (IFPR, 2012).

”

A Secretaria Acadêmica é responsável pelos processos de Registro e Acompanhamento Acadêmico discente no campus. É na Secretaria Acadêmica que você pode buscar informação sobre o curso, emissão de documentação e fazer solicitação de outros serviços acadêmicos.

“

A Secretaria Escolar cuida da documentação, escrituração e correspondência da escola, dos docentes, demais funcionários e dos alunos. Dedicase também, ao atendimento à comunidade. Para a realização desses serviços, a escola conta com um secretário e escriturários ou auxiliares de secretaria” (LIBÂNEO. 2012, p. 465).

”

Conforme o exposto, fica clara a ideia de que, a secretaria acadêmica é encarregada das funções burocráticas, entretanto, convém ressaltar que, o atendimento à comunidade interna e externa da instituição também faz parte dos serviços prestados pelo setor. Nessa interação da Secretaria Acadêmica com a comunidade interna e externa, ocorre uma relação dialógica, que na perspectiva de Vygotsky (2007), está intimamente envolvida no processo de aprendizagem, sendo capaz de desenvolver cidadãos críticos reflexivos. É através da relação dialógica que os indivíduos transformam as informações em conhecimento.

De acordo com Vygotsky, os sujeitos criam laços através dos conhecimentos adquiridos, com a troca de experiências e com a intermediação do novo conteúdo são levados à aprendizagem. Assim, através das atividades desenvolvidas no ambiente da Secretaria Acadêmica, o fazer pedagógico pode ser observado nas práticas do secretário escolar e seus auxiliares, pois através das trocas e intermediação com os sujeitos, eles repassam conteúdo que à leva a aprendizagem.

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



O SECRETÁRIO ACADÊMICO (ESCOLAR)

No contexto histórico, a função de secretário está relacionada com o trabalho desenvolvido pelos escribas, que apresentavam aptidão para a escrita, pouco dominada na época. Esses profissionais tinham o reconhecimento social, e suas atribuições compreendiam o registro de informações, redigir ordens e realizar cálculos (SANTOS; SANTOS, 2020).

No Brasil, a profissão de Secretário foi regulamentada em 30 de setembro de 1985 pela Lei nº. 7.377, e foi posteriormente complementada através da Lei nº. 9.261 de 1996, com as profissões de Secretário Executivo e Técnico em Secretariado, possibilitando um avanço para a categoria (BRASIL, 1985). A Lei nº. 7.377 apresenta, em seu artigo 5º, as atribuições do técnico em secretariado:

“**Art. 5º São atribuições do Técnico em Secretariado; I - organização e manutenção dos arquivos de secretaria; II - classificação, registro e distribuição da correspondência; III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro; IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico (BRASIL, 1985).**”

As atividades do secretário não estão restritas somente à função burocrática. O secretário configura-se como um importante elo entre a comunidade externa e a escola, fornecendo informações e esclarecimentos sobre a instituição de ensino. Nesse processo de interação, os fatores como: atenção, respeito e escuta revelam-se imprescindíveis.



Você sabia que o Secretário escolar é reconhecido como profissional de educação?

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) nº 9.394 (BRASIL, 1996), apresenta em seu artigo 61, que são considerados profissionais da Educação Básica (Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio).

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



“

[...] os que, nela estando em efetivo exercício e tendo sido formados em cursos reconhecidos, são: I – professores habilitados em nível médio ou superior para a docência na educação infantil e nos ensinos fundamental e médio; II – trabalhadores em educação portadores de diploma de pedagogia, com habilitação em administração, planejamento, supervisão, inspeção e orientação educacional, bem como com títulos de mestrado ou doutorado nas mesmas áreas; III – trabalhadores em educação, portadores de diploma de curso técnico ou superior em área pedagógica ou afim, e IV – profissionais com notório saber reconhecido pelos respectivos sistemas de ensino, para ministrar conteúdos de áreas afins à sua formação ou experiência profissional, atestados por titulação específica ou prática de ensino em unidades educacionais da rede pública ou privada ou das corporações privadas em que tenham atuado, exclusivamente para atender ao inciso V do caput do art. 36; V – profissionais graduados que tenham feito complementação pedagógica, conforme disposto pelo Conselho Nacional de Educação (BRASIL, 1996).

”

A Lei 12.014 de agosto de 2009, alterou o art. 61 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, especificando as categorias de trabalhadores que se devem considerar profissionais da educação.

Com a nova Lei, a denominação “profissionais do ensino” foi alterada por “profissionais da educação escolar” e incluído um parágrafo único estabelecendo quais as categorias de trabalhadores seriam consideradas “profissionais da educação básica”.

O art. 61 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, passa a vigorar com a seguinte redação:

“

Consideram-se profissionais da educação escolar básica os que, nela estando em efetivo exercício e tendo sido formados em cursos reconhecidos, são: I – professores habilitados em nível médio ou superior para a docência na educação infantil e nos ensinos fundamental e médio; II – trabalhadores em educação portadores de diploma de pedagogia, com habilitação em administração, planejamento, supervisão, inspeção e orientação educacional, bem como com títulos de mestrado ou doutorado nas mesmas áreas; III – trabalhadores em educação, portadores de diploma de curso técnico ou superior em área pedagógica ou afim. Parágrafo único. A formação dos profissionais da educação, de modo a atender às especificidades do exercício de suas atividades, bem como aos objetivos das diferentes etapas e modalidades da educação básica, terá como fundamentos: I – a presença de sólida formação básica, que propicie o conhecimento dos fundamentos científicos e sociais de suas competências de trabalho ;II – a associação entre teorias e práticas, mediante estágios supervisionados e capacitação em serviço; III – o aproveitamento da formação e experiências anteriores, em instituições de ensino e em outras atividades (BRASIL, 2009).

”

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



Assim, temos, no inciso III, que o portador de diploma de nível técnico é considerado profissional de educação, desta forma reconhecendo o secretário escolar como um profissional da educação.

Na perspectiva de Libâneo, (2018) “todas as pessoas que trabalham na escola participam de tarefas educativas, embora não de forma igual.”

Ao se enxergar também como educador, o secretário escolar é capaz de identificar em cada atendimento realizado uma situação de aprendizagem.

“Aos professores compete o papel de garantir a aprendizagem dos alunos, por meio das atividades de ensino. Às merendeiras, a educação alimentar; aos encarregados da limpeza e manutenção, a educação ambiental; às auxiliares de bibliotecas, de laboratórios, de vídeos, a educação para a cultura, para a comunicação, para o lazer; aos que trabalham nas secretarias, a educação para a gestão democrática, para a responsabilidade cidadã (BRASIL, 2005).”

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



Com a intenção de consolidar, nas atribuições do secretário, a função de educador no contexto escolar, apresentamos a composição da direção de uma escola na perspectiva de Sousa, (2007 p.56):

“

Normalmente, a direção de uma escola é composta por cinco papéis sociais: diretor(a), vice-diretor(a), assistente pedagógico(a), assistente administrativo(a) (encarregado ou encarregada) e secretário(a) escolar (chefe de secretaria). Vejamos que não são apenas cargos, mas essas pessoas, ao assumirem suas funções na escola, estão assumindo também seu papel social de educador, pois estão lidando com pessoas que estão em processo de formação. [...] O que o(a) secretário(a) e seus auxiliares fazem na escola é uma forma peculiar de educar, em que cada um(a) contribui com seus conhecimentos e seus serviços específicos.

”

Com base no que foi apresentado, temos que o secretário escolar é um profissional da educação, cujas suas atribuições são compostas de funções burocráticas e pedagógicas.

canva



canva



Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



CONHEÇA AS COMPETÊNCIAS DA SECRETARIA ACADÊMICA

O Manual de competências do IFPR descreve as atribuições das unidades que compõem a estrutura do IFPR. De acordo com o Manual são competências da Seção de Secretaria Acadêmica – SECAD:

- Cumprir e fazer cumprir as normas e procedimentos institucionais;
- Orientar a comunidade interna externa sobre questões acadêmicas e curriculares relacionadas aos diversos cursos/programas/atividades ofertados pelo Campus, de acordo com a legislação educacional e institucional do IFPR, quando for solicitado;
- Responsabilizar-se pelos serviços relativos à admissão, registro acadêmico inicial, diplomação e certificação dos alunos;
- Acompanhar as atividades de matrícula do aluno;
- Zelar pelo controle, guarda e sigilo da documentação escolar/acadêmica dos discentes;
- Receber e dar andamento aos protocolos referentes a solicitações discentes;
- Emitir e responsabilizar-se pela documentação referente à vida acadêmica do discente;
- Manter atualizado os sistemas de gestão de atividades acadêmicas da Instituição;
- Responder aos Censos Educacionais da Educação Básica, Educação Profissional e Tecnológica e Educação Superior;
- Responder às solicitações encaminhadas pelos superiores hierárquicos, assim como por Órgãos de Controles Internos e Externos, referentes aos alunos;
- Formalizar processos de solicitação de registro de Diplomas, tomando as providências cabíveis;
- Emitir e registrar certificados, de acordo com as normativas;
- Assessorar a Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão e as Coordenadorias de Ensino/Curso nos assuntos de sua competência;
- Desempenhar outras atividades inerentes à unidade, função ou cargo, não previstas neste manual, mas de interesse da administração.

DICA

[Acesse o Manual de Competências na íntegra](#)

*[O manual está em atualização](#)

Acesse o conteúdo desta página em LIBRAS



O PRIMEIRO CONTATO

A Secretaria Escolar é o primeiro setor da instituição de ensino, que tem contato com a comunidade escolar e com o público em geral (SEED,2018).

“

Depois da portaria, a secretaria será o ambiente que primeiro atenderá a comunidade local e sua recepção poderá definir se os pais matricularão/manterão seus filhos nessa instituição confiando-lhe sua educação. Assim, as análises desenvolvidas em torno do plano de ação da escola consultada apontam para o fato de o processo educacional começar nesse espaço, a partir da forma como as pessoas são recebidas (SANTOS;SANTOS, 2020).

”

Atender é o ato de prestar atenção nas pessoas com as quais mantemos contato. Aqueles que prestam atendimento devem ser responsáveis, exercendo gentileza e empatia. O “bom atendimento” é aquele que busca alcançar às perspectivas do público. Ao atender o público, faz-se necessário informar e esclarecer as dúvidas, agilizando o atendimento e, em algumas situações acalmar e tranquilizar aqueles mais exaltados (UDESC, s.d).

QUEM É O PÚBLICO ?

Público interno — São todos os servidores, estagiários, colaboradores e terceirizados. Entende-se por público interno o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela.

Público externo — São todos aqueles atendidos pela instituição: alunos e a comunidade em geral. Um dos grandes diferenciais nos serviços oferecidos pelas Instituições encontra-se no atendimento prestado.

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



A IMPORTÂNCIA DE UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

Proporcionar um bom atendimento ou atendimento de excelência é uma questão de suma importância para as Instituições e necessita ser realizado com responsabilidade, ética e respeito. É necessário a constante busca por melhorias no que tange a prestação do atendimento, de modo que o cidadão que busque por uma informação fique satisfeito desde o primeiro momento até a saída do atendimento (MP-AP, 2017).

A qualidade no atendimento prestado define a imagem que o cidadão levará da instituição pública, motivado pela qualidade dos serviços prestados e pela satisfação resultantes do atendimento recebido dos servidores públicos. Para o cidadão, o servidor é e sempre será a Instituição. Quando alguém é mal atendido, dentre outras coisas, é a instituição que não está prestando serviço de qualidade.

A comunicação assertiva é fundamental em todo e qualquer atendimento. É importante e necessário que o servidor conheça a instituição e todos os serviços oferecidos. Para um bom atendimento, é necessário um bom ouvinte, que saiba se comunicar de forma segura, atenta, prestativa, eficiente, empática.

“**É importante compreender que atender as pessoas com qualidade não é apenas tratá-las bem. É nunca prometer o que não pode cumprir, é fazer o que estiver ao seu alcance, é superar as expectativas do cidadão, sempre com muito respeito e educação.**”

Os atendimentos na Secretaria Acadêmica podem ocorrer presencialmente, via telefone, WhatsApp e e-mail.

Acesse o conteúdo desta página em LIBRAS



contate-nos



canva

TIPOS DE ATENDIMENTO

Atendimento presencial - é aquele que acontece quando o público vai diretamente à Secretaria Acadêmica, ou seja, face a face, buscando por informação ou para realizar algum procedimento ou solicitação. O atendimento presencial deve primar pela cortesia, objetividade e empatia.



O atendimento ao público é uma atividade relativamente simples, mas que se torna complexa pelo fato de se estar lidando com seres humanos que, ao procurar a empresa ou organização, já vêm com uma expectativa formada. Como, aliás, toda interação humana (DANTAS, 2004, p. 75).



Veja a seguir algumas recomendações para realizar um bom atendimento:

Escute - Não interrompa enquanto a pessoa solicita a informação.

Pratique o atendimento humanizado - Todos nós podemos passar por momentos difíceis. Coloque-se no lugar dela e tente ajudá-la da melhor maneira possível;

Tenha certeza sobre a informação que vai prestar - Não suponha algo de que você não tenha certeza. Só dê a informação com segurança, em caso de dúvida, busque certificar-se;

Tenha postura pró-ativa - É muito desagradável sentir-se perdido em um lugar desconhecido. Assim, se vir uma pessoa com dificuldades de localizar-se, ofereça para ajudá-la e faça isso com cordialidade e rapidez.

Busque a prontidão no atendimento - Não faça a pessoa esperar;

Demonstre disposição - Forneça a informação ou atenda à solicitação com a maior abrangência possível. Seja objetivo e esclarecedor.

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



Atendimento Humanizado

Prestar um atendimento humanizado, é tratar o público com empatia, buscando ser atencioso e acolhedor.

Segundo o Dicionário Houaiss (2022), a palavra humanizar é tornar-se humano, dar ou adquirir condição humana; tornar-se benévolo, ameno, tolerável; tornar-se mais sociável, mais tratável; civilizar-se, socializar-se. Partindo do significado dessa palavra tão rica é possível compreender que o ato de humanizar é fazer com que os seres humanos sejam uns para os outros bons, compassivos, tolerantes, civilizados, respeitosos e empáticos.

É por meio da humanização que os indivíduos podem se relacionar de forma sociável dentro de um mesmo meio de convivência, respeitando as diferenças que existem entre eles em dimensões socioculturais.

Assim deve-se ter em foco que realizar um atendimento humanizado é prestar-se a uma escuta atenta, buscando identificar as necessidades do outro e desta forma atender a demanda, encontrando a solução adequada. É importante que, no atendimento, a atenção esteja totalmente voltada para o indivíduo, pois ele espera obter a informação que busca.

A humanização também se faz necessária no ambiente de trabalho, uma gestão humanizada no serviço público, faz com que o servidor sinta-se valorizado, fazendo parte do processo e ciente de sua importância dentro do seu setor. Dessa forma, um ambiente satisfatório para os servidores, também torna-se agradável para público interno e externo.

Para Braga (2014), a compreensão da humanização no serviço público é evidenciada de forma clara, quando o servidor não é tratado de uma forma fria e mecanizada. Com uma gestão mais humanizada, buscando atender as necessidades do servidor e incentivando-os, é possível transformar o ambiente em que as atividades são realizadas. Assim, refletindo nos atendimentos ao público atendido naquele setor.

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



Atendimento Prioritário

É importante ressaltar que no atendimento presencial, precisamos nos atentar para a legislação do atendimento prioritário.

A Lei nº 10.048/00 conferiu atendimento prioritário a determinado grupo de pessoas, o que foi regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04, sendo também estabelecidas prioridades pela Lei nº 12.008/09, e, no que se refere especificamente às pessoas idosas, pela Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso).

O artigo 1º da Lei nº 10.048/00 passou a ter nova redação após o advento do Estatuto do Idoso, como se vê adiante:

“As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei”



Saiba mais sobre as legislações que tratam a respeito do atendimento prioritário

[Lei nº 10.048/00 Dá prioridade ao atendimento às pessoas que especifica](#)

[Lei nº 10.048/00 Promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida](#)

[Decreto nº 5.296/04 Regulamenta a Lei nº 10.048/00 e 10.098](#)

[Lei nº 12.008/09 Prioridade em Processos Administrativos](#)

[Estatuto do Idoso](#)

[Lei nº 13.146 Estatuto da Pessoa com Deficiência](#)

[Lei nº 12.764 Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista](#)

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



Atendimento telefônico

Dentre os vários instrumentos para o atendimento ao cidadão, talvez o telefone seja um dos canais mais utilizados. Além da rapidez dos contatos internos, permite também contatos externos, quase sempre realizados pelos usuários dos serviços. O telefone, muito mais do que um meio de comunicação, é para nós uma importante ferramenta de trabalho. Se você faz atendimento telefônico, lembre-se de que a sua educação e amabilidade, quando atende ao telefone, fazem a imagem de sua instituição (EGOV, 2019).



Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: "Quem quer falar, por favor?";

Nunca diga: "Quem fala?", "Quem é?", "Quem gostaria?";

- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais;
- O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal;
- Evite deixar a pessoa esperando na linha;
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los;
- Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixe de retornar a ligação.

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



E-mail

O e-mail é uma ferramenta essencial para uma rápida comunicação. Devendo ser utilizado com eficiência, senão correrá o risco de ser ineficaz. A comunicabilidade por meio eletrônico dispensa intimidade, exige-se discernimento e escrita correta. Aquele que atende por meio de e-mail busca solucionar problemas, atendendo anseios e necessidades do cidadão. Por tudo isso, ignorar a mensagem eletrônica, portanto, significa ignorar o usuário do serviço (EGOV, 2019).



- Evite intimidades e só escreva aquilo que vocêalaria pessoalmente para a pessoa;
- Verifique sempre a gramática e a ortografia do texto antes de enviá-lo;
- Seja breve, claro e objetivo;
- Um e-mail, apesar de também ser um documento, não deve ser tão formal quanto uma carta;

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



Netiqueta



Você sabia que o trabalho no ambiente VIRTUAL também precisa de regras e boas práticas?

Segundo o Dicionário Houaiss (2022), netiqueta é a etiqueta que deve se observar ao usar a internet. A palavra é uma fusão das palavras net + etiqueta, tem o papel de intermediar a boa comunicação, prezando pela harmonia virtual. Regras de comportamento são necessárias para um bom convívio social e, na internet, não seriam diferentes. Com a dificuldade em interpretar emoções e conotações na comunicação via web, uma etiqueta virtual se torna imprescindível.



- Não use letras maiúsculas, isso dá a entender que estamos gritando com o outro; Procure evitá-la, a não ser que realmente sua intenção seja essa – que está realmente gritando.
- Evite negritar e sublinhar;
- Evite textos longos, uma dica é dividir o assunto em blocos;
- A pontuação é muito importante para uma boa compreensão do texto;
- Emojis são usados para demonstrar os sentimentos, não devem ser utilizados como elementos do próprio texto, e em exagero, visto que, em alguns casos não é possível identificar o que a pessoa quer dizer com aquilo;
- Evite utilizar gírias.

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



Mídias Sociais



Você sabe a diferença entre Rede Social e Mídia Social?

Uma rede social, trata-se de um grupo de indivíduos que têm, de alguma forma, algo em um comum. Já as mídias sociais são espaços virtuais de interação na Internet. O Facebook, e o Instagram são alguns exemplos. Além de congregarem pessoas, também são importantes ferramentas de divulgação institucional .

Segundo Torres (2009, p.74), "as redes sociais são sites em que as pessoas se cadastram, registram seus dados pessoais, nos chamados perfis, e podem se relacionar com outras pessoas, publicando fotos, enviando mensagens e criando listas de amigos." Ainda segundo o autor: "As mídias sociais são sites na internet que permitem a criação e o compartilhamento de informações e conteúdos pelas pessoas e para as pessoas, nas quais o consumidor é ao mesmo tempo produtor e consumidor da informação" (TORRES, 2009, p.113).

Assim, o papel fundamental de uma rede social é gerar um relacionamento, interagir com o usuário. Desta forma, deve-se ouvir, tirar as dúvidas e responder aos comentários, de forma cordial e eficaz. É importante que as dúvidas sejam respondidas, como também elogios devem ser agradecidos. Sempre que possível, inclua, nas respostas, links, vídeos, artigos, que possam complementar e auxiliar nos esclarecimentos.

No caso de usuários com problemas, convide para conversas privadas, buscando resolver cada uma de suas questões fora de ambientes públicos.

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



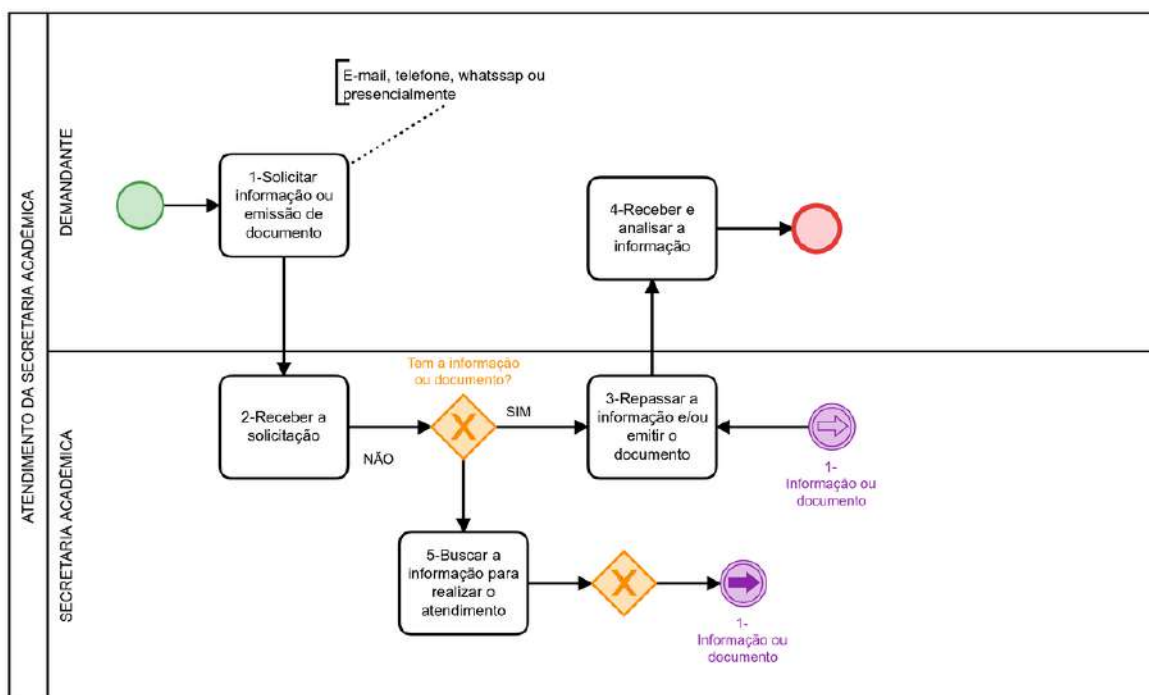
CANVA

O FLUXO DE ATENDIMENTO

O mapeamento de processos pode ser representado por um fluxograma no qual se representam as sequencias de atividades ou passos, em uma ordem cronológica de ocorrências, e desenha-se de forma padrão, cada uma dessas etapas. A modelagem de processos possibilita o entendimento da forma de trabalho, bem como a análise e melhoria do fluxo de informações (AZEVEDO, 2016).

O fluxograma é uma ferramenta que otimiza o relacionamento com os usuários da Secretaria Acadêmica, mas não significa que tenha que ser um procedimento engessado. Pelo contrário, os passos a seguir ficam claros e assim é possível realizar um atendimento humanizado.

Subprocesso: Atendimento da Secretaria Acadêmica
 Objetivo: Atender as demandas do público interno e externo
 Responsável: Secretaria Acadêmica



Elaborado pela autora, 2022

Acesse o conteúdo desta página em **LIBRAS**



A COMUNICAÇÃO

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida. A comunicação possui um papel importante nas relações humanas e na organização social, pois é um processo de interação social com a participação de pelo menos duas pessoas, com objetivo de transmitir mensagens e, eventualmente, recebê-las, através de um meio, visando ao entendimento entre os envolvidos.

Segundo Dias, (2013) sobre os métodos de comunicação, a mensagem:

“

é qualquer informação transmitida e o seu conteúdo pode ser de qualquer tipo, dependendo do meio por onde será enviada. Ela pode conter letras, números, figuras, áudio, vídeo ou ser de qualquer outro gênero, desde que o meio permita. A mensagem é transmitida em algum tipo de código, uma combinação de signos e símbolos, que são conhecidos tanto pelo emissor quanto pelo receptor, o que permite que a comunicação seja eficaz .

”

A comunicação pode ser verbal e não verbal.

A verbal : é a comunicação em que a mensagem é transmitida pela palavra. Podemos classificá-la em: oral e escrita.

Não verbal: é a comunicação concretizada por meio dos gestos, da postura, dos símbolos etc. Para obter uma comunicação eficaz é preciso evitar falhas no processo.

O processo de comunicação é composto pelos seguintes elementos: Emissor, mensagem, canal, código, receptor e feedback.

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



canva

Para que a comunicação ocorra de forma eficiente é necessário que os elementos que a compõem estejam atuando ativamente.

- **Emissor** – É quem emite a mensagem para o receptor, de onde parte o início da conversa, da informação;
- **Mensagem** – Conjunto de símbolos (palavras, letras ou sinais) que o emissor emite. Informação a ser passada;
- **Canal** – São os meios de comunicação através dos quais a mensagem passa do emissor ao receptor;
- **Código** – Forma em que a mensagem é transmitida. Necessário que seja claro e de fácil interpretação;
- **Receptor** – quem recebe a mensagem;
- **Feedback** – retorno do receptor emite para indicar que recebeu a mensagem.

Se um desses elementos falhar, ocorrem problemas na comunicação, comprometendo todo o processo comunicacional.

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



CANAIS DE COMUNICAÇÃO



educar-se é envolver-se em um processo de múltiplos fluxos comunicativos. O sistema será tanto mais educativo quanto mais rico for a trama de interações comunicacionais que saiba abrir e pôr à disposição dos educandos...(KAPLÚN, 1999 p.74)



A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida. Os Canais de comunicação são os meios usados para que a instituição possa entrar em contato com o público, ou vice-versa.

Em um contexto normal, os atendimentos são na sua maioria presenciais, os alunos, servidores e comunidade externa procuram a secretaria acadêmica para solicitar informações e resolver questões acadêmicas entre outros.

Com a pandemia, foram disponibilizados outros canais de atendimento, já que o atendimento presencial não poderia ocorrer devido ao isolamento social imposto para conter a contaminação pelo Covid-19.

Como aponta Vygotsky, somos marcados pelos eventos dramáticos vivenciados em nossa história, os quais marcam cada um de forma absolutamente singular. No entanto, certamente podem ser base para ampliação de nossas formas de agir no mundo.

A Secretaria Acadêmica precisa ter seus canais de comunicação bem definidos para realizar um atendimento de excelência e otimizar os fluxos.

Os canais utilizados pela Secretaria Acadêmica do IFPR para comunicação com a comunidade acadêmica e público externo durante o período pandêmico foram: whatsapp, e-mail, telefone da instituição, site, protocolo on-line, o que possibilitou que a comunicação não fosse interrompida.

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



ARQUIVO ESCOLAR

O arquivo escolar é formado pelo conjunto de documentos produzidos e recebidos em decorrência das atividades das unidades escolares, exercidas pelos professores, funcionários, alunos, equipes multidisciplinares, estagiários, pais de alunos e todos aqueles que, de alguma forma, participam da comunidade escolar. Também são espaços de cultura, memória, conhecimento, ou seja, unidades de informação, que custodiam documentos repletos de informações relevantes e pesquisáveis, que podem construir conhecimento.

A gestão da documentação escolar, dentro do ciclo de vida dos documentos, possibilita a disponibilização da informação corrente, ao mesmo tempo em que viabilizam a preservação da memória, testemunho da trajetória do estabelecimento escolar, e comprovam o efeito de suas atividades-fim em determinada comunidade. Os Arquivos Escolares são espaços de memória, fontes de informação, espaços de pesquisa, recursos informacionais produzidos pelo trabalho da equipe escolar (FERREIRA, 2019).

O Dicionário de Terminologia Arquivística define o arquivo corrente como o conjunto de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas frequentes pelo instituição que o produziu (BRASIL, 2005).

Os arquivos intermediários são aqueles em que os documentos são consultados com pouca frequência, ou seja, não estão mais em uso corrente. Têm como função principal proceder um arquivamento transitório, aguardando o cumprimento dos prazos (PAES, 2008).

Os arquivos permanentes são resultados da união dos documentos recolhidos do arquivo corrente e intermediário, que, na maioria das vezes, têm valor administrativos ou histórico devendo ser cuidadosamente armazenados (PAES, 2008).

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



GESTÃO DE DOCUMENTOS



Artigo 3º Lei nº 8.159/91 - Gestão de Documentos é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente ou intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 1991).



A gestão de documentos tem por objetivo controlar o documento arquivístico desde o momento de sua produção até a sua destinação final, visando à eliminação ou ao recolhimento do documento para a guarda permanente.

No Brasil, a gestão de documentos tem como base a visão sobre as três Idades. Segundo Duranti (2005, p. 16), o conceito de ciclo de vida é ligado ao que se faz com os documentos: criar, classificar, manter, eliminar, selecionar, descrever, preservar e torná-los acessíveis.



DOCUMENTOS IMPORTANTES

- [Dicionário brasileiro de Terminologia Arquivística](#);
- [Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades meio da administração pública](#);
- [Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos](#);

Conheça na íntegra a Lei nº 8.159/91
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm

Accesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



DOCUMENTOS ELETRÔNICOS

“

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) é uma configuração de equipamento, software e, normalmente, de recursos de telecomunicações baseada em computador e automatizada que armazena e gerencia imagens de documentos – e seus índices 19 codificados – que podem ser lidas por máquinas e processadas por computador para recuperação sob solicitação. (AVEDON, 2002, p.11)

”

Com o avanço das tecnologias, o meio de produção e registro das funções e atividades das instituições e governos passaram a ser em meio eletrônico e principalmente em formato digital. Com isso, o gerenciamento dos documentos convencionais e digitais começa a ser feito por meio de um sistema informatizado.

De acordo com Arquivo Nacional (2011, p. 44), o documento digital é aquele codificado em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de recursos computacionais. Exemplo: textos, imagens fixas, imagens em movimento e mensagens de correio eletrônico e base de dados.

No IFPR, foi adotado o Sistema eletrônico de Informação para a gestão e tramitação de processos e documentos.

O Sistema SEI- Sistema eletrônico de Informação - foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), e é uma ferramenta de gestão de processos eletrônicos instituída como referência, para todos os órgãos públicos do país, e no IFPR, em substituição ao módulo protocolo do Sistema Sipac. Por meio do sistema, são realizadas a criação e a tramitação dos processos e documentos. Devido suas ferramentas, o SEI é considerado uma estratégia inovadora para toda a administração pública e tem o objetivo de gerir os processos e documentos eletrônicos em âmbito institucional e, futuramente, entre instituições.



DOCUMENTOS IMPORTANTES

- [Resolução 51/2018: Dispõe sobre as normas e procedimentos para utilização do SEI no âmbito do IFPR;](#)
- [Portaria 1731/2018: Portaria regulamentação SEI;](#)
- [Política de Digitalização e upload do SEI.](#)

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



REDAÇÃO OFICIAL

“A redação oficial trata da maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações oficiais. Por meio dela, é possível estabelecer a interação entre os diversos órgãos públicos, entre o Poder Público e os cidadãos, ou entre o Poder Público e as empresas (FERREIRA, 2015).”

A comunicação redigida no serviço público deve acontecer por meio da redação oficial, de acordo com Santos (2015), o texto escrito como forma de comunicação tem seu marco e amparo legal para a execução dos serviços públicos, que possibilita a averiguação, legalidade, motivação e finalidade de um ato administrativo.



Manual de Redação da Presidência da República

Através dos atos, ocorre a comunicação, que, dentro de cada situação, informa, orienta, estabelece regras para a conduta dos cidadãos e/ou regulam o funcionamento dos órgãos públicos e deve ser elaborada com uma linguagem adequada, com clareza e objetividade para alcançar seus objetivos (PODOLAK, 2020)

Segundo Podolak (2020), "a comunicação deve ser necessariamente uniforme, pois o Poder Público é o comunicador e seu receptor é o cidadão, ou o conjunto deles, ou ainda, outras instituições públicas, privadas ou governamentais".



Você sabia que o IFPR tem um Manual de Comunicação escrita?

Acesse o conteúdo desta página em LIBRAS

Foi desenvolvido pela Mestranda Luciana Calisario da Silva Podolak como produto educacional do Mestrado PROFEPT. Acesse o link e conheça : <https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/573863>



O SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS - SIGAA

O SIGAA é o sistema acadêmico institucional utilizado pelo IFPR para gerir os registros acadêmicos dos discentes dos cursos técnicos e graduação.

É através do SIGAA que o aluno tem acesso ao boletim, declaração, Atestado de matrícula, histórico escolar, dentre outras informações disponíveis de forma fácil e prática.

Todos os documentos emitidos pelo SIGAA apresentam um código de validação verificável e válido em todo o país, desta forma dispensando assinatura.

No caso de o aluno encontrar alguma dificuldade no cadastro ou acesso, problemas com login ou senha ou outras dúvidas, deve entrar em contato com a Secretaria Acadêmica do campus.

Acesse o SIGAA através do link : <https://sigaa.ifpr.edu.br/sigaa/verTelaLogin.do>



**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



O HOME OFFICE

No início de 2020, o mundo foi surpreendido com o novo Coronavírus, que trouxe muitas incertezas, mudou hábitos, formas de comunicação e de trabalho. Nesse cenário, houve a implementação do home office, os servidores passaram a desempenhar suas atividades remotamente.

Para Froehlich e Taschetto, o home office caracteriza-se como:

“

uma forma de trabalho flexível, decorrente das evoluções tecnológicas que aconteceram ao longo dos anos. Estas evoluções, como o desenvolvimento e o uso frequente da Internet, proporcionaram uma nova forma de desenvolver o trabalho, tanto para as organizações, quanto para os trabalhadores (2019, p.3).

”

Essa nova maneira de trabalho causou uma grande mudança na vida dos trabalhadores, foi necessário reinventar a forma de realizar as atividades. Assim como adequar os horários das atividades de trabalho com as atividades domésticas. Muitas vezes, ocorreram interrupções e distrações, afinal o novo ambiente de trabalho era um espaço compartilhado com família, que também estava em casa devido à pandemia (SPURK; STRAUB, 2020).

O Governo Federal por meio do Ministério da Economia divulgou orientações para aqueles servidores que se encontram em home office. Organize sua rotina : trocar o pijama por uma roupa confortável; preparar o seu espaço de trabalho com mesa e cadeira em altura confortável, área bem iluminada, ventilada, sempre limpa e livre de objetos que distraem; definir o horário de trabalho e lazer; estabelecer uma agenda diária, começando as atividades pelas mais difíceis ou as que exijam mais concentração e criatividade; manter o foco não se distrair com redes sociais, TV ou celular; e, planejar pequenos intervalos, para beber água, alongar-se ou dar um oi para quem ama (2020).

A Escola Virtual de Governo (EV.G) oferece cursos que tratam sobre Noções Básicas do Trabalho Remoto para os servidores públicos, gratuito com carga horária de 10 horas, dispõe de três módulos: trabalho remoto: organização da equipe e criação de plano de ação; condições para o trabalho remoto; e como trabalhar em casa facilitando o dia a dia, e a organização do trabalho dos alunos. E também um sobre o Teletrabalho e Educação à Distância. Com carga horária de 8 horas, o conteúdo programático traz temas como introdução ao teletrabalho, conceitos e ferramentas para teletrabalho.

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

Para possibilitar a comunicação entre secretaria acadêmica e a comunidade externa, são utilizadas as seguintes ferramentas:

E-mail Institucional - O e-mail institucional do Instituto Federal do Paraná (IFPR), deve ser solicitado via help desk. Após sua criação, o servidor também recebe acesso aos outros sistemas corporativos.

WhatsApp - O WhatsApp Messenger usa a conexão com a internet para o envio de mensagens e chamadas gratuitas para seus contatos, mesmo que eles estejam em um país diferente. O aplicativo está disponível em diversas plataformas, mas, quando utilizá-lo no smartphone, certifique-se que esteja conectado a uma rede wifi para evitar uso do pacote de dados da sua operadora. Caso deseje se comunicar por mensagens de texto usando o WhatsApp a partir do seu computador de trabalho, faça uso dos recursos do WhatsApp Web (UFMT, 2020).

WhatsApp Business - é a versão do WhatsApp Messenger para ser utilizada como conta empresarial. É um aplicativo gratuito para Android que possibilita a interação direta com os usuários e, também possui sua versão Web, por meio do WhatsApp Web. Com este aplicativo, é possível usar ferramentas que classificam, automatizam e respondem às mensagens rapidamente. O WhatsApp Business permite a ativação com uma linha telefônica corporativa convencional (telefone fixo) e encontra-se disponível para os sistemas operacionais iOS e Android, podendo ser baixado tanto no Google Play ou App Store . (UFMT, 2020).

Mais informações sobre como usar os recursos do [WhatsApp](#) e [WhatsApp Business](#)
Perguntas frequentes



Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



FERRAMENTAS DE VIDEOCONFERÊNCIA

Na pandemia do COVID-19, devido ao distanciamento social, os atendimentos e reuniões presenciais ficaram impossibilitados de serem realizados. Assim, buscaram-se alternativas para reuniões, o que aumentou a demanda por aplicativos de videoconferências. Segundo Ribeiro e Wells (2020), as plataformas virtuais tiveram um aumento significativo nesse período:

“

- **Google Meet, ultrapassando o crescimento de aproximadamente 60% por dia;**
- **Microsoft Teams, de 32 milhões de usuários por dia, passou para 44 milhões em um intervalo de uma semana (11 até 18 de março de 2020);**
- **Zoom, possuía aproximadamente 10 milhões de usuários, no mês de abril de 2020, a plataforma contava com 200 milhões de usuários.**

”

Zoom - O Zoom é uma plataforma que permite reuniões on-line, com interação através de microfone, webcam, chat, quadro branco e compartilhamento de tela. O Zoom funciona diretamente no navegador de internet, através da instalação de um plugin no primeiro acesso. Ele é compatível com MAC, Windows, Linux, iOS e Android, além dos principais navegadores de internet, como o Chrome, Firefox, Safari e Internet Explorer. A plataforma oferece serviços pagos para empresas como videoconferências, mas você também pode usar gratuitamente dentro dos limites de até 100 participantes e 40 minutos para reuniões em grupo.

Skype - O Skype é um software que permite realizar chamadas de áudio e vídeo, possibilitando também o envio das tradicionais mensagens instantâneas e compartilhamento de arquivos com outras pessoas. Uma ferramenta muito útil, que pode ser utilizada no celular, computador ou tablet. O recurso é gratuito se ambos os usuários estiverem usando o Skype.

Teams - O Microsoft Teams é uma plataforma de comunicação e colaboração que combina recursos de chat, videoconferência, armazenamento de arquivos e integração com muitos outros aplicativos do Office 365. A plataforma Microsoft Teams também passou a ser gratuita. A versão gratuita do Teams inclui os seguintes elementos: Pesquisa e mensagens de chat. Reuniões online e chamada de áudio e vídeo integradas para pessoas e grupos, com duração de até 60 minutos por reunião ou chamada (ALVES, 2018).

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



Google Meet - O Google Meet é a ferramenta de videoconferências do Google. O recurso faz parte do pacote G Suite, que é pago e fornece soluções de produtividade para organizações, escolas e negócios. A plataforma Google Meet, anteriormente conhecida como Hangouts Meet, tornou-se fonte de destaque, e em maio de 2020, passou a ser uma ferramenta gratuita e por ser da empresa Google, há a integração com outros mecanismos da empresa. Através da conta do email, é realizado o cadastro, sendo possível realizar as videochamadas, compartilhamento de telas, gravações de tela, não há limitação em relação ao tempo da reunião, entre outras funções da plataforma (DOMS, 2020).

Conferência RNP - O conferência web é um serviço de comunicação e colaboração da RNP que promove encontros virtuais entre dois ou mais participantes. O serviço possibilita que, mesmo distantes geograficamente, os participantes compartilhem áudio, vídeo, texto, imagens, quadro branco e a tela de seus computadores. Há de se notar, que o serviço de Conferência Web da RNP é franqueado aos usuários que fazem parte das instituições de ensino e pesquisa que possuem convênio com a RNP.

Para saber mais sobre esse serviço acesse:

[Manual do Usuário do serviço de conferência web - Base de Conhecimento - Wiki RNP](#)

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



“
Qual devo escolher??
Pensando nisso, resolvemos apresentar e comparar alguns dos serviços mais utilizados e populares.
”

Google Drive – Com esse aplicativo é possível guardar arquivos e documentos em um lugar seguro e acessível para todos, além de organizar tudo em pastas facilitando o acesso. Existe a possibilidade de gerenciar permissões, compartilhando os arquivos somente com pessoas autorizadas. O drive oferece 15 GB de espaço grátis para seus arquivos e acesse remotamente em qualquer PC ou Smartphone com conexão à internet.

Onedrive - O serviço é oferecido pela Microsoft e oferece até 5 GB de armazenamento gratuito para usuários de Android, iPhone (iOS) e desktop.


O Dropbox - também armazena dados na nuvem e permite o compartilhamento de arquivos, facilitando a troca de dados essenciais para o funcionamento do home office na cultura organizacional. Com ele, o usuário pode armazenar até 2 GB gratuitamente e ganhar espaço na nuvem convidando amigos e colegas a utilizarem o serviço.



Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



Ferramentas de armazenamento em nuvens

	Plataformas	Vantagens	Desvantagem	Segurança
 Google Drive	Windows, Android, iOS, Mac, Chrome OS, Web.	<ul style="list-style-type: none"> Sincronização automática de fotos; Compartilhamento de arquivos; Ferramentas de edição. Espaço considerável para armazenamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Sem versão para Windows phone e Linux. 	SSL, TLS,SSAE 16, ISAE 3402, SAS70 Type II.
 One Drive	Windows, Windows phone, Android, iOS, Mac, Xbox, Web.	<ul style="list-style-type: none"> Sincronização automática de fotos; Compartilhamento de arquivos; Microsoft Office versão online. 	<ul style="list-style-type: none"> Sem versão para Linux. 	SSL, TLS,SSAE 16, ISAE 3402.
 Dropbox	Windows, Linux, Android, iOS, Mac, BlackBerry, KindleFire, Web.	<ul style="list-style-type: none"> Sincronização automática de fotos; Compartilhamento de arquivos; Aumentar os GBs ao convidar amigos para se cadastrar no serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> Não possui ferramentas de edição; Sem versão para Windows phone. 	SSL e AES de 256 bits.

Elaborado pela autora, 2022



Ferramentas de Armazenamento em nuvens

Acesse o conteúdo desta página em LIBRAS



O INGRESSO NO IFPR

O IFPR é uma Instituição pública e federal, logo gratuita, ofertando vagas para cursos de nível técnico, tecnológico e superior. O ingresso nos cursos pode se dar por processo seletivo ou transferência. O Processo Seletivo é realizado anualmente.

Durante o período de inscrição do processo seletivo a Secretaria Acadêmica atende a comunidade interna e externa tirando dúvidas e orientando a respeito das inscrições. Nesse momento, acontece o processo formativo.

TRANSFERÊNCIA

Transferência interna: transferência de estudante regularmente matriculado em curso do IFPR para outro curso de mesmo nível e forma de oferta no mesmo Campus ou em outro Campus do IFPR, a partir do 2º (segundo) período letivo do curso, mediante a existência de vaga, seguindo os critérios divulgados em edital.

Transferência externa: disponibilizada para estudante matriculado em curso de outras instituições de ensino para ingresso em curso de mesmo nível e forma de oferta a partir do 2º (segundo) período letivo do curso, mediante a existência de vaga, seguindo os critérios divulgados em edital.

APROVEITAMENTO DE CURSO

Aproveitamento de Curso (para cursos de nível Superior): o ingresso de estudante já diplomado em um curso de mesmo nível e forma de oferta, a partir do 2º (segundo) período letivo do curso, mediante a existência de vaga, seguindo os critérios divulgados em edital.

Nos processos de transferência e aproveitamento de curso, a Secretaria Acadêmica analisa a documentação e emite um parecer. Nestes procedimentos, ocorre o processo formativo, através da documentação analisada, parecer emitido e da orientação realizada ao discente ou responsável.



CANVA

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



A MATRÍCULA

O procedimento de matrícula dos ingressantes no Instituto Federal do Paraná, trata-se do registro Acadêmico, ou seja, o ato de vinculação oficial do estudante ao IFPR. Isso ocorre mediante a entrega e aceite da documentação exigida em edital, pela Secretaria Acadêmica, a qual fará com a conferência e a guarda da documentação. Assim, o aluno ou seu responsável (para alunos menores de 18 anos) deverá comparecer à Secretaria Acadêmica do Campus e entregar a documentação exigida no Edital que rege o processo de seleção.

Nesse momento, ocorre o primeiro contato do aluno com a instituição, ele receberá as instruções e orientações para iniciar sua vida acadêmica. Nesse contato da secretaria com os sujeitos, acontece a interação e, a troca das informações, ampliando experiências e conhecimentos. Assim, podemos dizer que nessa interação ocorre uma prática educativa.

A REMATRICULA

Rematrícula é o processo de renovação da matrícula, realizada pelo aluno, semestral e/ou anualmente; ocorre nos prazos estabelecidos pelo Calendário Acadêmico e Edital próprios dos cursos. Podendo ocorrer de forma diferenciada em cada campus do IFPR.

A EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS

A expedição de documentos acadêmicos é efetuada pela Secretaria Acadêmica, com base nas informações cadastradas no sistema de controle acadêmico e nos documentos mantidos em arquivos.

Através do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) ,é possível emitir Boletim, Declaração e Atestado de Matrícula, Histórico Escolar, dentre outras informações; Os documentos são emitidos com validação eletrônica, sem a necessidade de carimbos ou assinaturas de servidores do IFPR.

**Accesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



A PANDEMIA NÃO ACABOU

A Fiocruz declarou que a " Pandemia não acabou" apesar do recuo de casos, internações e mortes da COVID-19. [Confira o documento completo](#)

CUIDADOS PARA EVITAR O CONTÁGIO



USE MÁSCARA
COBRINDO BOCA E NARIZ.
Dê preferência a: KN95, N95 e PFF2

HIGIENIZE AS MÃOS
Com água e sabão ou álcool
em gel



Elaborado pela autora, 2022



**MANTENHA A
DISTÂNCIA**

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



ESTOU COM SINTOMAS DE COVID, E AGORA O QUE FAÇO?



Ligue para a Central de Atendimento para marcar o teste



Fique de Quarentena conforme orientações



Vá ao Hospital caso esteja com falta de ar



Mantenha o ambiente bem ventilado



Hidratar-se



Manter uma alimentação saudável



Elaborado pela autora, 2022

A Comissão de Acompanhamento e Controle da Propagação da covid-19 no IFPR emitiu o Comunicado nº 02/2022, considerando as mudanças da pandemia no cenário estadual.

[CONFIRA O DOCUMENTO COMPLETO](#)

Acesse o conteúdo desta página em LIBRAS



RESOLUÇÕES E NORMATIVAS EDUCACIONAIS

Documentos Institucionais

- Estatuto do IFPR – Dispõe sobre o Estatuto do Instituto Federal do Paraná
- Regimento Geral do IFPR – Dispõe sobre o Regimento Geral do Instituto Federal do Paraná
- Regimento Interno Comum aos Câmpus do IFPR – Regimento dos Câmpus do Instituto Federal do Paraná
- Organograma IFPR – Organogramas das unidades da Reitoria e Câmpus do Instituto Federal do Paraná
- Lei 9394/96 – Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB).
- Lei 8069/90 – Estabelece o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)
- Lei 11892/08 – Lei de Criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia

Documentos Comuns

- Portaria IFPR nº 120/09 – Estabelece critérios de Avaliação do processo de ensino e aprendizagem do IFPR
- Resolução IFPR nº 01/2012 – Institui o regulamento disciplinar do corpo discente do IFPR.
- Resolução CONSUP nº 02/2013 – Regulamento de Estágio para cursos técnicos e de graduação do IFPR
- Resolução CONSEPE nº 01/2014 – Dispõe sobre a inclusão do nome social para travestis e transexuais nos registros escolares e funcionais do IFPR

Ensino Médio e Técnico

- Resolução CONSUP nº 54/2011 – Dispõe sobre a Organização Didático Pedagógica da Educação Profissional Técnica de Nível Médio e Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores no âmbito do Instituto Federal do Paraná – IFPR.

Graduação

- Resolução CONSUP nº 55/2011 – Dispõe sobre a Organização Didático Pedagógica da Educação Superior no âmbito do Instituto Federal do Paraná – IFPR.

**Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS**



Pós-Graduação

- Resolução CONSUP nº 09/2014 – Fixa as normas e procedimentos para funcionamento dos cursos de Aperfeiçoamento e Especialização, em nível de Pós-Graduação, no IFPR. Anexo
- Resolução CONSUP nº 10/2014 – Fixa as normas e procedimentos para funcionamento dos Programas de Pós Graduação Stricto Sensu, no IFPR.

Documentos

- Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos – edição 2012 (para Cursos Técnicos de Nível Médio)
- Guia Pronatec de Cursos FIC – 3ª Edição – 2013 (para Cursos de Formação Inicial e Continuada)
- Catálogo Brasileiro de Ocupações (CBO) – 2002 (para Cursos de Formação Inicial e Continuada e certificação intermediária)

Acesso aos documentos no link:

<https://reitoria.ifpr.edu.br/institucional/pro-reitorias/proens/diretorias/diretoria-de-gestao-academica/area-do-aluno-ifpr/legislacao-alunos/>

DOCUMENTOS SOBRE A PANDEMIA

Documentos

- Portaria nº 188 de 03 de fevereiro de 2020 declarou Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (BRASIL, 2020).
- Lei nº 13.979 que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, responsável pelo surto de 2019 (BRASIL, 2020).
- Portaria nº 343, a suspensão de aulas presenciais e sua consequente substituição por atividades não presenciais ancoradas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do novo Coronavírus (COVID-19) (BRASIL, 2020).

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS
pg. 43 e 44



DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS SOBRE O COVID-19

- Resolução nº 25, de 30 de julho de 2020 – Prorroga a suspensão do calendário acadêmico e das atividades administrativas presenciais no IFPR
- Resolução nº 13, de 29 de maio de 2020 – Prorroga a suspensão do calendário acadêmico e das atividades administrativas presenciais no IFPR
- Resolução nº 08, de 29 de abril de 2020 – Prorroga a suspensão do calendário acadêmico e das atividades administrativas presenciais no IFPR
- Portaria nº 475, de 29 de abril de 2020 – Prorroga a suspensão das atividades administrativas presenciais
- Resolução nº 04, de 30 de março de 2020 – Prorroga a suspensão das atividades acadêmicas no âmbito do IFPR
- Portaria nº 355, de 30 de março de 2020 – Retificar a Portaria nº 354, de 27 de março de 2020
- Portaria nº 354, de 27 de março de 2020 – Prorroga a suspensão das atividades administrativas presenciais no IFPR
- Portaria nº 329, de 24 de março de 2020 – Retifica a Portaria nº 303
- Portaria nº 327, de 20 de março de 2020 – Suspende as atividades administrativas presenciais no âmbito desta instituição
- Edital nº 12, de 19 de março de 2020 – Chamada interna para fomento de projetos de enfrentamento do COVID-19
- Portaria nº 303, de 18 de março de 2020 – Institui o Grupo de Trabalho responsável por propor atividades pedagógicas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação
- Portaria nº 285, de 12 de março de 2020 – Designa os membros da Comissão de Acompanhamento e Controle de Propagação do vírus COVID-19 no IFPR.

Para ter acesso aos documentos.
Acesse o link:
<https://reitoria.ifpr.edu.br/?s=documentos+institucionais+sobre+o+covid>

REFERÊNCIAS

AVEDON, Don M. **GED de A a Z: tudo sobre gerenciamento eletrônico de documentos**. Tradução de Roberta da Silva Aquino. São Paulo: CENADEM, 2002.

ALVES, P. **Microsoft Teams ganha versão grátis; veja como usar**. 2018. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2018/07/microsoft-teams-ganha-versao-gratis-veja-como-usar.ghtml>. Acesso em: 15 abr. 2022.

AZEVEDO, Irene Conceição Gouvêa de. **Fluxograma como ferramenta de mapeamento de processo no controle de qualidade de uma indústria de confecção**. LATEC, Universidade Federal Fluminense, RJ. XII Congresso nacional de Excelência em Gestão, 29 e 30 de setembro de 2016. Disponível em: https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_024.pdf. Acesso em: 15 abr. 2022.

BRASIL. Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 03 de dez. de 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 17 de abr. 2022.

BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 01 de out. de 1985. Seção 1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm. Acesso em: 02 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 09 de jan. de 1991 - Seção 1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm. Acesso em: 12 fev. 2022.

BRASIL. Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 de jan. de 1996. Seção 1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9261.htm. Acesso em: 02 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, 23 dez. 1996. Seção 1 Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394compilado.htm. Acesso em: 23 jun. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, de 09 de nov. 2000 Seção 1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm. Acesso em : 15 fev. 2022.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 03 de out. de 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 18 abr.2022.

BRASIL. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 30 dez. 2008. Seção 1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm. Acesso em: 23 jun. 2021.

BRASIL. Lei nº 12.008, de julho de 2009. Altera os arts. 1.211-A, 1.211-B e 1.211-C da Lei no 5.869, de 11 de janeiro de 1973 - Código de Processo Civil, e acrescenta o art. 69-A à Lei no 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da administração pública federal, a fim de estender a prioridade na tramitação de procedimentos judiciais e administrativos às pessoas que especifica. **Diário Oficial da União, Brasília**, 30 jul. 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/L12008.htm. Acesso em: 18 abr. 2022.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf. Acesso: em 02 nov. 2021.

BRASIL. Ministério da Economia. (Abril de 2020). **Organize sua rotina**. Disponível em: <https://www.servidor.gov.br/assuntos/contecomi/go/paginas/paginas-dos-hyperlin>. Acesso em: 13 mar.2022.

BRASIL. Ministério da Educação. **Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais da Educação Básica**. Brasília: MEC, SEB, DICEI, 2013. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=13677-diretrizes-educacao-basica-2013-pdf&Itemid=30192. Acesso em : 20 abr. 2022.

BRASIL. Ministério Público do Amapá. **Excelência no atendimento ao cidadão**,2017. <https://www.mpap.mp.br/images/Documentos/manual-excelencia-atendimento.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2022.

BRAGA, L. **Gestão de pessoas na administração pública**. USS, Vassouras - RJ, 2014.

CAPES. **Documento área de ensino.** Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/ENSINO.pdf>. Acesso em: 05 maio 2020.

CONARQ. **e-ARQ Brasil:** Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos / Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. 1.1. versão. - Rio de Janeiro : Arquivo Nacional, 2011. Disponível em: <http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/e-arq.pdf>. Acesso em: 18 mar.2022.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao Público nas Organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara.** Brasília: Senac, DF, 2004.

DIAS, Carlos Antônio. **Tecnologias e novos modos de comunicação. A (re)invenção do conhecimento no ciberespaço na percepção dos docentes imigrantes digitais de uma universidade pública.** Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Cognição e Linguagem. UENF, 2013. Disponível em: http://www.pgcl.uenf.br/arquivos/carlosantonioidiasalves2013_010220191544.pdf. Acesso em: 12 abr. 2022.

DOMS, Caroline. **Google Meet: Sete dicas para aproveitar melhor o app de videochamadas.** 19 maio. 2020. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/listas/2020/05/google-meet-sete-dicas-para-aproveitar-melhor-o-app-de-videochamadas.ghtml>. Acesso em: 17 abr. 2022.

DURANTI, Luciana. **Rumo a uma teoria Arquivística de preservação digital: as descobertas conceituais do projeto InterPARES.** Arquivo & Administração, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 5-18, jan./jun., 2005. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4177736/mod_resource/content/1/duranti%20Rumo%20a%20uma%20teoria%20arquiv%3%ADstica%20de%20preserva%3%A7%C3%A3o%20digital.pdf. Acesso em: 17 abr. 2022.

EGOV- Escola de Governo do Distrito Federal. **Excelência no atendimento ao cidadão.** Disponível em: <https://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/03/Apostila-1.pdf>. Acesso em: 12 fev.2022.

FERREIRA, Eric Duarte; CAMBRUSSI. Morgana Fabiola. **Redação Oficial** – 3. ed. rev. amp. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2015. 140p. : il. Bacharelado em Administração Pública. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401192/1/RedacaoOficial-3ed-web-atualizado.pdf>. Acesso em :12 fev. 2022.

FERREIRA, Shirley dos Santos. **Manual de gestão documental de arquivo escola permanente**. - São Cristóvão, 2019. Dissertação de mestrado (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2019. Disponível em: https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/13448/2/FERREIRA_ManualGestaoArquivoEscolar.pdf. Acesso em: 12 fev. 2022.

GOHN, Maria da Glória. **Educação não-formal, participação da sociedade civil e estruturas colegiadas nas escolas**. Rio de Janeiro, v. 14, n. 50, p. 27-38, mar. 2006.

HUMANIZAR. *In*: HOUNAAIS, **Dicionário online de Português**. https://houaiss.uol.com.br/corporativo/apps/uol_www/v6-0/html/index.php#2. 12 fev. 2022.

IFPR. **Manual de Competências**. Disponível em: <http://info.ifpr.edu.br/informacoes-institucionais/manual-de-competencias/>. Acesso em: 18 jun. 2021.

KAPLÚN, Mário. Processo educativos e canais de educação. **Comunicação & Educação**, São Paulo, (141:68a75, jan./abr.1999). Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/36846/39568>. Acesso em: 15 fev. 2022.

LIBÂNEO, José Carlos; PIMENTA, Selma Garrido. Formação dos profissionais em educação: uma visão crítica e perspectiva de mudança. São Paulo: **Educação & Sociedade**, 1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/GVJNtv6QYmQY7WFv85SdyWy/?lang=pt>. Acesso em: 15 fev. 2022.

LIBÂNEO, José Carlos. **Organização e Gestão da Escola: teoria e prática** – 6.ed.rev.e ampl. – São Paulo : Hecus Editora, 2018.

LEITE, Maria Izabel. **O ambiente formativo no ciclo de alfabetização**. Blog Escola ponto com. 10 de Dezembro, 2016. Disponível em: <http://escolapontocom2015.blogspot.com/2016/12/o-ambiente-formativo-no-ciclo-de.html>. Acesso em: 13 mar. 2022.

NETIQUETA. *In*: HOUNAAIS, **Dicionário online de Português**. https://houaiss.uol.com.br/corporativo/apps/uol_www/v6-0/html/index.php#4. 15 fev. 2022.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3.ed. 9.reimp. Rio de Janeiro: FGV, 2008

PODOLOK, Luciana Calisario da Silva. **Comunicação em Escrita Oficial: padronização e letramento em documentos oficiais e administrativos no IFPR.** Dissertação (Mestrado) - PROFEPT - Instituto Federal do Paraná, Curitiba, 2020. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.xhtml?popup=true&id_trabalho=9292779_. Acesso em 11 fev. 2022.

RIBEIRO, Denise; WELSS, Anthony. **Com a pandemia a demanda por videoconferências dispara em empresas brasileiras.** CNN, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/com-pandemia-demanda-por-videoconferencias-dispara-em-empresas-brasileiras/>. Acesso em: 15 fev. 2022.

SANTOS, Jorgete Dias dos; SANTOS, Caroline. Delfino dos. **Aspectos pedagógicos presentes na atuação do secretário escolar.** Revista Educação Pública, v.20, nº 11, 24 de março de 2020. Disponível em: [_https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/20/11/aspectos-pedagogicos-presentes-na-atuacao-do-secretario-escolar](https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/20/11/aspectos-pedagogicos-presentes-na-atuacao-do-secretario-escolar). Acesso em 26 abr.2021.

SANTOS, Hudson Nogueira. **O ofício cordial:** análise sistêmico-funcional de gêneros da redação oficial. 2015. Dissertação (Mestrado em Linguística)—Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: <https://www.educapes.capes.gov.br/handle/capes/606875>. Acesso em: 26 20 de abr. 2022.

SEED - **Atendimento ao público**, 2018. Disponível em: http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/profuncionario/modulo_atendimento_publico.pdf. Acesso em: 22 dez.2021.

SOUSA, Rosineide Magalhães de. **Técnicas de redação e arquivo.** Brasília : Universidade de Brasília, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/profunc/tecnicas.pdf>. Acesso em: 27 dez. 2021.

SPURK, Daniel; STRAUB, Caroline. 2020. Flexible employment relationships and careers in times of the COVID-19 pandemic. **Journal of Vocational Behavior**, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879120300609?via%3Dihub>. Acesso em: 21 fev. 2022.

TASCHETTO, M.; FROEHLICH, C. (2019). Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. **Revista de Carreiras e Pessoas**, 2019. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/39652>. Acesso em: 21 fev. 2022.

TORRES, Cláudio. **A bíblia do marketing digital**. 1ª ed. São Paulo: Novatec, 2009. Disponível em: <http://academiamarketing.blogspot.com/2018/02/a-biblia-do-marketing-digital-claudio.html>. Acesso em: 07 de mar. 2022.

UFMT - Secretaria de Tecnologia da Informação. **Guia de orientação - Ferramentas para colaboração no trabalho**. Cuiabá, 2020. Disponível em: https://cms.ufmt.br/files/galleries/22/Guias%20de%20TI/Guia%20de%20Orienta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Ferramentas%20de%20TIC_vf3.pdf. Acesso em: 22 dez. 2021.

UDESC. Universidade do Estado de Santa Catarina. **Manual de Atendimento ao Público**. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf. Acesso em: 22 dez. 2021.

VYGOTSKY, Lev Semionovitch. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

Wells, Gordon. **Indagación dialógica**. Barcelona: Paidós, 2001.

ZABALZA, Miguel Angel. **Didática da educação infantil**. Rio Tinto: Edições ASA, 2001.

SOBRE O PROFEPT

O Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica em Rede Nacional se insere na área de Ensino e na grande área Multidisciplinar da CAPES. O curso foi recomendado ao reconhecimento pela CAPES, tendo obtido nota 3 na avaliação.

Tem como objetivo proporcionar formação em educação profissional e tecnológica, visando tanto a produção de conhecimentos como o desenvolvimento de produtos, por meio da realização de pesquisas que integrem os saberes inerentes ao mundo do trabalho e ao conhecimento sistematizado.

Área de Concentração

O ProfEPT tem como área de concentração a Educação Profissional e Tecnológica (EPT) que compreende os processos educativos em espaços formais e não formais relacionados ao mundo do trabalho e à produção de conhecimento, numa perspectiva interdisciplinar, com vistas à integração dos campos do Trabalho, da Ciência, da Cultura e da Tecnologia. Compreende ainda os espaços educativos em suas dimensões de organização e implementação, com um enfoque de atuação que objetiva promover a mobilização e a articulação de todas as condições materiais e humanas necessárias para garantir a formação integral do estudante.

Linhas de Pesquisa

Organização e Memórias de Espaços Pedagógicos na EPT

Práticas Educativas em EPT

Observatório ProfEPT

O Observatório ProfEPT tem como principal objetivo o mapeamento das áreas de pesquisa, perfis de professores e elaboração de indicadores de pesquisa. O Observatório faz parte do Grupo de Pesquisa em Mineração da Dados e Imagens (MiDI) do Instituto Federal do Triângulo Mineiro (IFTM) – Campus Avançado Uberaba Parque Tecnológico. As estatísticas são realizadas usando o currículo Lattes dos professores permanentes das instituições pesquisadas. Para mais informações sobre o Observatório ProfEPT, [clique aqui](#).

Acesse o [site nacional](#) para encontrar informações gerais do ProfEPT como regulamento geral, documentos, processo seletivo, componentes curriculares entre outros.

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



SOBRE AS AUTORAS

Marta Helena Szadkoski

Possui Graduação em Secretariado Executivo pela Faculdade União das Américas, Especialização em Gestão e Organização da Escola pela Universidade Pitágoras - Unopar e Especialização em Gestão em Arquivos pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM. Mestranda pelo Programa de Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT), IFPR – Campus Curitiba.

CV: <http://lattes.cnpq.br/1034361124671052>

Marcia Valéria Paixão

Pós doutora em Antropologia Cultural pela Universidade de Salamanca, Espanha. Doutora em Administração. Graduação em Letras Português-Inglês, Pedagogia, Administração de Empresas e Mestrado em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná nas áreas de Inovação e Empreendedorismo e Aprendizagem baseada em práticas. Bolsista CNPQ no Programa Professores para o Futuro (MEC/SETEC- TAMK Finlândia). Coordenadora Adjunta e professora do Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica - ProfEPT - com linhas de pesquisas em Práticas Educativas na Educação Profissional e Tecnológica.

CV: <http://lattes.cnpq.br/1034361124671052>

Acesse o conteúdo
desta página em
LIBRAS



Marta Helena Szadkoski



Márcia Valéria Paixão