

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO  
GRANDE DO NORTE.  
CAMPUS NATAL- ZONA NORTE  
CURSO TÉCNICO INTEGRADO EM COMÉRCIO

ARTUR DO NASCIMENTO CRUZ

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDO NO SETOR DA  
SECRETARIA ACADÊMICA DO IFRN CAMPUS NATAL-ZONA NORTE**

NATAL/RN

2017

ARTUR DO NASCIMENTO CRUZ

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDO NO SETOR DA  
SECRETARIA ACADÊMICA DO IFRN CAMPUS NATAL-ZONA NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Comércio, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal-Zona Norte, como requisito para obtenção do título de Técnico Integrado em Comércio.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> M.Sc Denise Cristina Momo.

NATAL/RN

2017

ARTUR DO NASCIMENTO CRUZ

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDO NO SETOR DA  
SECRETARIA ACADÊMICA DO IFRN CAMPUS NATAL-ZONA NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Comércio, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal-Zona Norte, como requisito para obtenção do título de Técnico Integrado em Comércio.

**PARECER**

O Relatório final de prática profissional, foi submetido à Direção Acadêmica do IFRN Campus Natal-Zona Norte para análise e aprovado como requisito para conclusão do Curso Técnico Integrado em Comércio em 08 de dezembro de 2017.

---

Prof<sup>a</sup> M.Sc. Denise Cristina Momo – Orientadora  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

---

Prof<sup>a</sup> M.Sc. Marlene Medeiros – Avaliadora  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus em primeiro lugar, pois foi com sua ajuda que pude chegar até aqui. Por todos os momentos em que me desanimei e que precisei do seu conforto. Por estar presente em todos os momentos da minha vida, mostrando-me o caminho.

Agradeço aos meus pais que se propuseram mesmo sem condições, estiveram a em todos os momentos presentes em minha vida. Deram-me forças e ânimo nos momentos em que fraquejei e cogitei cair, sem dúvidas estiveram ali para me levantar.

Agradeço aos meus padrinhos que foram também peças chaves para me auxiliar desde pequeno para que sempre estivesse focado nos estudos. Inúmeras vezes se ofereceram e estenderam a mão para buscar uma maneira de me ajudar e incentivar.

E por fim a todos meus amigos, professores, familiares e pessoas queridas que me deram forças e apoio de inúmeras maneiras, seja em um abraço amigo, ajudando na conclusão de trabalhos dentre outros. Todos têm um lugarzinho guardado dentro do meu coração.

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO</b>	5
2	<b>CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	6
2.1	DADOS GERAIS	6
2.2	EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO	7
2.3	ORGANOGRAMA DA INSTITUIÇÃO	9
3	<b>O PROGRAMA DE INICIAÇÃO À PRÁTICA PROFISSIONAL</b>	11
3.1	CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA DE INICIAÇÃO A PRÁTICA	11
3.2	JUSTIFICATIVA	11
4	<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA PRÁTICA PROFISSIONAL</b>	12
4.1	ATIVIDADE 1: REGISTRO EM PLANILHA	13
4.2	ATIVIDADE 2: ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS	14
4.3	ATIVIDADE 3: LOGÍSTICA INTERNA DE PROCESSOS	15
4.4	ATIVIDADE 4: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	16
5	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	17
	<b>REFERÊNCIAS</b>	19

## 1 INTRODUÇÃO

O Programa de Iniciação a Prática Profissional é um fomento ao estudante para que ele possa colocar em prática seus conhecimentos adquiridos ao longo do curso em sua respectiva área de atuação, fazendo-o vivenciar situações que possa prepara-lo para o mercado de trabalho; além de proporcionar um auxílio em dinheiro para que o mesmo se mantenha na escola. O bolsista é o aluno que através da prática profissional em setores da instituição de ensino, adquire experiência atrelando a teoria vista em sala de aula, com a experiência vivenciada, contribuindo para melhorar seus valores e aptidões.

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades executadas ao longo da prática profissional do curso Técnico em Comércio na modalidade integrada do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), *Campus* Natal-Zona Norte. A prática foi desenvolvida no setor da Secretaria Acadêmica do IFRN *Campus* Natal-Zona Norte. As atividades realizadas nesse período foram de controle de requerimentos, registro em planilhas de *Excel*, logística interna de documentos e protocolos, arquivamento de documentação, atendimento interpessoal com a supervisão do secretário Jalon Barbosa Medeiros.

## 2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

### 2.1 DADOS GERAIS

Atualmente o IFRN possui cerca de 28 mil estudantes e 21 *campi* distribuídos por todas as regiões do Estado, atuando de forma verticalizada oferecendo cursos de nível médio e superior, nas modalidades presencial e à distância. Ao todo, são 109 (cento e nove) cursos oferecidos, nas áreas de Controle e Processos Industriais; Desenvolvimento Educacional e Social; Gestão e Negócios; Informação e Comunicação; Infraestrutura; Produção Alimentícia; Produção Cultural e Design; Turismo, Hospitalidade e Lazer; Produção Industrial e Recursos Naturais (IFRN, 2017).

O IFRN, também oferece cursos de formação inicial e contínua de professores, principalmente, nas áreas que se tem mais carência desses profissionais como: Matemática, Física, Química e Biologia. Além dos cursos regulares, o instituto oferece mais de 100 (cem) cursos de curta e média duração para pessoas com os diversos níveis de escolaridade através dos Programas de Acesso ao Ensino Médio e Emprego (PRONATEC/Bolsa Formação) e o Mulheres Mil. Também oferece para a comunidade acadêmica o fomento de programas de iniciação científica e tecnológica; de fomento a projetos de pesquisa e inovação; e de incubação de empresas (IFRN, 2017).

Por fim, a rede de IF's prega a democratização do ensino público de qualidade e o combate da evasão escolar através de programas de assistência estudantil com 50% das vagas nos cursos destinadas aos alunos egressos de escolas públicas. Também com a lei de cotas promulgada os critérios financeiro e racial se somaram aos das cotas sociais para ingresso nos cursos técnicos e superiores de graduação do Instituto (IFRN, 2017).

## 2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A história da instituição se iniciou em 23 de setembro de 1909 quando o então Presidente Nilo Peçanha assinou o decreto de criação de 19 Escolas de Aprendizes Artífices, entre as quais a de Natal. Instalada em janeiro de 1910 no antigo Hospital da caridade, onde atualmente funciona a Casa do Estudante de Natal, a Escola dispunha de curso primário, de desenho e oficinas de trabalhos manuais (IFRN, 2017).

Em 1914, a instituição foi transferida para a Avenida Rio Branco que durante 53 anos ocupou o edifício anteriormente ocupado pelo Quartel da Polícia Militar; Em 13/01/1937, a reforma instituída pela Lei n.º 378 deu a nova nomenclatura para a instituição que passou a ser chamada Liceu Industrial de Natal; Em 1942, no mesmo lugar na Avenida Rio Branco, Liceu recebe a denominação de Escola Industrial de Natal, passando a atuar, 20 anos depois, na oferta de cursos técnicos de nível médio, e transformando-se, em 1965, em Escola Industrial Federal (IFRN, 2017).

Após muitos anos de história rolando, o IFRN, seguiu com sua política de expansão observando que não era hora de parar e sim de continuar fazendo o que faz de melhor formando grandes cidadãos para o mercado e para vida. Foi ai que em 1967, a escola passou a ocupar as novas instalações, Avenida Senador Salgado Filho, no bairro do Tirol, onde hoje funciona o Campus Natal-Central do IFRN, recebendo, no ano seguinte, em 1968, a denominação de Escola Técnica Federal do Rio Grande do Norte (IFRN, 2017).

Com o passar dos anos os cursos industriais básicos da Escola Técnica Federal do Rio Grande do Norte (ETFRN) foram dando lugar ao ensino profissionalizante de 2º grau e o ingresso de estudantes do sexo feminino à instituição a partir de 1975 (IFRN, 2017).



Em 1994, começa o processo denominado “cefetização” da ETRN, alcançou, em 1999 com sua transformação em Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET), cujos desafios incluíam a oferta de educação profissional nos níveis básico, técnico e tecnológico, além do ensino médio. Logo em seguida trouxe também os cursos de graduação, formação de professores com as licenciaturas e educação profissional vinculada ao ensino médio na modalidade de Educação de Jovens e Adultos (EJA) e no ensino à distância (IFRN, 2017).

A expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica no Rio Grande do Norte teve início em 1994 com a inauguração da Unidade de Ensino Descentralizada de Mossoró. Após 12 anos através do Ministério da Educação, por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), deu-se início ao a 1ª fase de expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, implantando, em 2006, três novas Uneds: Zona Norte de Natal, Ipanguaçu e Currais Novos (IFRN, 2017).

A segunda etapa, começa em 2007 com a construção de outras seis unidades, nos municípios de Apodi, Pau dos Ferros, Macau, João Câmara, Santa Cruz e Caicó. As mesmas foram inauguradas em 2009, já com uma nova institucionalidade – em vez de unidades descentralizadas do Cefet-RN elas já nasceram como novos campi do novo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN). Ainda nesta fase da expansão, foram construídos os campi de Natal-Cidade Alta, Nova Cruz, Parnamirim e São Gonçalo do Amarante. Paralelamente ao plano de expansão física, o Instituto investiu também na criação do Campus de Educação à Distância, que funciona nas instalações do Campus Natal-Central (IFRN, 2017).

Na 3ª fase, a partir de 2013, o RN foi contemplado com mais cinco *campi*: Ceará-Mirim, Canguaretama, São Paulo do Potengi, Lajes e Parelhas - esses dois últimos em construção, com previsão de conclusão ainda em 2015 (IFRN, 2017).

O Campus Natal-Zona Norte do Instituto Federal do Rio Grande do Norte, inaugurado em 2007, integra a 1ª fase do Plano de Expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica do Ministério da Educação, iniciada naquele ano. A escola, que está localizada em um terreno cedido

pela prefeitura, possui um terreno de 30.000 m<sup>2</sup>, com área construída, urbanizada e ambientada de 8.122,26 m<sup>2</sup>. O prédio está localizado na Rua Brusque, 2926, Conjunto Santa Catarina, Potengi (IFRN, 2017).

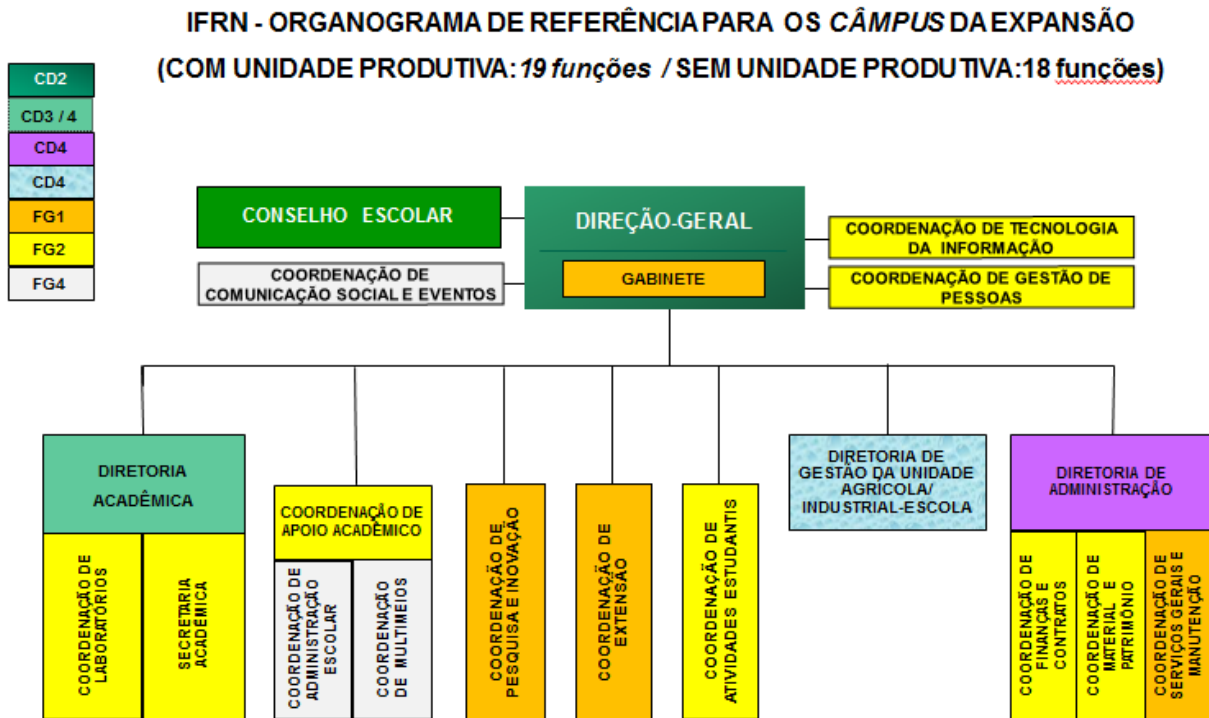
Hoje a instituição conta com três cursos na modalidade integrada, Comércio, Informática para Internet e Eletrônica; Comércio na modalidade de Educação de Jovens e Adultos (EJA); um curso de Manutenção e Suporte em Informática na modalidade subsequente; e dois cursos superiores, Licenciatura em Informática e Tecnologia em Marketing.

O IFRNZN, está atualmente com mais de mil alunos matriculados nas diversas modalidades de ensino, nos diferentes cursos e empenhados na educação de qualidade que a Instituição presta para os mesmos.

### 2.3 ORGANOGRAMA DA INSTITUIÇÃO

O organograma indicado na figura abaixo mostra o IFRN-ZN e os demais polos do projeto de expansão da rede em nível de organização interna com seus respectivos setores, cada um com sua especialidade para o bom funcionamento do Campus. Na figura 1, temos a Direção Geral que está atrelada a coordenação da informação, Gestão de Pessoas, Conselho escolar e coordenação de Comunicação Social e Eventos. Logo abaixo do Gabinete estão situados os principais setores: Diretoria Acadêmica responsável pela Coordenação de Laboratórios e Secretaria Acadêmica; Diretoria de Administração responsável pela Coordenação de Finanças e Contratos, Coordenação de Material e Patrimônio e Coordenação de Serviços Gerais e Manutenção. As demais coordenações são: Apoio Acadêmico, Administração Escolar, Coordenação de Mídias.

Figura 1 – Organograma IFRN



Fonte: IFRN (2017)

A prática profissional foi desenvolvida no setor da Secretaria Acadêmica (SEAC) que é responsável pelas atividades desempenhadas para professores, alunos e diversas funções relativas ao manuseio de arquivos, documentos digitais e físicos; além do acompanhamento das ferramentas digitais dispostas para a comunicação entre Instituição e estudantes.

A SEAC, é responsável por uma grande quantidade de atendimentos diários, e assim como no mercado de trabalho ela deve prestar um serviço que alcance um nível satisfatório para o cliente que neste caso em sua grande maioria são os estudantes da Instituição de ensino.

### 3 O PROGRAMA DE INICIAÇÃO À PRÁTICA PROFISSIONAL

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA DE INICIAÇÃO À PRÁTICA PROFISSIONAL

Quadro 01 – Caracterização da prática profissional

Área de atuação	Registro em planilha; arquivamento de documentos; logística interna de processos; relacionamento interpessoal;
Departamento/Setor	Secretaria Acadêmica
Período	De 01/08/2016 a 30/12/2017
Carga horária	340 h
Orientador	Denise Cristina Momo
Supervisor	Jalon Barbosa Medeiros

Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

#### 3.2. JUSTIFICATIVA

Para que o setor possa funcionar sem interrupções e com eficiência em todas as etapas de seus processos, é preciso que haja uma eficiente organização e padronização em cada processo executado. Isso faz com que não haja problemas na hora de resolver as atividades desempenhadas, trazendo qualidade nos serviços.

A qualidade não se refere ao produto ou ao serviço, mas, também, na forma que é vendido ou na maneira que o cliente é atendido. Não adianta um produto ou serviço ser muito bom tecnicamente, ou ser produzido pelos rigorosos controles de qualidade, se a forma que os profissionais que atuam na empresa tiver um tratamento inadequado junto ao cliente. (ZENONE, 2010, p. 44).

#### 4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA PRÁTICA PROFISSIONAL

A Secretaria Acadêmica é responsável por diversas atividades e processos que dão suporte à instituição atendendo dezenas de pessoas por dia, seja comunidade acadêmica ou externa. Dentre essas atividades temos como principais: emitir documentação, coordenar a execução do processo de matrícula dos estudantes; manuseio de arquivos e documentos digitais; manuseio e arquivamento de documentos físicos; arquivamento de documentos pessoais dos alunos; arquivamento de requerimentos dos alunos; atendimento ao público; atendimentos prestados a alunos.

Todas as atividades que foram relatadas acima e que são relacionadas à Secretaria Acadêmica, são de suma importância para os registros e controle das atividades executadas no campus, mantendo o controle e o bom funcionamento das atividades acadêmicas. O setor tem grande demanda e responsabilidade de lidar com todas essas atividades e processos com qualidade e agilidade para que se mantenha a harmonia nas diversas atividades do campus relacionadas.

Durante esse período de experiência no setor da Secretaria Acadêmica, é possível usufruir dos diversos conhecimentos da área de gestão organizacional e administração. Diariamente os funcionários e bolsistas que ali trabalham lidam com as diversas atividades acadêmicas que precisam ser executadas com precisão e responsabilidade.

No setor, é possível colocar em prática e até mesmo aprimorar o conhecimento adquirido durante o período de curso sem mencionar as diversas outras formas de aprender e repassar o conhecimento. Pode-se dizer que das diversas matérias estudadas há aquelas que se destacam e se fazem mais presentes no nosso dia-a-dia não sem esquecer da importância que todas têm em nossas vidas. Matérias como: Sistemas da Informação, Gestão de Pessoas, Gestão de Serviços, Comportamento organizacional entre outras estão ligadas diretamente a essa questão.

#### 4.1 ATIVIDADE 1: REGISTRO EM PLANILHA

Para que haja qualidade no armazenamento e difusão dos dados, é necessário que se faça o uso de ferramentas que auxiliem na resolução, utilização e destinação correta desses dados. É para isso que serve o Sistema de Informações (SI) e a Tecnologia da Informação (TI), que segundo, O'brien (2006, p. 7), “[...] é o conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização”.

O registro em planilhas está ligado ao processo de identificação e controle dos requerimentos e arquivos que são recebidos no setor para serem encaminhados aos seus devidos setores e destinatários. Todas essas ações são executadas com o auxílio do S.I e da T.I, utilizando-se de hardware e software de computador, internet, redes de telecomunicações, técnicas de utilização de dados que utilizam computador e modalidades da T.I (O'BRIEN, 2006).

Realização da atividade de registro nas planilhas para controle dos requerimentos e processos:

- Os estudantes e docentes da instituição se dirigem a Secretaria Acadêmica do campus e fazem a entrada do processo, seja ele, requerimento, certificação de conhecimentos, aproveitamento de estudos, dentre outros.
- Aberto o processo, os secretários e bolsistas tem como função fazer a triagem desse documento executando as devidas ações e registrando-o em uma planilha de controle, como pode ser visto na figura 1. Essa planilha fica em uma pasta específica, online na rede do campus.
- Ao fim de todos esses processos o documento em papel será encaminhado para pasta em um dos armários e o arquivo online será salvo na devida pasta na rede para eventuais consultas.

Figura 2 – Planilha de Justificativa de Faltas

	ALUNO	TURMA	CURSO	tipo	DATA DE ENTRADA	documento apresentado	COBERTURA	NOME DO PROFESSOR	DATA DA ATIVIDADE	JUSTIFICATIVA
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										

Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

A emissão de documentação é feita a partir da solicitação do aluno como, por exemplo, uma declaração que por sua vez é emitida através do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP). O processo de matrícula é feito no período em que há ingresso de novos estudantes na instituição, no qual são coletados dados dos pretendentes registrado no sistema, após toda a trajetória é arquivado na pasta do aluno;

#### 4.2 ATIVIDADE 2: ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS MANUAIS E DIGITAIS

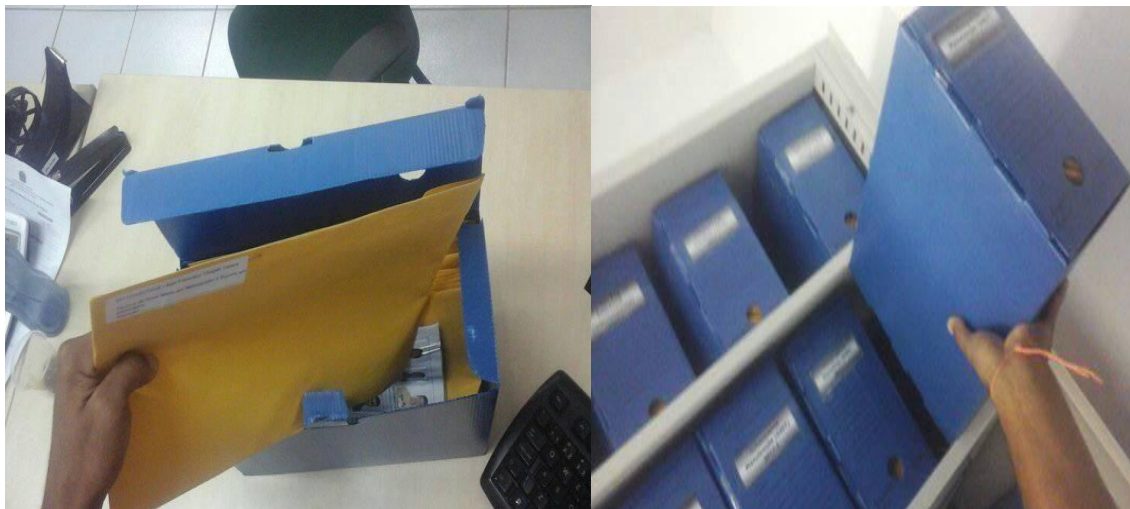
A Diretoria Acadêmica mantém também alguns documentos em papel, os quais devem ser arquivados juntos aos outros documentos do mesmo tipo, de forma organizada, por ano, facilitando sua localização sempre que se tornar necessária (DANTAS; MEDEIROS, 2016).

O manuseio de documentos tanto físicos como digitais é utilizado para controle e possíveis consultas futuras. O arquivamento dos documentos digitais é feito no sistema da rede do campus e o físico nas pastas dos alunos. Documentos como requerimentos, atestados médicos ou quaisquer que sejam advindos dos

alunos é passado pelo um processo de registro, encaminhamento e por fim é destinado para suas devidas pastas.

Essa etapa está ligada ao arquivamento dos arquivos e processos que foram finalizados e/ou não será feita mais nenhuma consulta ou alteração. Ou seja, após passar por todas as etapas necessárias (do tópico anterior) no setor, os arquivos são devidamente encaminhados para as pastas a que pertencem em um dos armários. O arquivamento é importante para o controle de informações diversas e que posteriormente podem ser solicitados para eventuais consultas.

Figura 3 – Arquivamento



Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

#### 4.3 ATIVIDADE 3: LOGÍSTICA INTERNA DO PROTOCOLO DE CORRESPONDÊNCIA

A logística interna de protocolos de correspondência se dá por levar um livro no qual os destinatários que devem receber tais protocolos, irão assiná-lo e dar prosseguimento as ações necessárias. Neste livro, contém espaços para preenchimento dos dados como: Descrição do protocolo (numeração do mesmo), local para assinatura do destinatário e data do dia de recebimento. Esses arquivos estão ligados ao controle e registro de processos dados entrada no setor.



#### 4.4 ATIVIDADE 4: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

A temática de relacionamento interpessoal é vista no curso integrado em Comércio, nas disciplinas de Técnicas em Vendas, Gestão de Pessoas, e Gestão de Serviços entre outras matérias técnicas que possibilitam o aprendizado e a oferta de um serviço de qualidade às pessoas que são atendidas, bem como o relacionamento entre a equipe de trabalho.

O trabalho em equipe faz parte e é muito para o bom desenvolvimento das atividades internas. Segundo, Robbins, Judge e Sobral (2010), uma equipe, gera uma sinergia positiva por meio do esforço coordenado. Ou seja, “os esforços individuais resultam em um nível de desempenho maior do que a soma de suas contribuições individuais (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

O relacionamento interpessoal no setor da Secretaria Acadêmica é feito com o atendimento das pessoas que procuram o mesmo para tirar dúvidas e fazer algum procedimento acadêmico. A troca de informações deve ser feita de maneira a sanar ou esclarecer quaisquer dos assuntos abordados por quem procura pelo serviço que seja de competência da Secretaria.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as atividades que foram relatadas acima e que são relacionadas à Secretaria Acadêmica, são de suma importância para os registros e controle das atividades executadas no campus, mantendo o controle e o bom funcionamento das atividades acadêmicas. O setor tem grande demanda e responsabilidade de lidar com todas essas atividades e processos com qualidade e agilidade para que se mantenha a harmonia nas diversas atividades do campus relacionadas.

Durante esse período de experiência no setor da Secretaria Acadêmica, é possível usufruir dos diversos conhecimentos da área de gestão organizacional e administração. Diariamente os funcionários e bolsistas que ali trabalham lidam com as diversas atividades acadêmicas que precisam ser executadas com precisão e responsabilidade.

No setor, é possível colocar em prática e até mesmo aprimorar o conhecimento adquirido durante o período de curso sem mencionar as diversas outras formas de aprender e repassar o conhecimento. Pode-se dizer que das diversas matérias estudadas há aquelas que se destacam e se fazem mais presentes no nosso dia-a-dia, sem esquecer da importância que todas têm em nossas vidas. Matérias como: Sistemas da Informação, Gestão de Pessoas, Gestão de Serviços, Comportamento organizacional entre outras estão ligadas diretamente a essa questão.

Após o período de permanência no setor pode-se constatar que é possível sair de lá com uma boa experiência expectativa de que é possível seguir para o mercado de trabalho com bons desempenhos em sua trajetória. As atividades da Secretaria Acadêmica são executadas com excelência, precisando apenas de revisão em algumas atividades como, por exemplo, a organização das pastas físicas e planilhas digitais para facilitar e agilizar o processo de procura. Outro aspecto importante é que para os futuros bolsistas que cheguem até o setor, seja disponibilizado ao longo de sua permanência um treinamento mais específico de suas atividades para que se possa desenvolvê-las da melhor forma.

Portanto, o setor está sempre a disposição de todos que ali frequentam e o procuram para usufruir de seus serviços. Foi uma satisfação imensa estar todos esses meses prestando os serviços para essa instituição maravilhosa que é o IFRN campus Natal-Zona Norte.

## REFERÊNCIAS

DANTAS, Ana Catharina; MEDEIROS, Gustavo. **Manual de procedimentos das secretarias acadêmicas**. Natal, 2016. No prelo.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 7. ed. Porto Alegre: Amgh, 2014.

IFRN. **Histórico**: de Escola de Aprendizes Artífices a Instituto Federal. Natal, 2017. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>>. Acesso em: 10 out. 2017.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação**: e as decisões gerenciais na era da internet. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento organizacional**: contexto e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

ZENONE, Luiz Claudio. **Marketing de relacionamento**: tecnologia, processos e pessoas. São Paulo: Atlas, 2010.