



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS TERESINA-CENTRAL.
CURSO TECNOLOGIA SECRETARIADO

PRISCILA FERREIRA DA SILVA

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO**

TERESINA
2022

PRISCILA FERREIRA DA SILVA

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso de Tecnologia Secretariado do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Central

Orientadora: Prof^a. Ms. Elizabete Rodrigues Sales

TERESINA

2022

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Priscila Ferreira da Silva¹
Mestre Elizabete Rodrigues Sales²

RESUMO

A socialização e o desenvolvimento humano vêm junto com as inovações tecnológicas, que trouxeram grandes mudanças em nossa vida pessoal e social. Assim, pode-se dizer que a internet abriu novas formas de comunicação digital, fazendo com que as informações fossem levadas e trazidas de forma mais rápida e efetiva, contribuindo significativamente para as organizações, que tanto precisam de várias possibilidades de comunicação e troca de informações. Nesse sentido, questiona-se: qual a importância das tecnologias de comunicação e informação para o profissional de Secretariado, no desenvolvimento de suas atividades diárias? Com a evolução dos processos nas gestões organizacionais, acreditamos que tem grande importância, tendo em vista que a função do secretário é organizar, trabalhar na manutenção dos processos da empresa, e principalmente ser o portador da comunicação, seja digital ou pessoal. Assim, o objetivo do trabalho é analisar como os profissionais de Secretariado podem e devem ser considerados importante a utilizar as novas tecnologias na realização de suas atribuições na organização. Como fonte de pesquisa, buscou-se a pesquisa bibliográfica com leitura de trabalhos de conclusão de curso, monografias, artigos e revistas eletrônicas, visando obter conteúdo e informações essenciais sobre o tema estudado. Como reforço, questionou-se profissionais atuante na área acerca do uso das tecnologias de comunicação e informação, nas suas atividades profissionais, bem como sua importância para as organizações. A pesquisa revelou que o secretário precisa estar atualizado com o mundo globalizado. Precisa, igualmente, aprimorar suas competências e habilidades no uso das inovações tecnológicas.

Palavras-chave: Secretariado. Comunicação. Inovação Tecnológica.

Data de aprovação: _____/_____/_____

¹ Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: priscilasilvateresina@gmail.com

² Mestra em Educação, Especialista em Magistério Superior, Graduada em Comunicação, com Habilitação em Publicidade e Propaganda, Professora Efetiva do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: elizabete.sales@ifpi.com.br

ABSTRACT

Socialization and human development come along with technological innovations, which have brought great changes in our personal and social lives. Thus, it can be said that the internet has opened up new forms of digital communication, causing information to be carried and brought more quickly and effectively, contributing significantly to organizations, which so need various possibilities of communication and exchange of information. Thus, it can be said that the internet has opened up new forms of digital communication, causing information to be carried and brought more quickly and effectively, contributing significantly to organizations, which so need various possibilities of communication and exchange of information. In this sense, the question is: what is the importance of communication and information technologies for the secretarial professional, in the development of their daily activities? With the evolution of processes in organizational management, we believe that it is of great importance, given that the role of the secretary is to organize, work on the maintenance of the company's processes, and mainly to be the bearer of communication, whether digital or personal. Thus, the objective of the work is to analyze how secretarial professionals can and should be considered important when using new technologies in carrying out their duties in the organization. Thus, the objective of the work is to analyze how secretarial professionals can and should be considered important when using new technologies in carrying out their duties in the organization. The survey revealed that the secretary needs to be up to date with the globalized world. It also needs to improve its skills and abilities in the use of technological innovations.

Keywords: Secretariat. Communication. Technologic Innovation.

INTRODUÇÃO

As organizações sempre buscam ter um diferencial de sucesso frente às suas concorrentes e, nessa busca, procuram investir em estratégias para se sobressaírem no mercado. Então, uma boa comunicação entre os componentes da organização pode ser vista como ferramenta primordial para alcançar o sucesso. Nesse sentido, as atividades, ao serem desenvolvidas com eficácia, suas relações e o processo de comunicação interna junto aos colaboradores da organização, devem fluir da melhor maneira possível entre todos.

Segundo Chiavenato (1989, p. 39), comunicar não é somente transmitir uma mensagem é, sobretudo, fazer com que a mensagem seja compreendida pela outra pessoa. Se não houver compreensão do significado, não há comunicação. Se uma pessoa transmitir uma mensagem e esta não for compreendida pela outra pessoa, a comunicação não se efetiva.

Por isso, a comunicação é tão essencial na socialização humana, não somente pra repassar conhecimento, mas para se relacionar da melhor maneira possível. Nas organizações, é ainda mais focada, devido ao fato de ser algo mais formal, ser trabalho, algo mais sério e que

exige um foco maior.

Para Marchiori (2008), a comunicação é considerada essencial no processo de compreensão da própria organização e desenvolvimento de seus relacionamentos. Podemos entender que, nessa perspectiva, a comunicação de forma correta não é uma questão de fácil resolução; mas sim, passou a ser uma necessidade para as organizações que buscam, por meio de uma boa comunicação interna, maneiras de resolver as falhas que ocorrem no ambiente organizacional. É relevante reconhecer a importância da atuação de profissionais qualificados que desenvolvam relações com todos os níveis hierárquicos.

Atualmente, o advento da internet, os avanços da tecnologia de informação e comunicação são recursos essenciais no processo de socialização, fazem parte do nosso dia a dia, seja no uso pessoal ou profissional. Nesse contexto, entra o uso de inovações tecnológicas aliado à comunicação e ao capital humano; ou seja, são recursos da organização que, se usados adequadamente, facilitam ao tempo que aperfeiçoam a busca e a troca de informações. As organizações utilizam processos para promover o andamento de suas atividades, com um conjunto de tarefas ordenadas, utilizando as tecnologias adequadas, chegando a um resultado efetivo, obtendo êxito frente à concorrência.

Assim, podemos dizer que “o dinamismo mercadológico tem exigido novas formas de gestão nas organizações, o que tem colaborado para o surgimento de diversas propostas de mudança organizacional, com a adoção de tecnologias gerenciais e novos modelos de gestão, dentre eles a gestão de processos, que visa apoiar o progresso gerencial com foco nos resultados” (PRADELLA, 2009; ASSUNÇÃO, MENDES, 2000).

Tendo em vista as mudanças e as inovações tecnológicas no mundo mercadológico, podemos questionar: Qual a importância do uso das tecnologias de comunicação e informação pelo profissional de secretariado no desenvolvimento de suas atividades no dia a dia das organizações? O objetivo deste trabalho é analisar como o profissional de secretariado pode e deve considerar as tecnologias digitais e as inovações na realização de suas tarefas diárias nas organizações.

Para a elaboração deste artigo foi realizada uma pesquisa baseada em consultase leituras de livros, artigos acadêmicos, priorizando fontes envolvidas na área de pesquisa, e transmitir informações que possam colaborar para o desenvolvimento das competências do profissional da área de secretariado, bem como nos despertar para novas pesquisas envolvendo essa área que está em constante ascensão.

O trabalho é dividido em introdução, na qual introduzimos sobre o secretariado e sua relevância nessa atuação profissional. Referencial teórico, no qual falamos sobre a atuação do

secretariado, seu código de ética, o uso das tecnologias e sua importância no dia a dia corporativo como facilitador e organizador dentro de qualquer que seja a empresa; metodologia, discussão dos dados e as considerações finais.

Este trabalho se classifica como descritivo de cunho bibliográfico, em que se pesquisam assuntos em revistas eletrônicas, sites, blogs, artigos, monografias a respeito desse novo tema, complementando as informações que já se têm sobre o conteúdo. Para Gil (2002, p. 42), “a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento entre variáveis”, juntamente com as referências bibliográficas, que buscam complementar ou contrastar com as afirmações no decorrer do trabalho.

De acordo com Lakatos e Marconi (2007), a pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de todo o material, enquanto a pesquisa documental se baseia em materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que consistem em documentos internos, ou seja, fontes primárias.

Como forma complementar da pesquisa descritiva, temos a abordagem quantitativa, que de acordo com Izidoro (2015), “este tipo de pesquisa, procura quantificar os dados e busca uma evidência conclusiva, [...] As descobertas da pesquisa quantitativa podem ser utilizadas por executivos no planejamento de suas ações”.

Para complementar, realizou-se uma pesquisa de campo via tecnologia de informações e da comunicações (WhatsApp ou chamada de vídeo conferência, e-mail) devido ao novo Coronavírus e o momento de Pandemia no qual estamos vivendo, pois é um momento complicado para se encontrar pessoalmente. Além da utilização de método por meio da elaboração de questionários e aplicadas a secretários de empresas, onde foram escolhidas três empresas distintas: Clínica Médica, Escritório de Advocacia e Atacadista, com amostragem qualitativa e principalmente quantitativa dependendo do questionamento a ser realizado. Os participantes têm idades entre 20 e 30 anos e trabalham com carteira assinada nas empresas citadas.

A análise das respostas se deu através da interpretação de dados e sua relação com a ideia de alguns autores. O foco principal é a importância do profissional de secretariado e o seu domínio acerca das tecnologias que hoje são tão necessárias e essenciais em nossa vida, e saber como é o trabalho de cada pessoa para analisar e contestar a realidade com o que se tem bibliograficamente em estudos.

1 O PROFISSIONAL ATUANTE DE SECRETARIADO

O profissional que trabalha como secretário em uma organização, qualquer que seja, sempre enfrenta desafios em seu cotidiano. Lidar com pessoas, dos mais diversos tipos, requer paciência e “tato” no que e como falar, ou seja, a comunicação correta é essencial em qualquer ambiente em que se trabalhe e se relacione com pessoas. Entretanto, é o responsável por ser o intermediário entre todos os setores da organização, interno e externo, com público ou não. Ele deve ter competências técnicas e interpessoais, demonstrar liderança, inovação, criatividade, empreendedorismo, de forma que seja articulada para atender às demandas organizacionais, pois cada empresa trabalha de uma forma diferente. Ele é o agente fundamental para aprimorar e aperfeiçoar as atividades diárias da empresa.

Ao tratarmos dessa profissão, temos a autorização de sua função, de acordo com a lei 7.377, de 30 de setembro de 1985, alterada pela Lei nº 9.261/96, que dispõe sobre a profissão de secretário, a qual aponta que dentre as atribuições do profissional de secretariado estão: “[...] VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa [...]” (BRASIL, 1996).

Em relação ao Código de Ética de Secretariado, ele nos diz que:

O Código de Ética do Profissional de Secretariado (DOU – 7 de julho de 1989) no capítulo III, Art. 5º, dos deveres fundamentais de um profissional de Secretariado traz que dentre os deveres fundamentais das Secretárias e Secretários está a operacionalização e canalização adequada do processo de comunicação com o público. (BRASIL, 1989)

Consoante a isso, ainda no Código de Ética, no capítulo VI, Art. 10º, aborda que “Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: [...] c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação” (BRASIL, 1989). Ainda segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais, Resolução CES/CNE 3/2005; em seu Art. 4º menciona que: “O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele: [...] VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais [...]” (BRASIL, 2005). São requisitos que um indivíduo necessita para atuar nessa área, que lhe exige tanto empenho, organização e liderança.

Quando se trabalha em uma empresa, deve-se requerer da pessoa uma postura profissional aberta, que seja adaptável, pois há mudanças constantemente, e devemos

acompanhar esse ritmo para seu crescimento pessoal e profissional, contribuindo de forma eficaz com suas habilidades e competências. Chiavenato (2003, p.03) nos diz que: “Uma habilidade é a capacidade de transformar conhecimento em ação e que resulta em um desempenho”.

Já Vergara (2010, p.38) afirma que “competências é uma capacidade específica de executar uma ação em um nível de habilidade que seja suficiente para alcançar o efeito desejado”. Ambas devem andar juntas, pois transformam o conhecimento em algo produtivo, que ajude e dê assistência a todos os assuntos da empresa, exercendo da melhor forma possível o seu trabalho no setor de secretariado.

O Profissional de Secretariado Executivo deve manter-se sempre aberto para novas aprendizagens na execução das atividades que lhe são confiadas. Algumas características que o Secretário deve ter são: polivalência, assessoria, flexibilidade, responsabilidade, bom-senso e ética, ter sempre iniciativa individual e ter competência e postura profissional, ser dinâmico e facilitador dentro da organização a qual está inserido. MEDEIROS E HERNANDES (1999)

2 INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS NO TRABALHO DO SECRETÁRIO

Vivemos em um mundo influenciado pela era pós-moderna, com uma grande evolução nas relações intersociais e no aparato de tecnologias, que hoje são indispensáveis ao trabalho, potencializando processos e trabalhos que antes demoravam dias para serem achados, lidos, registrados. As tecnologias de informação chegaram para mudar tudo, e a globalização exige que todos acompanhem esse processo e fiquem a par, participando e usando em seu benefício, tanto pessoal como profissional.

Por isso, confirmamos com a fala de Zebral Filho (1997, p.25): “o termo “globalização” é largamente usado para designar, de modo geral, o conjunto de mudanças em que embarcam as economias modernas e que se manifestam em diversas esferas da vida pública e privada”.

É certo que ao longo do tempo a tecnologia evoluiu bastante e as ferramentas utilizadas outrora, na gestão das organizações, devem buscar acompanhar a evolução tecnológica. Sobre esse assunto, Cruz (2002, p. 11) enfatiza:

A fase tecnológica mais importante é sempre a última. O que passou, principalmente em se tratando de informática, passou. Em se tratando de fases da informática, elas

têm que ser encaradas dessa forma, pois do contrário isso pode vir a custar muito caro para a empresa. O principal custo aqui chama-se manutenção; quer dizer que quanto mais velha a tecnologia, maior seu custo de manutenção.

É o momento que se deve ter uma equipe técnica de informática para estar sempre fiscalizando, analisando o sistema operacional e de internet, como a intranet da organização, pois os reparos sempre acontecem, até porque os computadores precisam ser limpos e as informações guardadas de forma segura, para não haver invasões de *hackers* ou vírus para roubar informações ou danificar arquivos. De acordo com Kossoki Org. (2017) apud Tapscott (2010): cerca de 30 anos atrás, o ambiente de trabalho do escritório passou por uma mudança fundamental, à medida que os computadores substituíram as máquinas de escrever, as impressoras de rede substituíram as máquinas de fax e o uso intensivo de e-mail e várias outras tecnologias de aumento de produtividade (TAPSCOTT, 2010).

Percebemos que o trabalho ficou mais organizado e eficiente, pois o uso da escrita e de muito papel é apenas complementar, o que facilita até na hora de ter espaço para montar o escritório e organizar documentos, pastas, que são de antigamente e precisam de uso atualmente.

O computador foi chegando aos poucos em nossa vida assim como a internet e as tecnologias de informações e das comunicações e hoje são essenciais para facilitar nossa vida pessoal e profissional, partindo do princípio que vivemos em uma sociedade globalizada e que muda todos os dias. Hoje, ter e-mail, um *smartphone*, *tablet*, computador tipo *notebook* ou *ultrabook*, é essencial, pois tudo depende das tecnologias que nos rodeiam, tendo em vista que não nos vemos mais sem elas, não somente as pessoas comuns, mas principalmente auxiliando o trabalho dos gestores, executivos e secretários das organizações empresariais.

Portanto, atualmente podemos perceber que o profissional de Secretariado pode contar com ferramentas de tecnologia da informação e da comunicação como computadores modernos, *notebooks*, *netbooks*, *tablets*, telefones fixos, aparelhos de telefonia móvel, como *smartphones*, com sistema operacional IOS ou Androide, com acesso à internet, intranet, além dos sistemas de informação utilizados nas organizações.

Estas tecnologias não se limitam à vida das empresas. Elas invadiram o nosso cotidiano. Obtemos dinheiro nas caixas bancárias automáticas, pagamos as nossas despesas em qualquer parte do mundo com dinheiro através dos cartões, usamos telefones celulares, compramos os nossos bilhetes de avião através do nosso computador (Da Ponte, 2000, p. 65).

O secretário de uma organização, por ser o gerenciador de documentações e o

facilitador, deve ser eficiente e ser atuante na comunicação efetiva dentro da empresa, contribuindo para a qualidade da boa administração, pois se houver falhas por parte dele secretário nas decisões pode atrapalhar o trabalho da organização inteira e o trabalho ficar comprometido.

Por esse motivo, ele deve saber manusear computador, e-mail, formulários google, pacote office, chamadas de vídeo via *Skype* ou *Google Meet*, enfim, todas as tecnologias que podem precisar serem usadas no cotidiano trabalhista. Então, assim podemos dizer que a manipulação das informações por meio das ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação se tornam fundamentais para que o secretário executivo auxilie de forma eficiente o processo de gerenciamento da informação empresarial.

Mas deve se lembrar que essas tecnologias apenas ajudam no trabalho, não são a solução para todos os problemas de um escritório, pois o conhecimento em manipulá-los e saber onde, quando e como utilizar cada ferramenta é de fundamental importância. Como nos diz Adelino e Silva (2012, p. 6):

O uso desses fantásticos recursos requer uma certa cautela. Para tanto, é preciso atenção ao utilizar essas ferramentas, seus sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo. O uso adequado das informações, suas possíveis filtragens e dos materiais disponibilizados através dessas redes é que pode, de fato, gerar e utilizar a informação como diferencial competitivo.

É primordial que o profissional de secretariado busque se aprimorar na área das tecnologias de informação e comunicação e conheça suas potencialidades para analisar onde melhor se encaixa e consegue trabalhar com rapidez e agilidade, bem como é necessário ter cautela com o repasse de informações, pois muitas pessoas maldosas tentam dar o golpe por meio de e-mails ou ligações, e roubar os dados das pessoas e das empresas, por isso o funcionário deve analisar e saber diferenciar o que for seguro ou não no seu trabalho.

3 METODOLOGIA

Este trabalho se classifica como descritivo de cunho bibliográfico, em que se pesquisam assuntos em revistas eletrônicas, sites, blogs, artigos, monografias a respeito desse novo tema, complementando as informações que já se tem sobre o conteúdo.

Para Gil (2002, p. 42), “a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento entre

variáveis”. E juntamente com as referências bibliográficas, que busca complementar ou contrastar com as afirmações no decorrer do trabalho. De acordo com Lakatos e Marconi (2007), a pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de todo o material já, enquanto a pesquisa documental baseia-se em materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que consistem em documentos internos, ou seja, fontes primárias.

Como forma complementar da pesquisa descritiva, temos a abordagem quantitativa, que de acordo com Izidoro (2015), “este tipo de pesquisa, procura quantificar os dados e busca uma evidência conclusiva, [...] As descobertas da pesquisa quantitativa podem ser utilizadas por executivos no planejamento de suas ações”.

Para complementar, realizou-se uma pesquisa de campo via tecnologias da informações e comunicações (TICs) (WhatsApp ou chamada de vídeo conferência, e-mail) devido ao novo Coronavírus e o momento de Pandemia no qual estamos vivendo, pois é um momento complicado para se encontrar pessoalmente.

Além da utilização de método por meio da elaboração de questionários e aplicadas a secretários de empresas, onde foram escolhidas três empresas distintas: Clínica Médica, Escritório de Advocacia e Atacadista, com amostragem qualitativa e principalmente quantitativa dependendo do questionamento a ser realizado. Os participantes tem idades entre 20 e 30 anos e trabalham com carteira assinada nas empresas citadas.

A análise das respostas se deu através da interpretação de dados e sua relação com a ideia de alguns autores. O foco é a importância do profissional de secretariado e o seu domínio acerca das tecnologias que hoje são tão necessárias e essenciais em nossa vida, e saber como é o trabalho de cada pessoa para analisar e contestar a realidade com o que se tem bibliograficamente em estudos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este trabalho classifica-se como descritivo de cunho bibliográfico e busca levantar informações sobre a importância do conhecimento do profissional de secretariado acerca do uso de Tecnologias de Informações e Comunicações dentro de uma organização, buscando analisar suas implicações diretas para a empresa.

Quanto ao método, foi utilizado um questionário que foi disponibilizado a secretários de determinadas instituições. Para a escolha dos secretários foi utilizado o fato de serem

considerados alguns critérios não probabilísticos referentes à seleção de amostra, os quais Nakatani (2009) descreve como o tipo de amostragem em que o pesquisador faz a seleção dos elementos a que tem acesso, considerando acessibilidade ou conveniência.

Para a realização da pesquisa sobre as necessidades dos profissionais de secretariado quanto ao uso de tecnologias de informações e comunicações foram desenvolvidas as seguintes atividades para consolidação do artigo: a) pesquisas em artigos, monografias, sites, revistas eletrônicas e livros que tratavam sobre o assunto; b) elaboração de um questionário contendo questões diversas para e sobre os profissionais de secretariado e seus conhecimentos e necessidades em tecnologias de informações e comunicações; Foram escolhidas por conveniência 5 empresas de diversos portes e segmentos. Posteriormente, foi realizado o contato com estas empresas e solicitado para que um secretário pudesse contribuir com esta pesquisa respondendo a um formulário web anônimo sobre a profissão e a relação com as tecnologias de informações e comunicações. Mas somente 3 empresas aceitaram. Que foram elas: Clínica Médica, Escritório de Advocacia e Atacadista. Essa pesquisa busca levantarum panorama geral sobre o tema na cidade de Teresina (PI) e região, que ainda não possui estudos publicados a respeito.

Os participantes foram denominados de Secretário 1, 2 e 3. A análise das respostas foi a técnica adotada para a interpretação dos dados e compilação da informação, contrapondo com autores acerca do assunto trabalhado. As respostas foram agrupadas em temas, considerando que a ideia central é conhecer as tecnologias de informações e comunicações que estão diretamente envolvidas no trabalho do profissional de secretariado e se eles estão plenamente preparados para utilizá-las ou necessitam se atualizar.

A seguir, serão apresentadas as perguntas e respostas obtidas.

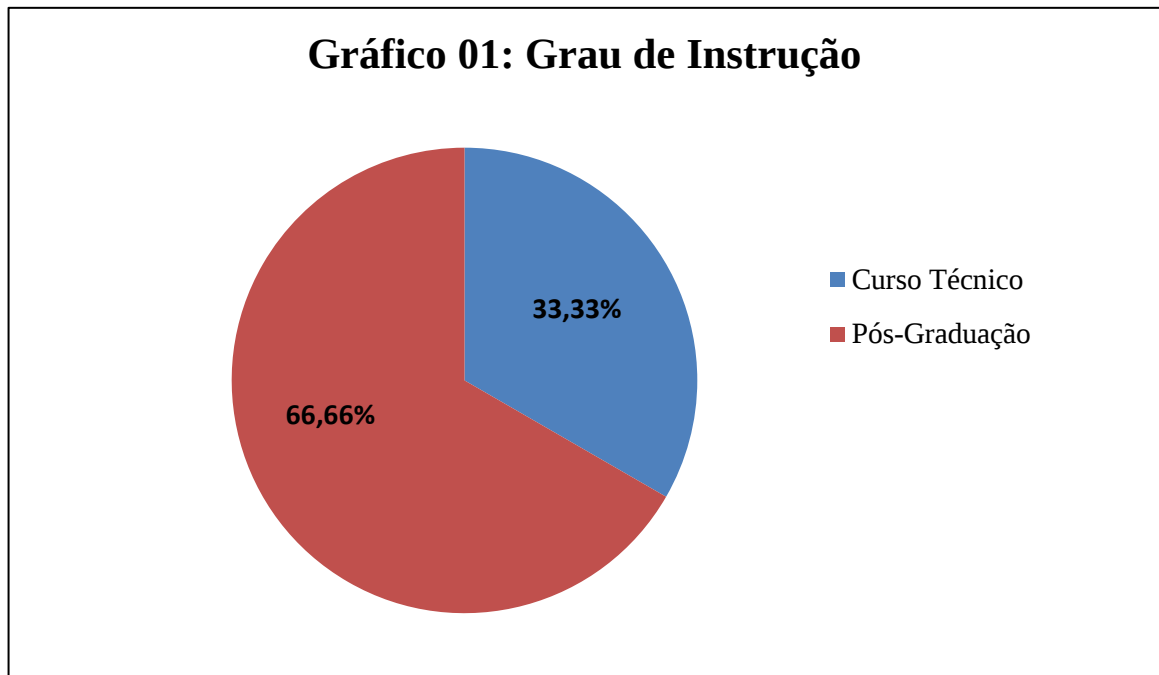
Na primeira questão, perguntou-se sobre qual seria o grau de instrução dos secretários entrevistados.

Obtivemos que:

Secretário 1: Pós-Graduação.

Secretário 2: Curso Técnico.

Secretário 3: Pós-Graduação



Fonte: Elaborado pela própria autora, 2022.

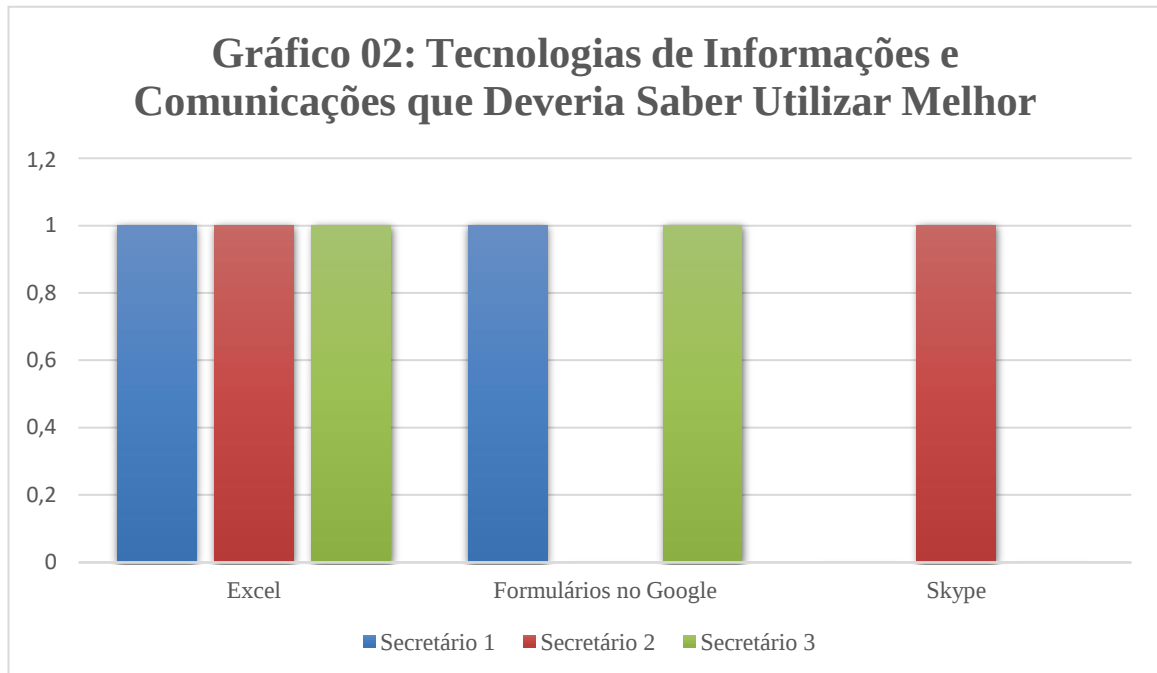
Em resposta observamos que quase todos têm Pós-Graduação, em alguma área próxima ao que trabalham o que facilita que sejam mais enfáticos quanto as responsabilidades exigentes na função exercida. Ter uma formação, seja em nível médio, técnico ou superior é super cobrado para que se consiga um emprego e ganhar pelo menos o básico, pois saber manusear computadores, e-mails, celulares e máquinas de xerox, é o básico que se cobra quando se deseja uma vaga em uma empresa.

Na segunda, foi questionado quais as tecnologias de informações e comunicações o participante deveria saber utilizar (mas ainda não sabe satisfatoriamente) no trabalho. Responderam que:

Secretário 1: Excel, Criar formulários no Google.

Secretário 2: Excel e Skype.

Secretário 3: Excel, Criar formulários no Google.



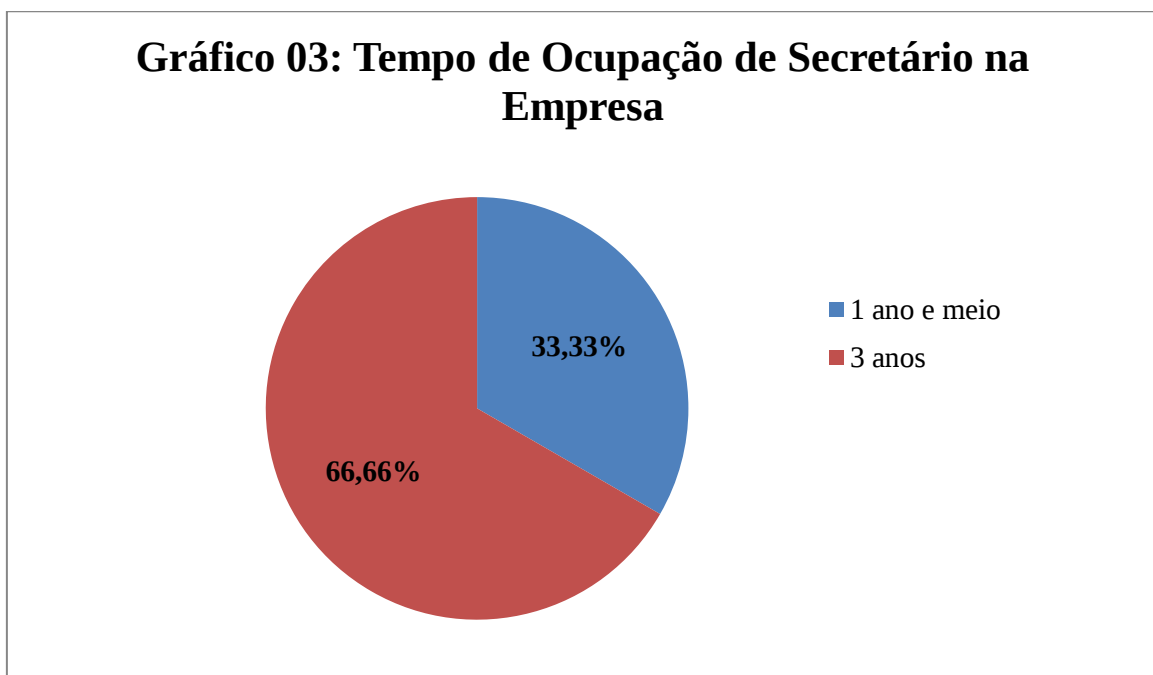
Fonte: Elaborado pela própria autora, 2022.

Na terceira questão, perguntou-se quanto tempo ocupam o cargo de Secretário na empresa. Responderam que:

Secretário 1: 3 anos em média.

Secretário 2: 1 ano e meio.

Secretário 3: 3 anos.



Fonte: Elaborado pela própria autora, 2022.

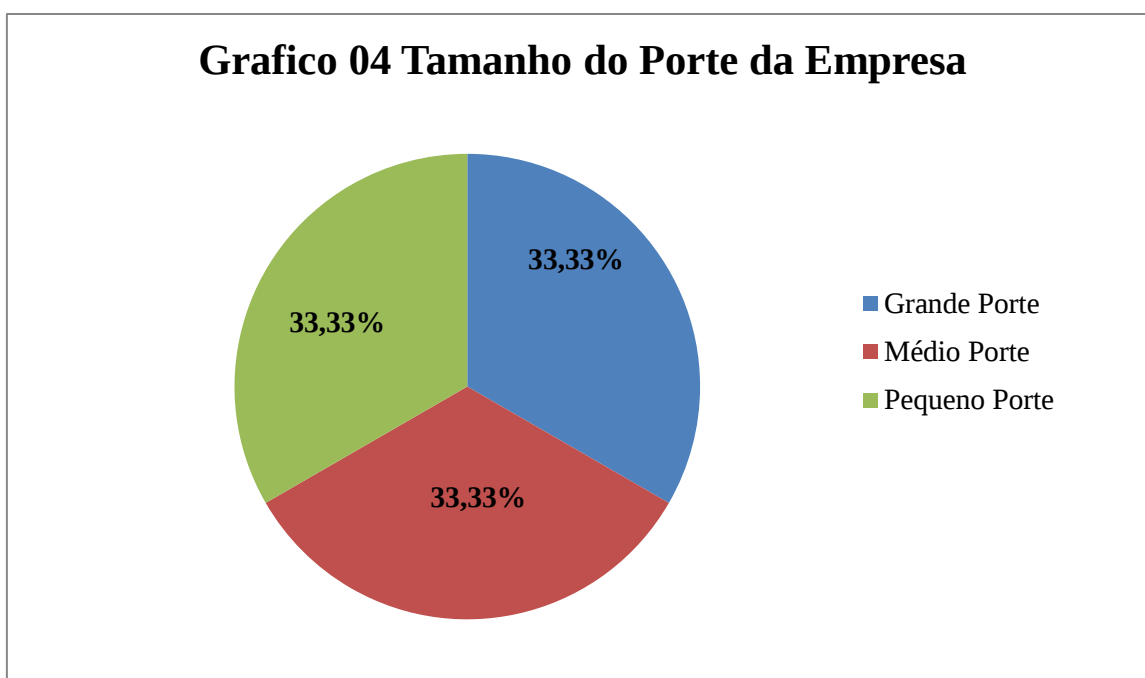
Quanto mais tempo você trabalha em determinada área, mais fica experiente e sente-se a vontade para fazer o que acha correto. Com orientação e organização, o trabalho dá certo, e torna-se produtivo em todos os sentidos.

Há indivíduos que gostam do seu trabalho, que nasceram para isso, e gostam realmente do que fazem, já outras trabalham por que é o jeito, somente por dinheiro e não procuram se aprimorar, aprender mais, investir na carreira, o que prejudica não somente o desempenho delas, mas da organização na qual esta trabalha.

Na quarta foi questionado aos secretários, qual era o porte de empresa na qual trabalhavam. Secretário 1: Médio Porte

Secretário 2: Pequeno Porte

Secretário 3: Grande Porte.



Fonte: Elaborado pela própria autora, 2022.

Em resposta dos participantes, tivemos uma variedade de portes das empresas, onde cada uma tem o tamanho de acordo com sua atuação dentro do mercado. Atualmente as empresas são classificadas em organizações enquadramento da legislação do Sebrae de pequeno, médio e grande porte, e procuramos empresas dos mais variados tipos, já que cada uma possui uma demanda de acordo com o tipo de trabalho que oferece e da demanda de trabalho diária.

Na quinta pergunta, foi perguntado se acham que deveriam fazer algum curso ou se

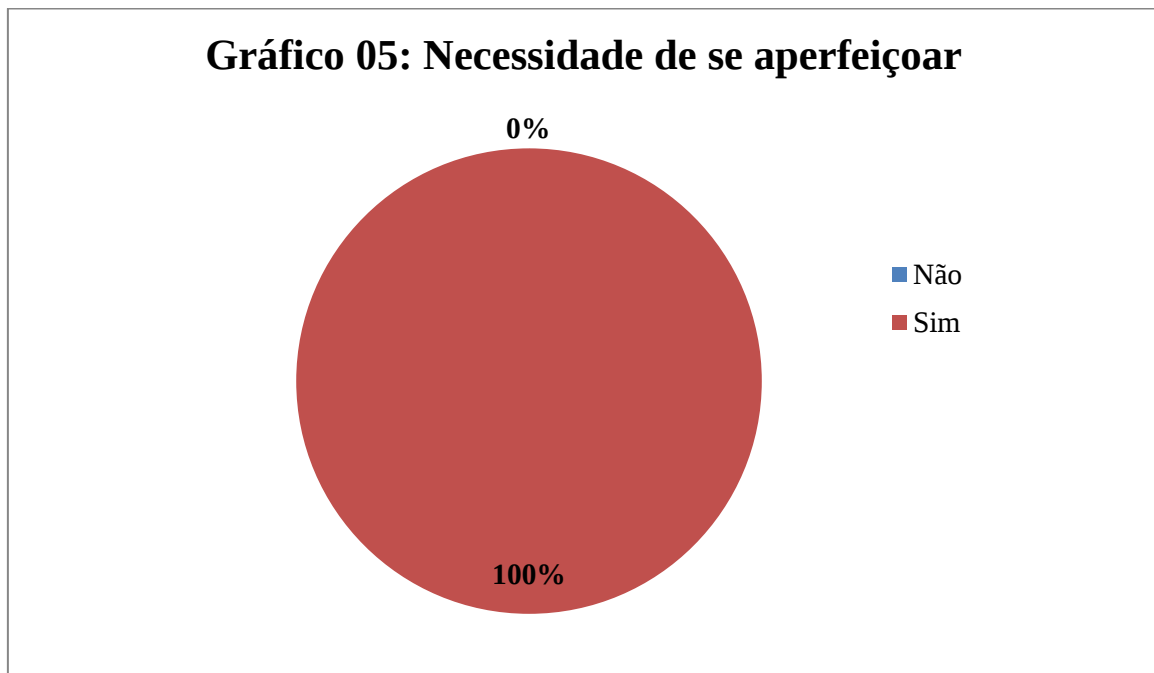
atualizar em Tecnologia da Informação para aperfeiçoar sua função no trabalho?

Obtivemos as seguintes respostas:

Secretário 1: Sim.

Secretário 2: Sim.

Secretário 3: Sim.



Fonte: Elaborado pela própria autora, 2022.

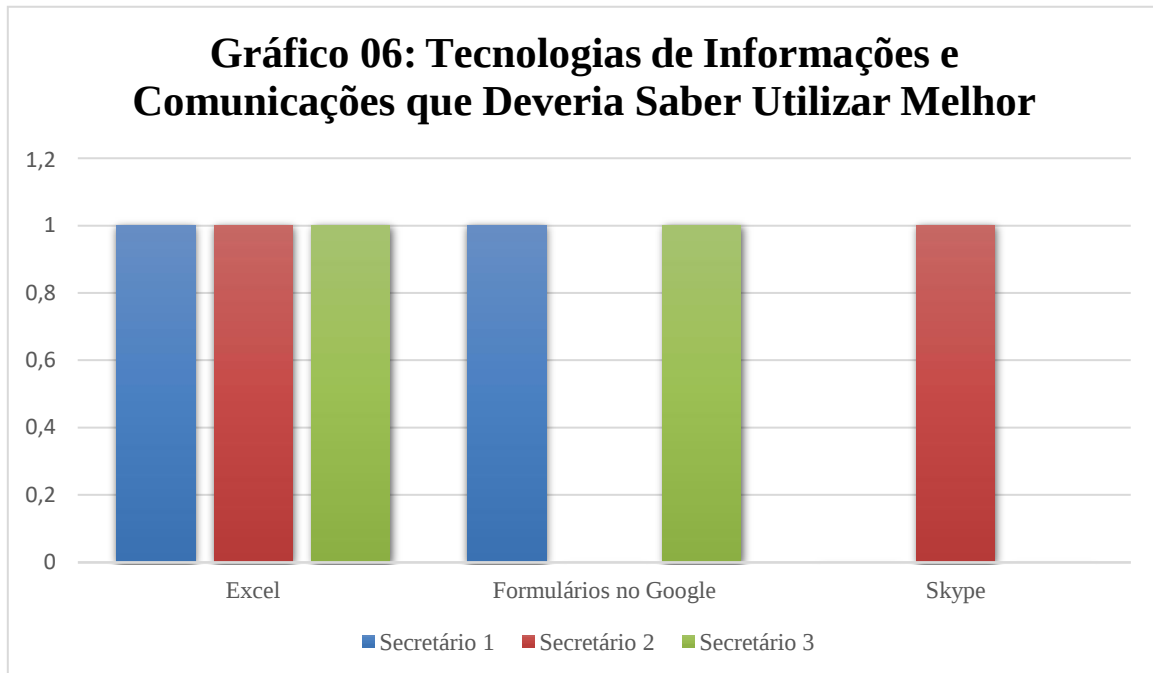
Em respostas, observou-se que foi de 100% a resposta que de sim, precisam fazer algum curso de atualização para melhorar sua atuação perante as tecnologias de informações e comunicações no ambiente de trabalho.

Se atualizar e estar acompanhando as mudanças da sociedade são essenciais na vida de qualquer pessoa, pois quem não participa, não aprende, acaba ficando para trás, e se perde no caminho. Estamos em um dado momento que o uso das tecnologias de informações e comunicações é fundamental para o trabalho e estudo, visto que estamos numa Pandemia e temos que nos resguardar da melhor forma possível.

Na sexta, foi questionado quais as tecnologias de informações e comunicações o participante deveria saber utilizar (mas ainda não sabe satisfatoriamente) no trabalho. Responderam que:

Secretário 1: Excel, Criar formulários no Google. Secretário 2: Excel e Skype.

Secretário 3: Excel, Criar formulários no Google.



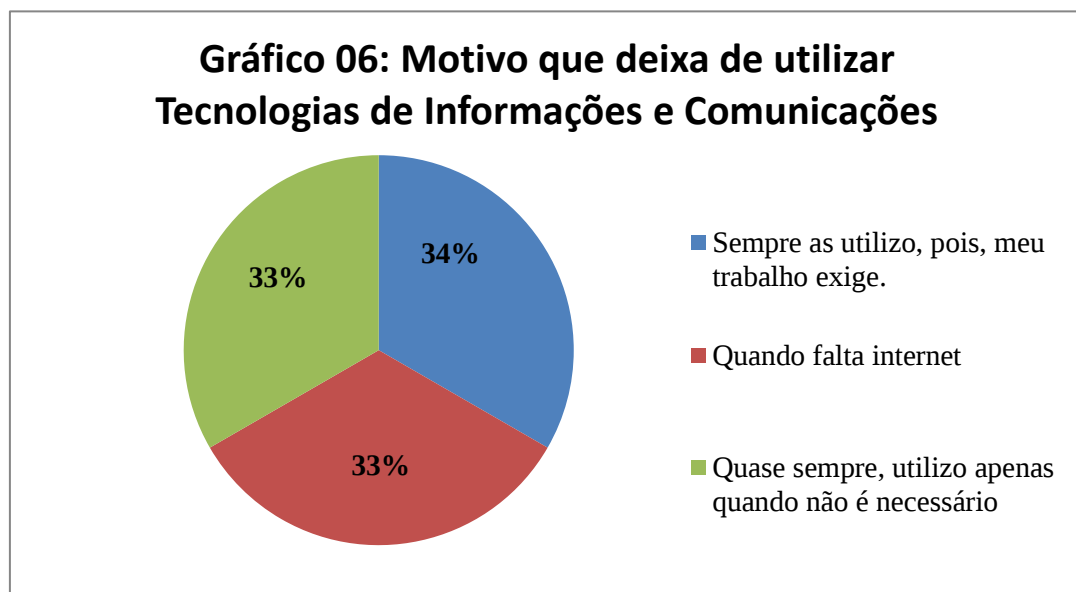
Fonte: Elaborado pela própria autora, 2022.

Na oitava, questionou-se por qual motivo o participante deixa de utilizar as ferramentas de tecnologia da informação e comunicação nas atividades secretariais do dia a dia? Responderam que:

Secretário 1: Sempre as utilizo, pois, meu trabalho exige.

Secretário 2: Quando falta internet não utilizo, fico somente no computador ou atendendo telefones.

Secretário 3: Sempre utilizo, mas tem certas situações que não preciso, é mais manual, escrito.



Fonte: Elaborado pela própria autora, 2022.

Tem empresas que podem ocorrer de ter problemas na rede de internet, e prejudicar o trabalho diário, pois muitas empresas precisam do acesso a internet e do computador, para registro, análise e outras ações. Já algumas nem precisam se utilizar dessa tecnologia, pois seu trabalho diário é bem simples e tudo depende da área de atuação da organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As empresas estão cada vez mais conscientes da importância da atuação de secretário e da sua comunicação com todos os envolvidos na organização, e como as tecnologias da informações e comunicações têm importância no dia a dia do trabalho, visto que tudo está em constante modificação, e todos devem estar a par do que podem e não podem fazer, ajustando seu cargo a novos conhecimentos.

A área de Secretariado Executivo vem apresentando uma nova posição no mercado e, conseqüentemente, na estruturação dos cursos, já que devem ser modificados uma vez que estes também devem ser modificados, de modo a dar o suporte necessário, no que diz respeito ao conhecimento, para que os profissionais saiam das universidades aptos a atender ao novo perfil secretarial.

O secretário executivo ganhou espaço considerável no campo de trabalho no Brasil, com habilidades, ferramentas, participação na gestão do fluxo de comunicação, destreza e postura ética. Vaz e Durante citados por Rodrighero e Grzybovski (2011) descrevem que o papel do Secretário Executivo está sendo revisto constantemente, uma vez que o profissional

está diretamente envolvido nos processos de gestão, atuando em cargos de assessoria, direção, gerência, supervisão ou como encarregado administrativo de secretarias. E com o avanço tecnológico das ferramentas disponíveis no mercado, que servem para agilizar o trabalho e poupar tempo, fazendo com que se tornem essenciais no trabalho de secretariado em uma organização.

Assim, podemos afirmar que a utilização das ferramentas das tecnologias da informação e comunicação oferecem relevante suporte às atividades do secretário executivo, visto que, como já foi dito, aceleram as ações, tornando o profissional mais eficiente e participativo, e inseridos no mercado de trabalho e gerenciamento de atividades, pois estamos em um mercado exigente e competitivo e requer dos funcionários um bom trabalho em suas obrigações.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J. S.; SILVA, M. A. V. **A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de Secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado - GeSeC, 2012. e-ISSN: 2178-9010. ZEBRAL-FILHO, S.T.Z. Globalização, desemprego e desigualdade: evidências, mitos e desafios do mercado de trabalho. Brasília: CRUB, 1997, p.16.

ASSUNÇÃO, M. A.; MENDES, P. J. V. **Mudança e gestão de processo em organização Pública**.

Anais do Congresso Internacional del CLAD, Santo Domingo: CLAD, p. 14. 2000.

BRASIL. **Código de ética da profissão de secretariado executivo**. Publicado em 7 de junho de 1989 no Diário Oficial da União, 1989. Disponível em: https://www.ufpe.br/secretariado/index.php?view=article&catid=1%3Adepartamento&id=291%3Acodigo-de-etica&format=pdf&option=com_content&Itemid=234. Acesso em: 08. abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005**. Aprova as diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 08. abr. 2021.

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**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm. Acesso em: 08. abr. 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação a Administração Geral**. 1ª ed. São Paulo: Mcgraw-Hill, 1989.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. Ed. rev e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003, 6ª

reimpressão.

CRUZ, Tadeu (2002). **Sistemas, organização e métodos: estudo integrado das novas tecnologias da informação e introdução à gerência do conteúdo e do conhecimento** (3a ed.). São Paulo: Atlas.

PONTE, João Pedro da(2000). **Tecnologias de informação e comunicação na formação de professores: que desafios?** *Revista Iberoamericana de Educación*, n. 24, pp. 63-90.

FILHO, S.T.Z. **Globalização, desemprego e desigualdade: evidências, mitos e desafios do mercado de trabalho**. Brasília: CRUB, 1997, p.25.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IZIDORO, C. **Análise e pesquisa de mercado**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

KOSSOSKI, Clayton; SELIGER, Fabiola; SANTOS, Tânia Mara Daver. FACULDADE SANT'ANA em revista. **A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) PARA OS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO**. Pág. 123. Fac.

Sant'Ana em Revista, Ponta Grossa, v. 1, n. 2, p. 123-137, 2. Sem. 2017 Disponível em: <https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/fsr/index>

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCHIORI, M. **Comunicação interna: um fator estratégico no sucesso dos negócios**. In: MARCHIORI, M. (Org.). *Faces da cultura e da comunicação organizacional*. 2º ed São Caetano do Sul: Difusão, p.207- 224, 2008.

MARCHIORI, M. **Faces da Cultura e da Comunicação Organizacional**. São Caetano do Sul – SP: 2ª edição, 2008.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR **RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005**. 2005. Disponível

em:< http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 10/05/2022.

NAKATANI, Massukado. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo: Amostragem**. Recuperado do site disponível em: <[http://www.turismo.ufpr.br/drupal5/files/Aula 2022](http://www.turismo.ufpr.br/drupal5/files/Aula%202022)> Acesso em: 30 jun. 2021.

PRADELLA, S. Um novo olhar. **Revista Document Management**. São Paulo: Editora Guia de Fornecedores Ltda, n. 15, p. 40. 2009.

VAZ, Caroline de Fátima Matiello, DURANTE, Daniela Giareta. **Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização**. Secretariado Executivo em Revist@, Rio Grande do Sul, vol 7, nº 49, 2011.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010.