



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS E SECRETARIADO
EXECUTIVO – FEAACS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

LARA MAYARA RIBEIRO DIAS

**O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) NA PRÁTICA DAS ATIVIDADES
SECRETARIAIS**

FORTALEZA

2013

LARA MAYARA RIBEIRO DIAS

O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) NA PRÁTICA DAS ATIVIDADES
SECRETARIAIS

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Dr. Áurio Lúcio Leocádio

Fortaleza

2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

D532u Dias, Lara Mayara Ribeiro.

O uso da tecnologia da informação (TI) na prática das atividades secretariais /
Lara Mayara Ribeiro Dias - 2013.
70 f.: il.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de
Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo.
Fortaleza, 2013.

Orientação: Prof. Dr. Áurio Lucio Leocádio.

1.Tecnologia da informação 2.Secretariado 3.Globalização. I. Título

CDD 651.3741

LARA MAYARA RIBEIRO DIAS

O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) NA PRÁTICA DAS ATIVIDADES
SECRETARIAIS

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Dr. Áurio Lúcio Leocádio

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Áurio Lúcio Leocádio (Orientador)
Universidade Federal do Ceará – UFC

Prof. Conceição de Maria Pinheiro Barros (Membro)
Universidade Federal do Ceará – UFC

Prof. Carlos Manta Pinto de Araújo (Membro)
Universidade Federal do Ceará – UFC

À Deus.

Aos meus pais, João Dias e Luci Alves,
por todo esforço investido em minha
educação.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, por me conceder a graça de concluir esta monografia.

Agradeço à minha mãe, uma pessoa batalhadora, que procura sempre dar o melhor de si para os seus filhos e me incentiva a ser uma pessoa melhor. À minha irmã Lanna, e à Leina, pela ajuda no desenvolvimento desta pesquisa.

Ao meu cunhado, Jonny Oliveira, que sempre me deu ouvidos nos momentos de desespero, me acalmando e norteando na medida do possível nesta pesquisa.

À Michelle Araújo, que já foi minha colega de trabalho há um tempo, e me deu dicas para o desenvolvimento desta monografia.

Aos meus amigos de curso, Cybelle, Daniela, Hilário e Chirley, pessoas de bom coração que me acompanharam nessa trajetória. E à Amanda por ter me incentivado nos momentos que eu me encontrava desanimada.

Aos meus amigos Leonardo, Denise e Sabyne, que estão comigo nos momentos bons e ruins.

Ao Kairo, pelo companheirismo, sempre me incentivando e me animando nos momentos de tristeza, me consolando, procurando sempre ter paciência comigo e pela motivação no desenrolar da pesquisa.

Aos profissionais entrevistados, pela concessão de informações necessárias para a realização desde estudo.

Ao professor Áurio Leocádio por sua paciência em me orientar a desenvolver esse trabalho.

Aos professores participantes da Banca examinadora Conceição Barros e Carlos Manta pelo tempo e pela valiosa colaboração em minha formação.

RESUMO

Diante da globalização e dos constantes avanços tecnológicos, é necessário que os profissionais de Secretariado Executivo busquem se atualizar e se mantenham competitivos para o mercado de trabalho cada vez mais exigente. A pesquisa possui como objetivo analisar o uso da Tecnologia da Informação na prática das atividades secretariais, além de identificar as atividades secretariais que mais são realizadas pelos profissionais pesquisados e identificar as TIs que eles utilizam no cotidiano profissional. Este estudo, de caráter quantitativo e descritivo, possui como base uma pesquisa bibliográfica acerca do profissional de Secretariado Executivo frente à globalização e a tecnologia em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo. Como fonte de coleta de dados, foi aplicado um questionário com profissionais do estado do Ceará que praticam atividades secretariais na empresa em que trabalha. A partir dos resultados obtidos percebeu-se uma forte relação dos profissionais que desenvolvem atividades secretariais com o uso de tecnologias para agilizar a prática de suas atividades. Contudo, foi evidenciado que muitas empresas ainda não procuram incentivar o aprimoramento desses profissionais no conhecimento de tecnologias.

Palavras- chave: Profissional de secretariado, atividades secretariais, tecnologia.

ABSTRACT

In the face of globalization and constant technological advances, it is necessary that these executive secretarial professionals seek to upgrade and to remain competitive in the job market increasingly demanding. The research has the objective to analyze the use of information technology in the practice of secretarial activities, in addition to identifying the secretarial activities that are carried over by these professionals surveyed and identify ITs that they use in everyday professional environment. This study, that has a quantitative and descriptive character, has as base a bibliographic search on the executive secretarial professional facing the globalization and technology in an increasingly competitive job market. As a source of data collection, was applied a questionnaire with professionals from the state of Ceará that was practicing secretarial activities in the company where they work. From the results obtained, it was noticed a strong relationship of the professionals that develops secretarial activities with the use of technology to optimize the practice of their activities. However, it was evident that many companies still do not seek to encourage the improvement of these professionals in the knowledge of technologies.

Keywords: Secretarial professional, secretarial activities, technology.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Atribuições do secretário segundo Medeiros e Hernandes	28
Quadro 2 – A evolução da tecnologia em secretariado	31
Quadro 3 – Área de atuação da empresa	43
Quadro 4 – Cargo que o entrevistado assume na empresa	44
Quadro 5 – Resultados das atividades secretariais realizadas na empresa.	47
Quadro 6 – Resultados das tecnologias utilizadas na empresa.	48

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Identidade de gênero dos respondentes	38
Gráfico 2 – Faixa etária dos respondentes	39
Gráfico 3 – Grau de escolaridade dos respondentes	40
Gráfico 4 – Característica da empresa.....	41
Gráfico 5 – Setor da empresa	42
Gráfico 6 – Porte da empresa	42
Gráfico 7 – Há quanto tempo o respondente trabalha na empresa.....	45
Gráfico 8 – Atividades secretariais desenvolvidas na empresa	46
Gráfico 9 – Tecnologias utilizadas na realização das atividades	48
Gráfico 10 – Frequência em que a tecnologia é utilizada	50
Gráfico 11 – Acesso á internet no ambiente de trabalho.....	50
Gráfico 12 – Grau de contribuição da tecnologia nas atividades.....	51
Gráfico 13 – Grau de contribuição da tecnologia para assumir novas atividades	52
Gráfico 14 – Contribuição da TI para redução de tempo na realização das atividades	52
Gráfico 15 – Contribuição da TI para a organização	53
Gráfico 16 – Contribuição da TI para o custo-benefício	53
Gráfico 17 – Contribuição da TI para facilitar a comunicação	54
Gráfico 18 – Contribuição da TI para a qualidade do trabalho	54
Gráfico 19 – Contribuição da TI para facilitar o trabalho	55
Gráfico 20 – Contribuição da TI para a otimização do trabalho	55
Gráfico 21 – Contribuição da TI para a inovação	56
Gráfico 22 – Falta de qualificação como empecilho na utilização da TI	56
Gráfico 23 – Alto custo como empecilho na utilização da TI	57
Gráfico 24 – Desinteresse na utilização da TI.....	58
Gráfico 25 – Burocratização do trabalho como empecilho na utilização da TI	58
Gráfico 26 – Dificuldade no uso da TI	59
Gráfico 27 – Tecnologia ruim ou obsoleta.....	59
Gráfico 28 – Restrição ao acesso da tecnologia	60
Gráfico 29 – Investimento da empresa na capacitação tecnológica do profissional.	60

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Problema de Pesquisa	12
1.2	Objetivos da Pesquisa	12
1.3	Justificativas.....	12
1.4	Metodologia utilizada	13
1.5	Constituição desta monografia.....	14
2	GLOBALIZAÇÃO E TECNOLOGIA	15
2.1	O que é Tecnologia da Informação.....	15
2.2	As organizações frente à globalização e a tecnologia.....	16
3	A EVOLUÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO	24
3.1	O secretário Atual.....	26
3.2	O secretário diante da tecnologia da informação.....	30
4	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	33
4.1	Tipo de pesquisa	33
4.2	Coleta de dados.....	34
4.3	Instrumentos e procedimentos de geração de dados.....	35
4.4	Procedimentos para análise dos dados	36
5	ANÁLISE DOS DADOS	38
5.1	Perfil dos respondentes.....	38
5.2	Perfil da empresa.....	41
5.3	Levantamento das atividades secretariais e tecnologias utilizadas..	45
5.4	Análise Teórica.....	61
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
	REFERÊNCIAS.....	64
	APÊNDICE	68

1 INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado tem passado, ao longo dos anos, por variadas e significativas mudanças, principalmente nas suas atividades. Hoje, a profissão é regulamentada por lei e tem suas próprias atribuições, ela foi se modernizando, migrando de um caráter informal com tarefas não muito voltadas para o cotidiano do mundo corporativo globalizado para um novo perfil essencial nas empresas de hoje (LIMA, 2002). Pode-se perceber, de acordo com as Leis 7377, de 30/09/85 e a 9261, de 10/01/96, que as atribuições mudaram e se tornaram mais importantes para as empresas, algumas delas são: planejar, organizar, assessorar diretamente os executivos, coletar informações e redigir textos profissionais (BRASIL, 1985). Atualmente, o secretário participa ativamente nas decisões das organizações, fazendo-se necessário o uso eficiente de informações.

Paralelo a essas transformações, a tecnologia teve seus avanços, fazendo com que acelerasse rapidamente a circulação de informações, o que auxiliou para a melhoria na execução das atividades secretariais. Lima (2002, p. 447) afirma que o secretário “mudou sua imagem nas organizações ao deixar de ser elemento de apoio do ‘chefe’ e assumir [...] o desafio de introduzir novas metodologias no tratamento da informação”. É preciso salientar que o profissional saiba filtrar e gerenciar essas informações de forma a usá-los da melhor maneira possível, a fim de que ele possa alcançar os objetivos. Com esses acontecimentos, é claramente visto que a Tecnologia da Informação influenciou na mudança do perfil do Secretário, pois passou a utilizar as ferramentas de TI a favor da organização e logo foi se tornando um profissional com mais poder de tomada de decisão, proativo, engajado e competente.

São várias as definições que se pode dar à Tecnologia da Informação. Segundo Padoveze (1998, p. 42), TI “é todo o conjunto tecnológico à disposição das empresas para efetivar seu subsistema de informação. Esse arsenal tecnológico está normalmente ligado à informática e à telecomunicação, bem como a todo o desenvolvimento científico do processo de transmissão espacial de dados”. Rezende e Abreu (2000) complementa esse pensamento designando o termo TI como o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação, onde está fundamentado nos seguintes componentes: hardware e seus dispositivos periféricos, software e seus recursos, sistemas de telecomunicações, e

gestão de dados e informações. Dessa forma, os sistemas de informação, software, hardware, multimídia, telecomunicações fazem parte da TI.

Antes de existir os computadores, a máquina de escrever era o instrumento que auxiliava no processo de tratamento das informações, onde o profissional redigia documentos importantes para a comunicação da empresa. Foina (2001) aponta que a Tecnologia da Informação surgiu com o advento dos computadores nas empresas e organizações. Assim, com esse acontecimento no início da década de 80, o secretário pôde aplicar seus conhecimentos e habilidades para lidar com as diversas atividades, fazendo com que seu valor e imagem na empresa fossem maximizados positivamente.

1.1 Problema de Pesquisa

Partindo desses apontamentos, este estudo é norteado pelo seguinte questionamento: Como ocorre o uso da Tecnologia da Informação na prática das atividades secretariais?

1.2 Objetivos da Pesquisa

A fim de responder a este problema, este estudo tem como objetivo geral analisar o uso da Tecnologia da Informação na prática de profissionais que desenvolvem atividades secretariais e como objetivos específicos: I) Identificar quais as atividades secretariais que são realizadas por esses profissionais nas empresas pesquisadas e II) Identificar as TI' s existentes que auxiliam as atividades de secretaria nas empresas pesquisadas.

1.3 Justificativas

A TI é de bastante importância nas organizações. Fernandes (2003, p.45) resume dizendo que “A principal estratégia é privilegiar os acessos à informação e ao conhecimento para agilizar a tomada de decisão e a incorporação de mudanças adequadas a realidade de um ambiente em constante mutação”.

Beal (2001) acrescenta citando alguns motivos que induzem a disseminação do uso da Tecnologia da Informação:

- O modo de elaborar um determinado trabalho;
- Aprimorar processos internos;
- Aplicar melhores controles;
- Reduzir custos;

No mundo globalizado em que nos encontramos, o profissional que deseja se desenvolver profissionalmente tem que se manter atualizado, pois a maioria das empresas hoje, faz da utilização da Tecnologia da Informação um facilitador das atividades, sejam elas atividades secretariais ou não. Uma vez que muitas organizações exigem que o profissional saiba usar equipamentos tecnológicos para o aumento da produtividade e crescimento econômico. Cattani (2002) constatou que, o avanço da tecnologia da informação e, conseqüentemente a racionalização dos processos e redução da mão-de-obra, ocasionou o desemprego tecnológico daqueles trabalhadores sem o perfil profissional, menos qualificados, ou com qualificações obsoletas.

Difícilmente, no tempo que estamos, alguém será contratado em uma empresa se não souber o mínimo, que é usar um computador e ter conhecimento básico em informática, como o pacote office. É de bastante importância que as empresas façam o uso da TI na prática das atividades, sem a TI é complicado exercer certas atividades de modo eficaz para poder atender a demanda do mercado globalizado. Segundo Ralph M. Stair (2000) “a informação correta, se fornecida à pessoa certa, da forma correta e no momento certo, pode melhorar e assegurar a eficiência da empresa”.

1.4 Metodologia utilizada

A metodologia utilizada neste trabalho foi pesquisa bibliográfica, além de uma pesquisa de campo com profissionais de cargos similares ao de secretariado que exercem as mesmas atividades, onde será aplicado um questionário.

1.5 Constituição desta monografia

O trabalho é dividido em 5 (cinco) seções. A primeira é esta introdução, onde é apresentado o problema, os objetivos e a justificativa. A segunda seção apresenta os fundamentos teóricos, que estão distribuídos em 2 (dois) capítulos, o

primeiro aborda sobre o que é Tecnologia da Informação e sobre as organizações frente à globalização e a tecnologia, e o ultimo sobre a evolução do Secretariado Executivo bem como suas atividades e o uso da TI na profissão. A terceira seção apresenta a metodologia adotada na pesquisa. Na quarta seção é feita a análise dos resultados da pesquisa de campo e uma breve análise teórica. Na última seção são apresentadas as considerações finais sobre a pesquisa, com a conclusão sobre os resultados encontrados e referências.

2 GLOBALIZAÇÃO E TECNOLOGIA

2.1 O que é Tecnologia da Informação

A Tecnologia da Informação tem sido nos tempos atuais uma necessidade para a vida das pessoas e das organizações e está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas. A TI é um universo muito amplo, portanto neste capítulo ela será abordada de forma resumida.

De forma geral, A TI é a área da informática que trata da informação. Informação é o conjunto de dados organizados de modo que tenha algum significado e utilidade. Rezende (2000) afirma que a Tecnologia da Informação consiste na tecnologia que engloba o uso das novas facilidades e recursos para captação, armazenamento, processamento, recuperação e disseminação de informações com base nos desenvolvimentos tecnológicos da computação e das comunicações.

Compõem a Tecnologia da Informação, conforme Foina (2001):

a) Hardware

É toda a parte física que compõe um aparelho, como a carcaça, os componentes eletrônicos, os circuitos integrados e placas. Pode-se dizer que é a parte que podemos tocar. São exemplos de hardware: processador, HD, Memória RAM, placa mãe, placa de vídeo, monitor, teclado, impressora, scanner, mouse, webcan, pendrive, etc. Os hardwares, cada um com sua função, é que fazem o aparelho funcionar.

b) Software

São programas que desempenham funções específicas de apoio ao usuário, que rodam dentro de um hardware permitindo que ele processe dados. São desenvolvidos por programadores que criam comandos escritos em uma linguagem de programação. Pode-se dizer que é a parte que não podemos tocar (parte lógica). São exemplos de softwares: os sistemas operacionais, como Windows e Linux; os softwares aplicativos, como o pacote office (word, excel, powerpoint, access, etc), photoshop, navegadores WEB, como Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Opera e Safári; antivírus, jogos, drivers, sistemas de informação, vírus e outros.

c) Banco de Dados

É qualquer sistema que reúne, armazena e mantém organizado uma série de dados inter-relacionados. Um banco de dados pode ser utilizado apenas em uma máquina

por um usuário, como também compartilhada para vários usuários em máquinas diferentes conectados em redes, o que facilita o acesso aos dados. Considerado como um software, um sistema de banco de dados permite aos usuários a busca, inserção, modificação e eliminação de dados, isso tudo de maneira simples e rápida. Um exemplo de banco de dados é o Access que desempenha funções como o cadastro de clientes e fornecedores de uma empresa.

d) Redes

São estruturas físicas (hardwares: equipamentos, cabos, fios, antenas) e lógicas (softwares: programas) que interligam computadores e outros dispositivos entre si de modo que possam trocar informações e compartilhar recursos. A rede de computadores reduz custos com a aquisição de software, minimiza processos de envio de informações e proporcionam maior facilidade e melhores serviços aos usuários. Atualmente, há vários tipos de redes, e com o tempo a quantidade só aumenta, pois é uma área bem ampla e significativa e bastante estudada por profissionais desse ramo. Um exemplo de rede é a wireless, que é uma rede sem fio.

e) Telecomunicações

São as formas de se comunicar a distância. Consiste na transmissão de mensagem, símbolos, caracteres, textos, imagens e sons de um ponto para outro por meio de processos eletromagnéticos. São exemplos de telecomunicações: telefone, rádio, televisão, satélite.

2.2 As organizações frente à globalização e a tecnologia

A globalização pode ser definida, segundo Steger (2003, p. 13 apud KUMARAVADIVELU, 2006, p. 130) como “Uma série multidimensional de processos sociais que criam, multiplicam, alargam e intensificam interdependências e trocas sociais no nível mundial, ao passo que, ao mesmo tempo, desenvolve nas pessoas uma consciência crescente das conexões profundas entre o local e o distante.”.

A globalização não só aprofundou as relações e integrações sociais, mas também econômicas culturais e políticas. Strazzacappa e Montanari (2004, apud PILATTI; SANTOS, 2008, p. 02) observam que “hoje em dia, o espaço mundial se torna mais integrado devido a esse intercâmbio de economia e cultura entre os países, da informatização cada vez mais moderna, o rápido desenvolvimento e crescimento dos meios de comunicação e transportes [...]”.

Desde que se iniciou o processo de globalização, as empresas passam por mudanças, causadas também pelo avanço da tecnologia. As organizações se tornaram mais interdependentes e integradas. A fase atual da globalização está modificando não só as organizações, mas o mundo todo. O *United Nations Report on Human Development* (1999, apud KUMARAVADIVELU, 2006) explica que a distância espacial está diminuindo. As vidas das pessoas, seus empregos, salários e saúde são afetados por acontecimentos em outros países que muitas vezes nem ficam sabendo. A distância temporal está diminuindo. Os mercados e as tecnologias agora mudam rapidamente, com ações distantes ocorrendo em tempo real e impactos nas vidas das pessoas que vivem longe. As fronteiras nacionais estão desaparecendo, não somente em termos de comércio, capital e informação, mas também em relação a ideias, normas, culturas e valores.

Estamos vivenciando a era da informação, provocado pela globalização e o acelerado desenvolvimento tecnológico, fazendo com que o espaço se torne cada vez mais como algo artificial, pois o avanço nas comunicações está rompendo as barreiras da distância, fazendo com que o conhecimento se estenda e crie novos conceitos e valores de ordem sócio organizacional. Azevedo, Américo L. (2000, p. 209) afirma que:

A confluência da globalização e dos avanços tecnológicos revolucionou neste final de século o processo de criação de valor, nomeadamente a partir da transição de uma economia industrial para uma economia baseada na informação. Neste contexto de grande complexidade, instabilidade e incerteza, as mudanças organizacionais têm sido encaradas como um dos principais meios para estruturar e explorar o novo mundo dos negócios.

Uma das vantagens que a globalização trouxe foi a facilidade na comunicação. Dessa forma, juntamente com o avanço da tecnologia, os negócios ficaram mais flexíveis, hoje é possível se comunicar com qualquer pessoa do mundo de forma simples e rápida, sem muitos custos. As organizações podem ter uma maior interatividade com outras empresas, fornecedores e clientes, ter rapidez nas informações, menor custo nas operações e fazer negociações, o que torna o processo bem mais ágil, já que não é mais tão necessário esperar o deslocamento das pessoas envolvidas numa negociação para um encontro presencial. Segundo Held e McGrew (2001), as barreiras entre os países estão sendo derrubadas, as negociações, o contato, a comunicação, e a relação das pessoas acontecem em consequência da globalização. Os meios de comunicação estão cada vez mais

rápidos e eficientes e as informações e os acontecimentos giram em todo o mundo ao mesmo tempo num ritmo mais acelerado.

No mundo dos negócios hoje, os países estão mais interligados e integrados, a exportação e importação de produtos e serviços estão acontecendo frequentemente. Como por exemplo, o processo de fabricação de um carro em que cada componente é fabricado em países diferentes.

Inevitavelmente, é fato que hoje as organizações estão inseridas num cenário de negócios globalizado, visto que a globalização passou a ser realidade nas organizações no início da década de 90, quando abriu o mercado para investimentos de outros países, fazendo com que a competitividade entre as empresas aumentasse. E por causa dessa competitividade as organizações tiveram que tomar atitudes para se destacar e se manter ativas no mercado, procurando inovar para se manter competitivo. As exigências vão só aumentando e as empresas hoje precisam estar preparadas para o mundo globalizado em que elas se encontram. Segundo Costa (2008, apud PILATTI e SANTOS, 2008, p. 3)

Frente a esse paradigma de integração mundial, as empresas devem possuir estratégias e diferenciação para adquirir uma boa colocação no mercado, pois cada país quer manter-se em alta, expandir seus negócios, produzir mais, com maior qualidade e menor custo de produção e, conseqüentemente obter maiores lucros. Nesse sentido, é que se dá a disputa entre as nações por mercados e consumidores.

Ainda, de acordo com Azevedo, Américo L. (2000, p. 212)

A empresa, para ser ágil num contexto global, tem de ter a capacidade de rapidamente introduzir no mercado produtos inovadores; tem igualmente de ser capaz de dar uma resposta rápida ao mercado e aos clientes, quanto a novos produtos; e tem que operar com um sistema produtivo re-configurável e continuamente em mudança para se adaptar à própria dinâmica do mercado.

Nesse contexto, uma boa estratégia que algumas empresas utilizam para obter sucesso é o investimento na Tecnologia da Informação, onde o processo de aprendizagem organizacional junto da implementação de inovações tecnológicas são indispensáveis nas empresas. Albertin e Moura (2004) apontam que as organizações costumam utilizar as tecnologias de informação e comunicação de várias formas, buscando benefícios operacionais e estratégicos. Sendo que os usos podem ser classificados desde a aplicação destas tecnologias em processos específicos da empresa, integração interna dos processos e áreas funcionais, até

integração externa com fornecedores, clientes e parceiros, e utilização da infraestrutura pública de informação e comunicação para realizar seus negócios no ambiente digital.

Hoje, todas as organizações utilizam alguma forma de tecnologia nos seus processos operacionais e/ou estratégicos para garantir o bom desempenho empresarial. A esse respeito, Fernandes (2003, p. 45) afirma que “A principal estratégia é privilegiar os acessos à informação e ao conhecimento para agilizar a tomada de decisão e a incorporação de mudanças adequadas a realidade de um ambiente em constante mutação.”.

Mas usar a TI como a única forma de lucrar e assegurar o sucesso da empresa não é correto, visto que as pessoas ou funcionários que vão lidar com essa tecnologia precisam utilizar esses recursos da melhor maneira. Não adianta ter uma tecnologia de ponta se os profissionais não são qualificados para tal. Portanto, muitas vezes, se a empresa não consegue os resultados esperados no investimento de TI, o problema não está na TI e sim na própria empresa.

Um lado que pode ser ruim da tecnologia é que ela está em constante mudança. Segundo Lira (2003), uma empresa que hoje investe na tecnologia para se manter no mercado, deve continuar investindo, visto que aquela usada há um ano atrás já se tornou ultrapassada. Por exemplo, se uma empresa que há uns cinco anos investiu em computadores que na época era um bom recurso que auxiliava o trabalho dos funcionários, hoje esses mesmos computadores não ajudam da mesma forma, estão lentos, causando atraso nos processos, visto que nesse momento já foram criados outros computadores com novas funções e mais rápidos. Portanto, se essa empresa quiser se manter competitiva, terá que investir novamente em tecnologia para tornar os processos da empresa mais ágeis.

Lee Mo, Clovis (2004, p. 190) declara que “A rápida evolução tecnológica também causa mudanças grandes na educação dos empregados da empresa. Ela obriga muitos profissionais a continuar a estudar e aprender sempre sob o risco de se tornarem obsoletos e serem alijados do mercado de trabalho.” É importante lembrar que o fato de um funcionário ter conhecimento no manuseio de um determinado equipamento não assegura a ele nenhum domínio no surgimento de outro, dessa forma, ele deve estar sempre buscando a cada dia um novo aprendizado para que ele possa se tornar um profissional melhor capacitado, senão, terá o risco de ficar desempregado.

De um modo ou outro, essa competição no ambiente dos negócios é um fator de estímulo para que as empresas passem a aplicar a TI à suas operações e seus funcionários tomem mais conhecimento sobre as TI's e se mantenham no mercado de trabalho. Dessa forma, as organizações se tornaram mais suscetíveis às mudanças. A esse respeito, O'Brien (2004, p. 59-60) afirma que:

Em uma economia em que a única certeza é a incerteza, a única fonte segura de vantagem competitiva duradoura é o conhecimento. Quando os mercados mudam, as tecnologias proliferam, os concorrentes se multiplicam e os produtos se tornam obsoletos quase da noite para o dia, as empresas de sucesso são aquelas que constantemente criam conhecimento, disseminam-no por toda a organização e rapidamente o incorporam em novas tecnologias e produtos. Essas atividades definem a empresa 'geradora de conhecimento', cujo único negócio é a inovação contínua.

A Tecnologia da Informação se constituiu como um poderoso instrumento de trabalho nas organizações, onde se pode obter o maior número de informações numa rapidez e comodidade extraordinária. Com isso, as empresas estão utilizando sua capacidade tecnológica para agregar valor aos produtos e serviços oferecidos e otimizar seus processos internos e externos visando a melhoria da qualidade de vida não só dos clientes, mas também dos funcionários e fornecedores. Visto que as organizações tiveram que se preocupar mais com a satisfação dos clientes cada vez mais exigentes e mais dependentes em relação ao uso de TI, procurando por produtos e serviços de qualidade. As empresas estão se atentando cada vez mais em ter um conhecimento mais detalhado dos benefícios que a TI tem oferecido em relação a desempenho financeiro e não financeiro, como por exemplo, satisfação do cliente, participação no mercado, inovação de produtos, entre outros. As organizações começaram a perceber que a TI precisa estar alinhada ao negócio para que os benefícios possam ser obtidos e o desempenho empresarial seja satisfatório (ALBERTIN; MOURA. 2004).

A evolução das tecnologias da informação faz com que dados e informações sejam compartilhados mais rapidamente. Portanto, há de se ter uma preocupação com a veracidade e qualidade dessas informações. Da mesma forma que uma empresa pode ser bastante beneficiada com o uso correto da informação, ela também pode sofrer consequências ruins tanto financeiramente como socialmente caso uma informação não seja passada ou analisada da maneira correta. É de grande importância que as empresas tenham cuidado na manipulação de informações. Nesse contexto, Albretch (1999) enfatiza esse assunto declarando

que é surpreendente quão pouco se fala a respeito dos custos elevadíssimos resultantes dos defeitos ou erros de manipulação das informações já que ultimamente se tem falado bastante a respeito da mudança para uma economia baseada em informações. É preciso atentar-se a qualidade da informação, pois isso é um problema cujas consequências podem fazer com que os efeitos da qualidade de produtos e serviços pareçam insignificantes. Diante disso, D'Andrea (2004, p. 156) destaca que:

A segurança da informação, garantindo disponibilidade, confidencialidade e integridade dos ativos de informação, é aspecto fundamental para as organizações que conduzem suas relações de negócios com clientes, fornecedores e colaboradores servindo-se de ambientes tecnológicos abertos e interconectados, o que representa desprender-se das tradicionais fronteiras internas e explorar as amplas oportunidades de uma organização sem fronteiras. Com um plano estratégico adequado e um procedimento gerencial correto, essas organizações podem potencializar seus investimentos em Segurança da Informação para aprimorar outros processos e oportunidades de negócios utilizando uma organização virtualmente expandida.

A *internet* é uma consequência da tecnologia que favoreceu bastante às organizações. Facilitou bastante a comunicação, primeiramente por meio de correio eletrônico, depois com o desenvolvimento da tecnologia, foi possível conversar em tempo real com outra pessoa não só através da escrita, mas também falando e até vendo a outra pessoa por meio de videoconferência, de forma também que o acesso às informações acontecesse de maneira bem mais rápida. Drucker (2000) aborda esse assunto dizendo que:

O aparecimento explosivo da internet [...] está modificando profundamente economias, mercados e estruturas setoriais; os produtos e serviços e seu fluxo; a segmentação, os valores e o comportamento dos consumidores; o mercado de trabalho. O impacto, porém, pode ser ainda maior nas sociedades e nas políticas empresariais e, acima de tudo, na maneira como encaramos o mundo e nós mesmos dentro dele. Setores novos e inesperados sem dúvida surgirão, e rapidamente.

As organizações estão cada vez mais conectadas à *internet*. Assim, o comércio eletrônico também surgiu como um grande elemento estratégico para as empresas, transformando a economia mundial e a sociedade em geral. O e-commerce, como também é conhecido, é um meio moderno de comercialização de produtos e serviços, funciona como lojas virtuais, onde as pessoas não ficam presentes fisicamente e o pagamento é feito em dinheiro eletrônico. Algumas vantagens do e-commerce são: o cliente pode visitar a sua loja a qualquer hora que

quiser; não é preciso um elevado investimento financeiro, pois não precisa alugar uma loja física e arcar com os custos que isso envolve; redução da burocracia; e os produtos muitas vezes saem mais baratos.

A grande diferença da tecnologia antiga para a atual é a integração, isto é, a criação de redes globais que possibilitam que as informações sejam levadas a todas as partes da organização para o compartilhamento de conhecimento. Cruz (1997, p.160) explica que

A idéia de integração só começou a tomar forma quando a tecnologia de banco de dados passou a estar disponível para aplicações comerciais. Os arquivos foram diminuindo de quantidade e os sistemas passaram a processar dados comuns a várias atividades, no início de uma mesma função, dentro da empresa.

Os benefícios que a TI pode trazer para as organizações são, de acordo com Albertin e Moura (2004), custo, produtividade, flexibilidade, qualidade e inovação.

Os custos que as empresas têm hoje investindo em TI comparado a antigamente, são bem menores. A quantidade de materiais utilizados diminuiu sem impactar negativamente na qualidade dos serviços e produtos. Com isso, a eficiência aumentou, pois puderam alcançar os objetivos planejados com menos recursos, puderam fazer mais com menos. O tempo que levavam pra realizar certa atividade era enorme, os processos eram mais demorados, com a TI eles se tornaram bem mais ágeis, podendo ter tempo para dar importância a outras atividades. Desse modo, a produtividade aumentou bastante, o que também contribuiu bastante para o desempenho empresarial. Os fatores custo, eficiência e produtividade, como se pode ver, estão intimamente ligados.

Melhorou bastante também a qualidade no processo decisório, pois os gerentes passaram a ter informação mais precisas da organização com base em dados pesquisados e relatórios gerenciais. Mas não só nisso, mas também qualidade nos produtos e serviços, já que houve redução de falhas.

A imagem da organização que sabe investir em TI aos olhos de outras pessoas melhora muito. Cria-se a imagem de uma empresa inovadora. Podem-se citar como outros benefícios da TI: integração com fornecedores e clientes, velocidade, controle e eficiência operacional.

Diante disso tudo é de extrema importância que as organizações invistam no uso da TI caso queiram se manter competitivas. Visto que as vantagens da utilização da TI numa empresa, se colocado na balança, pesa mais que as desvantagens, e se torna um fator determinante de sucesso para as empresas. Prosseguir no uso da TI e administrar o seu aperfeiçoamento é um grande desafio que as empresas devem enfrentar. E como se sabe, a profissão de secretariado está presente em quase todas as organizações, fazendo com que o profissional esteja sempre atento aos avanços da tecnologia que facilitam o trabalho secretarial e faça o uso dessa TI de modo que possa colaborar com a melhoria e agilidade na execução das atividades secretariais.

3 A EVOLUÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

O surgimento da profissão de secretariado não tem uma data precisa. Entretanto, segundo Casimiro (1998) estima-se que deve ter sido no Egito há 500 a.C. As funções dos escribas, onde eram predominantemente exercidas pelo sexo masculino, reforçaram a origem do Secretário. “O escriba oriental é o homem que domina a escrita, faz contas, classifica arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito e que, por conseguinte, é naturalmente encarregado da sua execução.” (NATALENSE, 1998, p. 4). Os escribas eram profissionais de confiança em que a essência das suas atividades era o ato de assessorar, cujo sigilo das informações era essencial para o sucesso do trabalho de seus líderes.

De acordo com Ribeiro (2005), a palavra secretário originou-se do latim, possuindo os seguintes significados:

- a) *secretum*: lugar retirado, retido, solidão, audiência;
- b) *secreta*: particular, secreto, mistério;
- c) *secretarium*: lugar retirado, conselho privado.

Somente após a Segunda Guerra Mundial, na década de 40, que o cargo de secretário cresceu, quando o mercado de trabalho passou a abrir suas portas para a mão-de-obra feminina inicialmente na Europa e nos Estados Unidos. Ribeiro et. al (2011, p. 3) explicam que

Com a situação caótica das duas guerras mundiais, a população masculina sofreu uma redução na atuação dentro das empresas. Com a ida dos homens para frente das batalhas, as indústrias, as escolas, os hospitais e o comércio sentiram a necessidade de contratar uma mão-de-obra diferente, entrando a figura da mulher como força ativa de trabalho.

A partir de então a profissão foi se expandindo, onde inicialmente suas atividades eram mais simples, como anotar os ditados emitidos pelo chefe, datilografar em máquinas manuais, taquigrafar, cuidar dos arquivos, atender telefone e receber pessoas (RIBEIRO et al, 2011).

Para Castells (1999, p. 197)

A entrada maciça das mulheres na força de trabalho remunerado deve-se, de um lado, à informatização, integração em rede e globalização da economia e, de outro, à segmentação do mercado de trabalho por gênero, que se aproveita de condições sociais específicas da mulher para aumentar a produtividade, o controle gerencial e, conseqüentemente, os lucros.

Na década de 60 inicia-se no Brasil a formação de gerentes através de treinamentos gerenciais. Nonato Júnior (2009, p. 99) acrescenta dizendo que “A partir da complexificação das informações geridas dentro das organizações, o assessor passou, processualmente, de uma posição operacional para gerencial”.

A década de 70 foi bastante marcante. O profissional de secretariado passa a ser membro ativo na gerência e a assumir novos papéis, como: “assessoramento gerencial, redação própria, desenvolver relacionamentos interpessoais, administrar o tempo, supervisionar equipes de trabalho, participar de reuniões, inclusive redigir atas e outros documentos, assim como sugerir novas decisões.” (RIBEIRO et al., 2011, p. 3). Surge a formação superior em secretariado no Brasil ofertada primeiramente pela Universidade Federal da Bahia e a ABES (Associação Brasileira de Entidades de Secretárias), quando as associações de classe começaram a atuar no Brasil.

Na década de 80, foi aprovado o Código de Ética do profissional de secretariado e a profissão passa a ser regulamentada pela Lei nº 7.377 de 30/09/1985 e posteriormente alterada pela Lei nº 9.261 de 10/01/1996. (BRASIL, 1985). Também foi criada a Federação Nacional de Secretários (FENASSEC) em 31/08/1988, em Curitiba/PR. O secretário e o gerente passam a trabalhar em equipe com administração participativa.

Na década de 90, com o advento dos avanços dos recursos tecnológicos, mudou-se a forma de trabalhar nos escritórios, as organizações passaram a buscar intensamente a qualidade total e valorizar os clientes. “O papel do profissional secretário também foi redefinido, adquirindo mais autonomia no desenvolvimento das atividades, tais como: serviços de redação, digitação, controle total de correspondência, arquivos, serviços de telefonia, fax, secretaria geral e administrativo.” (RIBEIRO et al, 2011, p. 4). Ele deixou de ser um simples executor de tarefas ligado apenas ao gerente que assessora e passa a ser um membro da organização, com capacidade de opinar e decidir, pensar estrategicamente e promover mudanças.

Nos anos 2000, o secretário “adquire vida própria, função empreendedora, capacidade de produzir resultados e amplia a sua área de atuação” (HEISE, 2010, p. 4). Dessa forma, o profissional de secretariado que era considerado como um simples auxiliar nas empresas, que atuava nos escritórios executando atividades quase mecânicas, sem ter nenhuma participação nem

mesmo nas decisões mais superficiais da organização, veio se transformando a cada dia, tornando-se um elemento essencial ao desenvolvimento das entidades, sendo um suporte básico para várias tarefas. (PEREIRA; FARIAS. 2013, p. 3)

É importante lembrar que mesmo com a profissão regulamentada, os secretários atuam no mercado de trabalho com outras nomenclaturas, como de coordenador, assessor, assistente administrativo, auxiliar administrativo, recepcionista, atendente, dentre outras.

3.1 O Secretário Atual

Foi-se o tempo que o profissional de secretariado (antigamente “secretária”) era sinônimo de empregada doméstica, aquela que apenas servia o cafezinho para o chefe e arquivava documentos. Assim como o tempo mudou, o secretário também se modernizou, se tornando uma peça chave para a organização e de extrema importância para o executivo. Hoje, é quase que impossível que uma empresa não tenha um secretário ou pelo menos alguém que exerça atividades de assessoramento. A tendência é que todas as empresas tenham no seu quadro de funcionários um profissional de secretariado.

Secretariado executivo é a profissão designada que se dá àquela atividade que se baseia na prestação de serviço de assessoria às empresas, sejam elas públicas ou privadas, no que diz respeito a seu planejamento, organização e rotina de trabalho.

Durante e Santos (2010), afirmam que com a evolução da profissão o curso superior em secretariado se proliferou com o objetivo de melhor preparar e desenvolver os profissionais, ao mesmo tempo, a busca pela formação em secretariado aumentou significativamente. A partir de uma formação mais sólida, ampla e interdisciplinar, o desempenho do secretário tornou-se mais assertivo, e conseqüentemente, esse profissional foi se destacando mais dentro das organizações, assumindo mais responsabilidades e ampliando suas funções.

Atualmente o secretário trabalha juntamente com o executivo, buscando e aperfeiçoando constantemente seus conhecimentos e habilidades num processo de contínuo aprendizado e atualização. Atua na gerência e na tomada de decisões com a prática de atitudes éticas, agindo como um facilitador. Ele gerencia as informações e serviços, controla os arquivos que chegam, cuida da agenda do chefe e toma

providências necessárias para que as decisões da empresa sejam executadas com sucesso.

Hoje os profissionais buscam ferramentas para administrar o tempo, habilidades para comunicação e trabalhar em equipe, ter visão holística sobre a empresa, tornar-se um profissional com postura aberta às mudanças prestando a assessoria a grandes executivos, pois o secretário não trabalha apenas para determinado executivo e sim para a empresa.” (SENA *et al*, 2011)

No entendimento de Natalense (1995, p. 24), o secretário “faz parte de uma equipe gerencial, com responsabilidade de assessorá-la, criando condições para que esta equipe alcance os resultados previstos”.

Enumerar tudo que um profissional de secretariado executa no dia a dia de uma organização é quase impossível, pois ele sempre está aprendendo algo novo e colocando em prática, então a lista de atividades executadas seria infinita. Entretanto, podem-se citar algumas de suas atribuições, que de acordo com a Lei nº 7.377/85 modificada posteriormente pela Lei nº 9.261/96 (BRASIL, 1985), em seu artigo 4º, são:

- I – Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II – assistência e assessoramento direto a executivos;
- III – coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V – Interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI – taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII – versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII – registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas;
- IX – orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X – conhecimentos protocolares.

Faz parte também da rotina do profissional mais algumas atividades secretariais, que de acordo com Garcia (1999) são: organizar e convocar reuniões, participar de reuniões e fazer as atas, digitar textos corretamente e rapidamente, arquivar documentos, anotar recados, assessorar no planejamento das atividades da área, atender a pedidos de familiares dos chefes, atender a visitantes, cobrar providência em nome da chefia, colher assinaturas urgentes pessoalmente, conferir documentos diversos antes da aprovação da chefia, distribuir correspondência recebida, organizar arquivo, localizar documentação arquivada com rapidez, controlar estoque de material de escritório, controlar agenda, coordenar e agendar

compromissos, coordenar o trabalho de auxiliares, efetuar pagamento das contas particulares do chefe, elaborar listas de controle diversos, fazer ligações telefônicas em nome do chefe, fazer suas próprias ligações telefônicas, filtrar ligações telefônicas, localizar o chefe que saiu sem avisar, atualizar lista de endereços e telefones de contato, organizar compromissos da chefia, organizar viagens da chefia, reservar hotéis e passagens, preparar relatórios, recepcionar pessoas que se dirigem ao setor, redigir cartas, ofícios, memorandos, dentre outros.

O secretário deve trabalhar buscando sempre a eficiência e eficácia das atividades, que são muitas. Ainda, segundo Medeiros e Hernandes (2006) são atribuições do profissional:

Quadro 1 – Atribuições do secretário segundo Medeiros e Hernandes (2006)

- Realizar serviços gerais de escritório;
- Classificar e dar solução aos mais variados assuntos;
- Redigir textos profissionais;
- Colocar a mesa do executivo em ordem;
- Fazer pautas de reunião;
- Atender ao executivo;
- Cuidar dos instrumentos de trabalho;
- Atender a telefonemas e solicitações de entrevistas;
- Selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo;
- Organizar arquivos;
- Estabelecer contatos com outros departamentos; prestar informações; transmitir recados;
- Redigir e digitar correspondência; receber, classificar e distribuir correspondência;
- Manter atualizado o arquivo de endereços;
- Preparar a agenda de reuniões;
- Elaborar atas, relatórios de reuniões;
- Preparar roteiros de viagem; providenciar reservas de hotéis, passagens e documentos necessários a uma viagem.

Fonte: Elaborado pela autora

Nota-se que o secretário executa diferentes tarefas na organização, umas mais complexas, exigindo que ele possua uma série de habilidades e competências voltadas para o bom desempenho de suas atividades. Uma delas é ter “jogo de cintura”, pois diante de tantas atividades, surgem imprevistos e ele deve decidir o

que é mais urgente e priorizar aquilo. Lasta e Durante (2008, p.7) enfatizam dizendo que o profissional de secretariado executivo:

Trata-se de um perfil multifuncional, desenvolvendo uma visão abrangente do cotidiano secretarial e organizacional e um conjunto de atividades diversificadas e que exigem conhecimentos de várias áreas, atividades estas repletas de imprevistos e que necessitam de soluções urgentes. A partir destas características, o secretário conquistou espaço no campo da gestão.

Por ter uma formação generalista, o secretário executivo pode atuar nas diversas áreas das organizações, de diversas formas e em variadas frentes de atividade, como: assessor, que presta assessoria a executivos e dirigentes no desempenho de suas funções; empreendedor, com ideias e práticas inovadoras; gestor, exercendo funções gerenciais; consultor, orientando a empresa, sua razão de ser e seus objetivos, trabalhando com a cultura da organização, transformando ameaças em oportunidades, utilizando seus conhecimentos para criar estratégias, aumentando assim as vantagens competitivas. A esse respeito, Azevedo e Costa (2002, p. 145) afirmam que “o especialista em determinadas tarefas está sendo substituído por aquele que saiba trabalhar em equipe, conhecendo a totalidade dos projetos da empresa”.

Dessa forma, Maerker (2000, apud CARVALHO E GRISSON, 2002, p. 32) acrescenta afirmando que:

Hoje a profissão Secretário Executivo vem merecendo a atenção da área empresarial por se tratar de uma profissão facilitadora, que segue os princípios da administração empresarial: tomar decisões, solucionar conflitos e trabalhar em equipe, além de separar fatos de opiniões, pensamentos de sentimentos e aplica-los, levando em conta as consequências das ações escolhidas. Desenvolver habilidade de comunicação, como saber ouvir e perguntar, expressar-se de forma oral e escrita corretamente, além de traduzir textos em vários idiomas e falar com “mundo” corporativo também em vários idiomas.

Desse modo, podemos ver que essas e outras responsabilidades transformaram o secretário em assistente executivo, executante de funções complexas que giram em torno dos conceitos gerenciais. Durante e Fávero (2009, p. 97) complementa que:

A secretária deve ser capaz de entender o processo organizacional, de gerir informações, de compreender a automação dos escritórios, novas tecnologias, criando e evoluindo com as mudanças culturais econômicas, sociais e profissionais, gerenciando conflitos, promovendo e apoiando o crescimento da equipe e trabalhando com discrição e competência.

Além disso, o profissional tem que agir eticamente, pois lida com várias pessoas e informações importantes, onde é imprescindível que ele saiba se comportar e seja sigiloso. Também é de grande importância que o profissional tenha fluência em línguas estrangeiras por ser um fator de peso para o mercado de trabalho.

Como se pode perceber, o perfil do profissional de secretariado mudou e continua em constante processo de mudança para seguir as exigências do mercado de trabalho globalizado. Portanto esse profissional necessita interagir cada vez mais no cotidiano da organização onde ele atua se moldando diante da globalização e se mostrando hábil no uso de ferramentas que auxiliam na realização de suas atividades, seja na administração, no assessoramento, na organização, no planejamento, na consultoria e nos vários níveis das empresas. Visto que as empresas estão a procura de profissionais qualificados e dispostos a enfrentar as diversidades e os desafios que a globalização impõe.

3.2 O Secretário diante da tecnologia da informação

De um tempo para cá, com a evolução da tecnologia, o secretário passou a ter um perfil diferente. O secretário teve que buscar uma educação continuada, aperfeiçoar seus conhecimentos e ter qualidade nos serviços prestados para manter-se no mercado. A TI surgiu como um facilitador na vida do secretário, impulsionando o desenvolvimento da profissão e propiciando capacitação necessária para atuar em diversas áreas.

Pois, de acordo com Adelino e Silva (2012), à medida que a tecnologia da informação avança o secretário também tem de avançar. O profissional precisa adequar-se ao novo ambiente e estar sempre atento, ter iniciativa e procurar atender as novas necessidades das empresas.

Como o secretário trabalha fundamentalmente com informações, ele passou a se preocupar em conhecer as novas tecnologias e ferramentas que tornem seu trabalho mais eficiente, assim, processos operacionais estão sendo automatizados, fazendo com que sobre mais tempo para atividades que demandam habilidades intelectuais e emocionais. A TI é uma aliada para a realização das atividades cotidianas do secretário, possibilita que elas sejam executadas mais rapidamente e com mais qualidade. Saber usar a TI em seu benefício é de grande

importância para o profissional. De acordo com Chiavenato (2007, p. 110, apud ADELINO e SILVA, 2012, p. 6), “A tecnologia não funciona apenas como mera ferramenta de produção ou de informação. Ela constitui tudo que nos permite fazer coisas com maior eficiência e eficácia. [...] a tecnologia permite reconfigurar os recursos com que a empresa trabalha.”.

A TI sempre foi muito bem recebida pelos secretários em suas atividades, pois permitiu que eles aplicassem seus conhecimentos e habilidades para lidar com diferentes variáveis, como também facilitou na execução de tarefas e otimizou o tempo. Segundo Lima (2002), o secretário recebeu as novas tecnologias de forma positiva e enfrentou o desafio do aprendizado de modo que atendesse melhor as necessidades das organizações, assim, com a substituição da máquina de escrever pelo computador e o uso das novas tecnologias, a profissão cresceu e ganhou visibilidade.

A tecnologia está cada vez mais evoluindo e se tornando necessário na profissão de secretário. O quadro abaixo descreve a evolução da tecnologia em secretariado, conforme publicado no jornal Estado de São Paulo, em 4 de maio de 1999:

Quadro 2 - A Evolução da Tecnologia em Secretariado

<p>1870: Telefone, máquina de escrever e papel carbono. 1880: Mimeógrafo, caixa registradora e máquina de somar. 1890: Máquina de estenografia. 1900: Fitas de duas cores para máquina de escrever. 1930: Máquinas de escrever elétricas (primeiras versões). 1950: Transistores e xerox. 1960: Computadores com microchips. 1970: Microcomputadores, transmissão de fac-símile e calculadoras eletrônicas. 1980: Sistemas integrados e software para computadores. 1990: PCs, e-mail e internet. 2000: Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz e assistentes virtuais.</p>
--

Fonte: O Estado de São Paulo (1999, apud NONATO JÚNIOR, 2009, p. 91)

Este quadro mostra as tecnologias que eram usadas até o ano 2000, vale salientar que de 2000 para 2013 a evolução continuou. Hoje, os celulares estão cada vez mais multifuncionais, como o *iphone*; contamos com aparelhos sensíveis

ao toque, como os *tablets*; computadores portáteis mais modernos, programas de mensagens instantâneas, redes sociais, multimídia, *e-commerce*, etc.

Observa-se que as máquinas de escrever foram substituídas por computadores modernos. As novas tecnologias foram surgindo e transformando o profissional de secretariado num perfil multifuncional, que exerce várias tarefas bem diversificadas, umas mais simples e outras mais complexas, ele foi se desenvolvendo e se tornando cada vez mais dependente de meios de tecnologia para a realização das atividades.

De acordo com Nonato Júnior (2009), antigamente, muitas atividades eram feitas manualmente, como elaboração de textos, planilhas, cadastro de clientes, agenda de contatos e compromissos, etc; e a comunicação era basicamente pelo telefone. Já hoje, tudo tem um meio eletrônico para essas atividades. Os textos são elaborados eletronicamente através de editores de texto eletrônicos; podem-se desenvolver controles através de planilhas eletrônicas, banco de dados; a agenda eletrônica, onde permite que os contatos sejam encontrados facilmente através de mecanismo de busca e os compromissos melhor controlados, podendo ser inseridos, modificados e excluídos a qualquer momento que queira; também existe a possibilidade de muitos arquivos serem compartilhados e editados simultaneamente por várias pessoas em tempo real. Já a comunicação pode acontecer através de programas de comunicação instantânea, como exemplo, o *Skype*, que é um software que permite se comunicar pela *internet* através da escrita (mensagens de *chat*), por voz e por vídeo em tempo real, falar e ver a outra pessoa ao mesmo tempo, mesmo estando em países diferentes; e as redes sociais, que são redes de relacionamento virtual que proporcionam a interação de seus usuários e facilitam a comunicação.

Foram citadas algumas de várias ferramentas que são utilizadas atualmente na área de secretariado, todas elas reduzem o tempo do processo dessas atividades. Com todas essas ferramentas, o secretário deve saber usá-los da melhor maneira para que não prejudique o seu trabalho e a qualidade seja seu marco principal. A tendência é que a tecnologia continue evoluindo e se tornando ainda mais útil na profissão de secretariado, portanto, para atender a demanda do mercado, é de suma importância que o secretário se mantenha atualizado de modo que possa dominar os equipamentos tecnológicos, programas e sistemas frequentemente utilizados nas empresas.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Pádua (2007, p. 147) define pesquisa como “uma atividade voltada para solução de problemas, que se utiliza de um método para investigar e analisar estas soluções, buscando também algo ‘novo’ no processo do conhecimento.”. Segundo Andrade (2009, p. 111), “Pesquisa é o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos.”.

Já Marconi e Lakatos (2009, p. 43) consideram pesquisa como:

um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa muito mais do que apenas procurar a verdade: é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos.

Desta forma, a pesquisa científica se distingue de outros tipos de pesquisa “pelo método, pelas técnicas, por estar voltada para a realidade empírica e pela forma de comunicar o conhecimento obtido” (RUDIO, 2007, p. 2).

4.1 Tipo de pesquisa

Neste trabalho foi realizada pesquisa bibliográfica por buscar em material escrito informações sobre o tema pesquisado. De acordo com Almeida Júnior (2007, p. 100), pesquisa bibliográfica é a atividade de localização e consulta de fontes diversas de informação escrita, para coletar dados gerais ou específicos a respeito de determinado tema. O método utilizado neste estudo é de pesquisa quantitativa. E quanto aos objetivos, caracteriza-se como descritivo.

Segundo Hair Jr. et al (2010), a pesquisa quantitativa usa perguntas formais e opções de respostas predeterminadas em questionários administrados a grandes quantidades de respondentes e é relativamente mais confiável pois as amostras são muito maiores e todas as perguntas são feitas a todos os respondentes exatamente da mesma maneira. De acordo com Eduardo Moresi (2003) a pesquisa quantitativa é especialmente projetada para gerar medidas precisas e confiáveis que permitam uma análise estatística. É apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos.

A pesquisa descritiva segundo Polak, Diniz e Santana (2011, p. 75) “visa medir ou situar um grupo de pessoas, objetos, situações, contextos, fenômenos, em uma ou mais variável ou conceito e possibilitar a descrição dos mesmos.”. Ainda, de acordo com Andrade (2009, p. 114):

Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador. (...) Uma das características da pesquisa descritiva é a técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente através de questionários e da observação sistemática.

4.2 Coleta de dados

Para fazer a coleta de dados, foi feita uma pesquisa de campo com profissionais que desenvolvem atividades típicas de secretaria no estado do Ceará. De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 186):

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

A pesquisa de campo foi feita por meio de um questionário com questões objetivas e subjetivas com variados profissionais do Ceará que estão trabalhando atualmente exercendo atividades secretariais no seu cotidiano profissional.

Geralmente, uma pesquisa não é realizada com todos os indivíduos que fazem parte da população. Pois de acordo com Gil (2009, p. 89):

As pesquisas abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por essa razão, nas pesquisas sociais é muito frequente trabalhar com amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo.

Para a realização da pesquisa de campo desta monografia foram determinadas a população (universo) e a amostra a ser estudada. Segundo Hair Jr. et al (2010, p. 157) “Uma população é um grupo identificável de elementos (por exemplo, pessoas, produtos, organizações) de interesse do pesquisador e pertinentes ao problema informacional.”. Ainda, de acordo com Rudio (2007, p. 60) “população designa a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características, definidas para um determinado estudo.”. No caso desta pesquisa, a população ou universo é constituída pela quantidade total dos profissionais do

estado do Ceará que exercem atividades secretariais no cotidiano profissional. Por ser um número muito amplo, este universo não foi quantificado.

E amostra “constitui uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.” (MARKONI; LAKATOS, 2009, p. 112). Também, de acordo com Hair Jr. et al (2010, p. 156), amostragem é “A seleção de pequenas quantidades de elementos a partir de um grupo-alvo definido maior, com a expectativa de que as informações do grupo menor permitirão a realização de avaliações sobre o grupo maior.” Nesta pesquisa foi utilizada a amostragem de conveniência, que é um:

Método de amostragem não probabilístico no qual as amostras são selecionadas com base em sua conveniência para o pesquisador ou entrevistador. (...) é bastante usada nos primeiros momentos da pesquisa, pois permite a entrevista de grandes quantidades de respondentes em períodos relativamente curtos (HAIR JR. et al, 2010, p. 164).

A amostra desta pesquisa é composta por 42 (quarenta e dois) profissionais do estado do Ceará com grau de escolaridade variado que desenvolvem atividades secretariais no cotidiano profissional. Esta amostra de profissionais entrevistados foi selecionada por acessibilidade e não foi identificada a sua representatividade em relação ao universo.

4.3 Instrumentos e procedimentos de geração de dados

Para geração de dados foi aplicado um questionário com profissionais diversos do estado do Ceará que desenvolvem atividades típicas de secretaria no cotidiano profissional. De acordo com Pádua (2007, p. 154), “os questionários são instrumentos de coleta de dados que são preenchidos pelos informantes sem a presença do pesquisador”. E, para Gil (2009, p. 121)

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

O questionário aplicado é composto por 19 (dezenove) questões, sendo dividido em três partes; a primeira parte engloba o perfil dos respondentes, na segunda parte é analisado o perfil da empresa que o respondente trabalha, bem

como a relação dele com a empresa; e na terceira parte é feito um levantamento das tecnologias utilizadas e as atividades secretariais realizadas nas empresas. O questionário foi disponibilizado eletronicamente (através da *internet*) e em papel impresso durante uma semana para os respondentes.

As questões são classificadas em três categorias, abertas, fechadas e de múltipla escolha. De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 204) as perguntas abertas, “são as que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria, e emitir opiniões.” e as fechadas “são aquelas que o informante escolhe sua resposta entre duas opções: sim e não.”. E, ainda segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 206), as de múltipla escolha “são perguntas fechadas, mas que apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo várias facetas do mesmo assunto.”.

4.4 Procedimentos para análise dos dados

Através do questionário obtiveram-se os resultados necessários para análise. A análise buscou investigar a relação da tecnologia da informação com profissionais que exercem atividades secretariais, sendo essencial para alcançar os objetivos da pesquisa. De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 168):

Na análise, o pesquisador entra em maiores detalhes sobre os dados decorrentes do trabalho estatístico, a fim de conseguir respostas às suas indagações, e procura estabelecer as relações necessárias entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas. Estas são comprovadas ou refutadas, mediante a análise.

As questões foram analisadas quantitativamente, sendo usadas medidas de estatísticas descritivas e ilustração gráfica dos dados. Hair Jr. et al. (2010, p. 259) afirmam que “As estatísticas descritivas são usadas para resumir e descrever os dados obtidos de uma amostra de respondentes”. O tratamento estatístico permitiu uma análise adequada dos resultados obtidos através do questionário. Nesta pesquisa foram utilizados métodos de frequência, média, tabelas e gráficos para facilitar a compreensão dos dados. Ainda, para Hair Jr. et al. (2010, p. 260), “As ilustrações gráficas podem ser modos poderosos de comunicar os principais resultados de pesquisa gerados a partir da análise preliminar dos dados.”.

Segundo Hair Jr. et al. (2010, p. 260), os procedimentos estatísticos colaboram para entender melhor as respostas, pois são muitos números a serem

lidos, dessa forma, todos os dados precisam de estatísticas descritivas para resumir as informações contidas no conjunto de dados.

Nas questões abertas, que foram apenas 3 (três), foram utilizadas análise qualitativa, onde serão abordadas somente as respostas mais citadas, pois muitas respostas são repetidas.

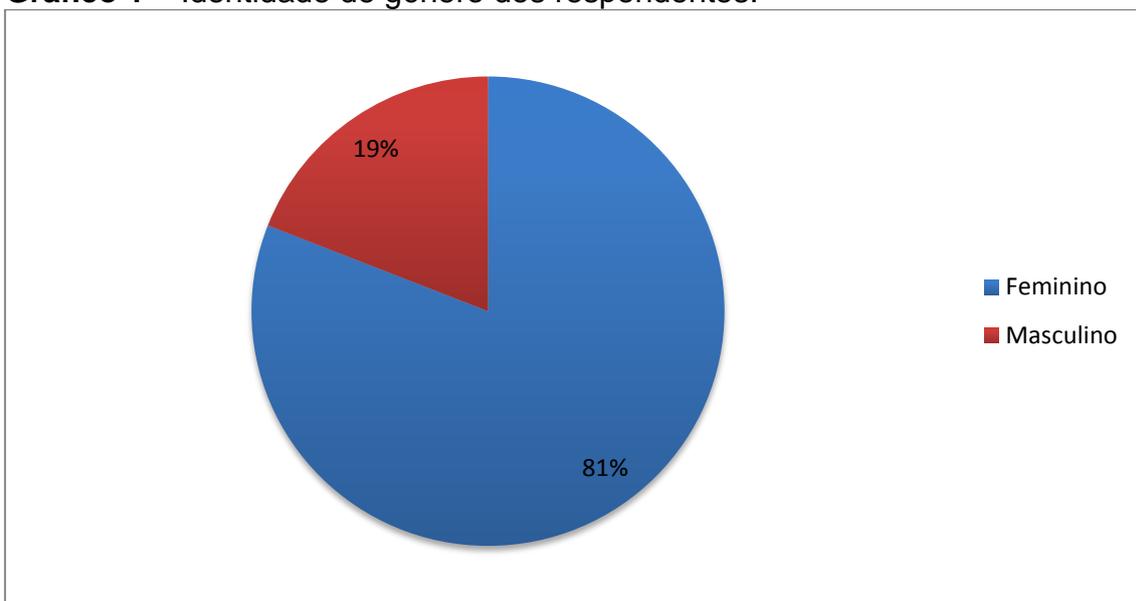
5 ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise dos dados foi aplicado um questionário composto por 19 (dezenove) questões de caráter qualitativo e quantitativo. Os 42 (quarenta e dois) profissionais que responderam o questionário possuem grau de escolaridade variado, cargos variados e trabalham em variadas empresas, mas todos desenvolvem atividades típicas de secretaria. Por meio deste questionário buscava-se analisar o uso da TI na prática de profissionais que desenvolvem atividades secretariais. Ele foi dividido em três partes, a primeira parte é sobre o perfil dos respondentes, a segunda parte é analisado o perfil da empresa que o respondente trabalha, bem como a relação dele com a empresa; e na terceira parte é feito um levantamento das tecnologias utilizadas e as atividades secretariais realizadas nas empresas. E por fim, será feita uma breve análise teórica do que foi abordado nesta monografia.

5.1 Perfil dos respondentes

A partir dos questionários aplicados, será apresentado neste momento o perfil dos respondentes. Serão abordados fatores que se referem ao sexo, idade e formação. Dessa forma, obtiveram-se os seguintes resultados.

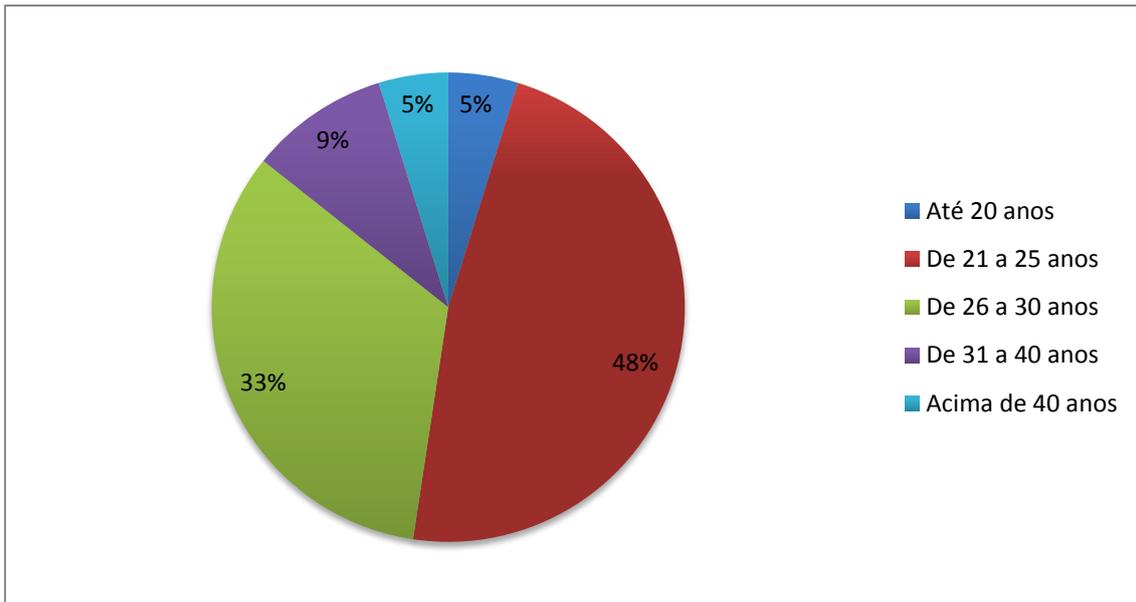
Gráfico 1 – Identidade de gênero dos respondentes.



Fonte: Elaborado pela autora.

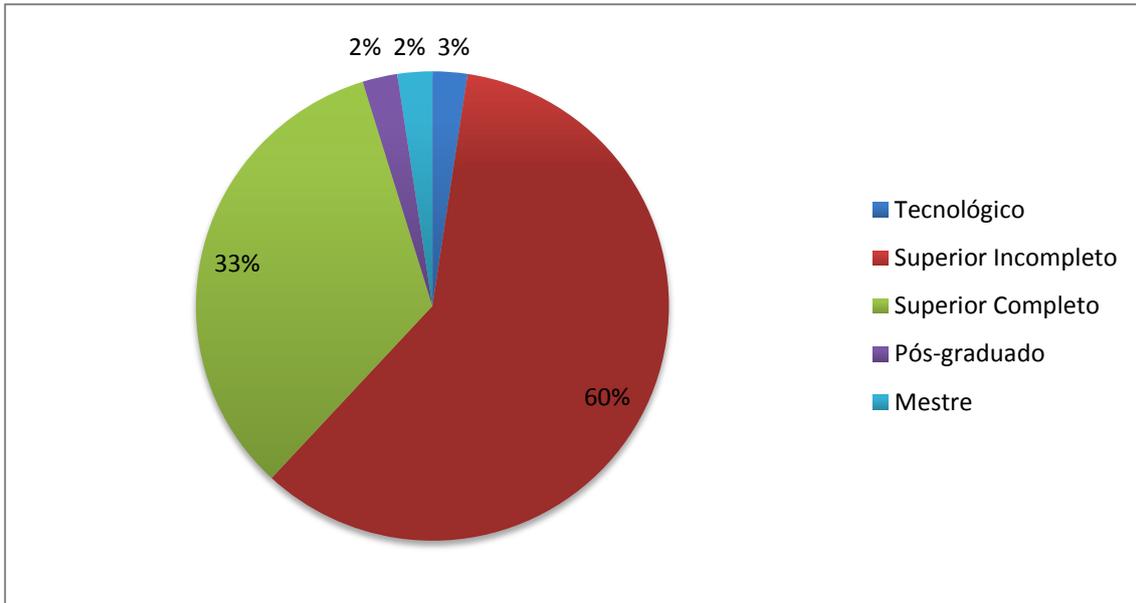
De acordo com os dados da pesquisa, o sexo feminino predomina com 34 profissionais entrevistados (81%), sendo 8 (19%) do gênero masculino. Apesar de o exercício das atividades secretariais possuir um público feminino predominante, o público masculino vem se interessando mais nos últimos anos.

Gráfico 2 – Faixa etária dos respondentes.



Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se que a maioria dos entrevistados, 48% (20) possui de 21 a 25 anos, outra quantidade significativa são dos respondentes entre 26 a 30 anos (que foram 14, correspondendo a 33%); isso se deve ao fato de que a maioria dos profissionais atuantes no mercado de trabalho ainda é jovem e está em plena evolução de sua carreira. Porém, 5% dos respondentes (2) possuem idade de até 20 anos, 9% (4 entrevistados) entre 31 e 40 anos e 5% (2 entrevistados) com idade acima de 40.

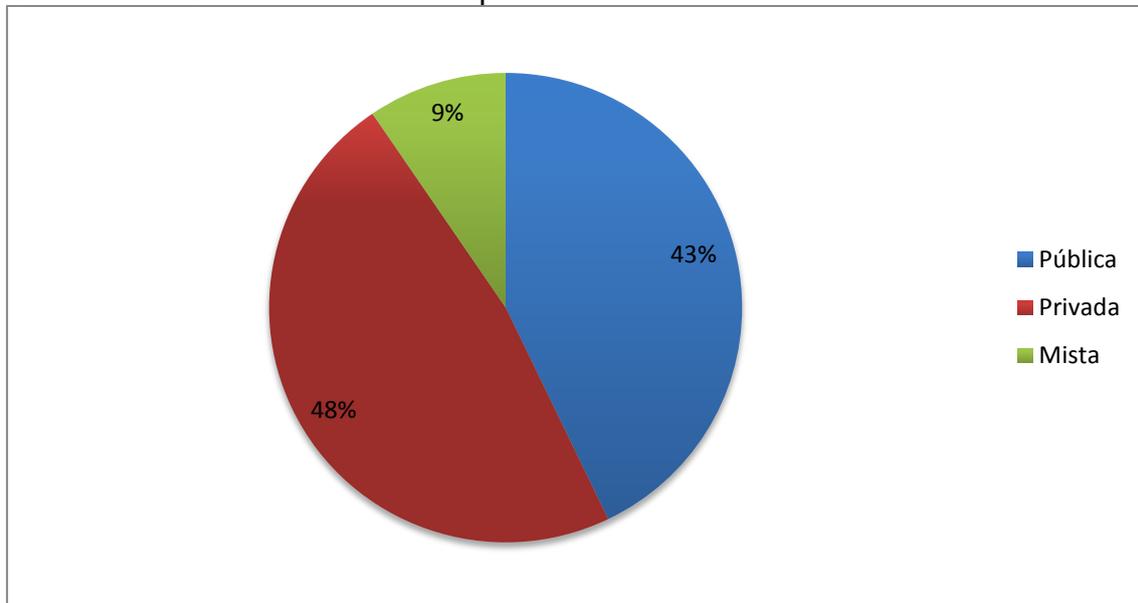
Gráfico 3 – Grau de escolaridade dos respondentes

Fonte: Elaborado pela autora.

A pesquisa mostra que mais da metade dos respondentes (25) estão cursando nível superior (60%) e outra boa parte deles (14 respondentes, 33%) possui nível superior completo. O que significa que os profissionais estão cada vez mais preocupados em ter uma formação que lhe ofereça uma melhor capacitação na área que trabalha e que possa oferecer habilidades para exercer as atividades secretariais. Mas ao mesmo tempo, observa-se que eles não têm procurado se especializar, pois apenas uma pessoa possui pós-graduação e outra possui mestrado, o que representa 2% de cada categoria.

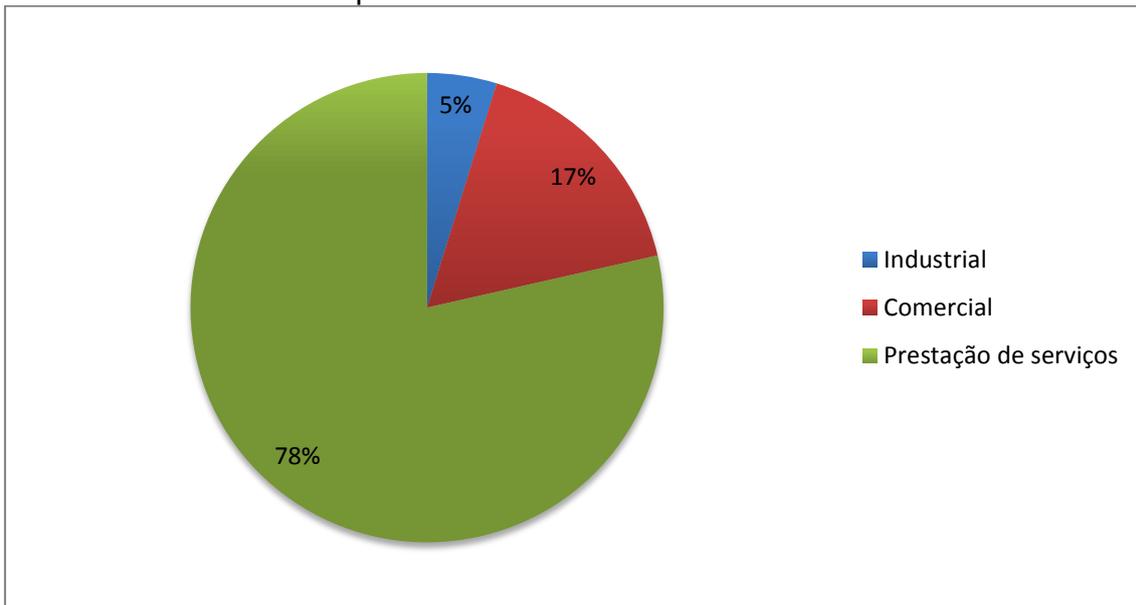
5.2 Perfil da empresa

Gráfico 4 – Característica da empresa



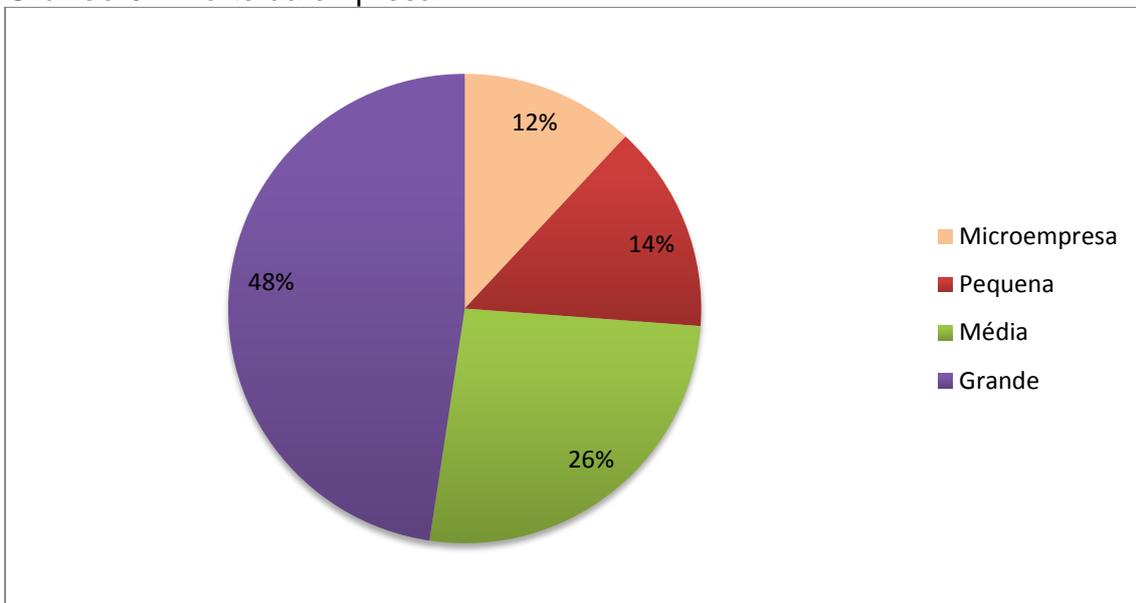
Fonte: Elaborado pela autora.

As empresas que os entrevistados trabalham são na maioria caracterizadas como Privada (20) com 48% e Pública (18) com 43%. O que significa que as empresas privadas procuram mais (ou são mais procuradas) por pessoas que atuam na área secretarial do que as empresas públicas, mas com uma diferença muito pouca. Entretanto, os três tipos de empresa precisam e empregam pessoas que possam exercer atividades secretariais.

Gráfico 5 – Setor da empresa

Fonte: Elaborado pela autora.

É visto que o setor de prestação de serviços é predominante, com 78%, 33 resultados, mostrando que esse setor é o que mais emprega profissionais que atuem na área secretarial.

Gráfico 6 – Porte da empresa

Fonte: Elaborado pela autora.

Nota-se que as empresas de grande porte (de acordo com o Sebrae, possuem mais de 99 empregados no setor de Comércio e Serviços / mais de 499 empregados no setor de Indústria), 48%, 20 resultados, são as que mais necessitam

de profissionais que atuem na área secretarial por terem um fluxo maior de atividades; são empresas que tem os departamentos mais definidos e precisam de profissionais da área secretarial que interliguem a relação da diretoria com o restante da empresa e assessorem nas atividades para deixar a empresa mais organizada e eficiente.

Já as empresas menores, que tem um fluxo menor de atividades, não necessitam tanto de profissionais de secretariado para exercer as atividades voltadas para essa área, pois normalmente são exercidas por profissionais de outra área que trabalha na empresa.

Apesar de toda empresa hoje em dia possuir atividades secretariais, percebe-se que quanto menor a empresa, menor é a necessidade de haver um profissional voltado para a área secretarial.

- **Área de atuação da empresa**

No questionário foi perguntado para o respondente qual a área de atuação da empresa que ele trabalha. Obteve-se várias respostas, algumas iguais e outras únicas. No quadro abaixo será exposto as áreas de atuação onde mais trabalham os profissionais que responderam a questão, as respostas que mais se repetiram.

Quadro 3 – Área de atuação da empresa

- Educação
- Administrativa
- Contabilidade
- Financeira
- Consultoria
- Assessoria
- Assistência social

Fonte: Elaborado pela autora.

Como se pode observar, os profissionais de secretariado são aptos a atuar em diversas empresas, em áreas bastante distintas. Ou seja, qualquer empresa atualmente precisa do profissional de secretariado para a execução de algumas funções específicas.

- **Cargo que o entrevistado assume na empresa**

Foi perguntado no questionário qual o cargo que o entrevistado assume na empresa que trabalha. Algumas pessoas ainda são estagiárias e outras já têm vínculo empregatício com a empresa. Essa questão foi feita para mostrar que profissionais de secretariado não necessariamente possuem o cargo de “secretário”, muitas vezes a nomenclatura dada a eles na empresa é outra, mas mesmo assim exercem atividades secretariais. No quadro abaixo será listado os cargos que foram respondidos.

Quadro 4 – Cargo que o entrevistado assume na empresa

- Estagiário Administrativo
- Estagiário de secretariado / Estagiária da secretária
- Técnica em secretariado
- Assistente Técnico
- Assessora Técnica
- Assistente em administração
- Auxiliar Administrativo
- Assessor administrativo-financeiro
- Assistente de contabilidade
- Assistente comercial
- Supervisora comercial
- Recepcionista
- Articuladora
- Secretária
- Assistente Executiva
- Secretária Executiva / Secretária Executiva Bilíngue
- Secretária da presidência
- Coordenadora de atendimento
- Coordenadora estratégica

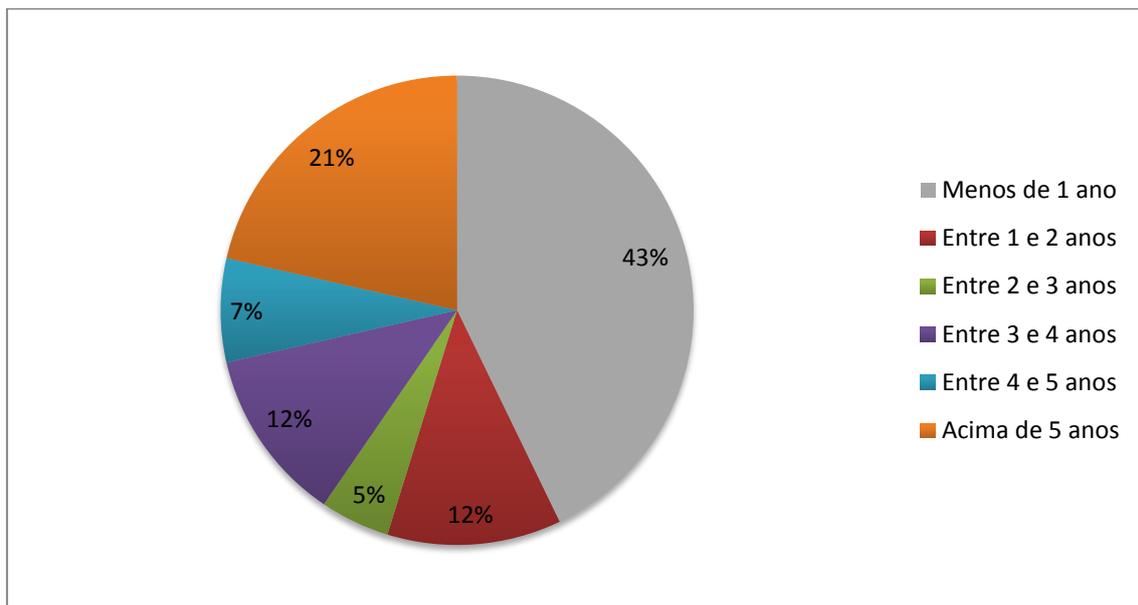
Fonte: Elaborado pela autora.

É visto que muitas dessas nomenclaturas normalmente começam com as palavras “assistente”, “assessora” e “auxiliar”, que são nomes geralmente relacionados ao cargo de secretário. Muitos cargos também têm nomenclaturas que remetem realmente à função exercida, como secretário, secretário executivo e secretário executivo bilíngue. Mas, pode-se observar também que outras nomenclaturas não são associadas ao nome “secretário”, como estas listadas no

Quadro 4: supervisora comercial, articuladora e coordenadora estratégica. São cargos que dificilmente imagina-se que sejam de pessoas que exercem atividades secretariais.

Assim, com base nas respostas da questão, comprova-se que cargos secretariais podem ter nomenclaturas bem distintas umas das outras e que mesmo assim atuam na mesma área e executam as mesmas funções.

Gráfico 7 – Há quanto tempo o respondente trabalha na empresa

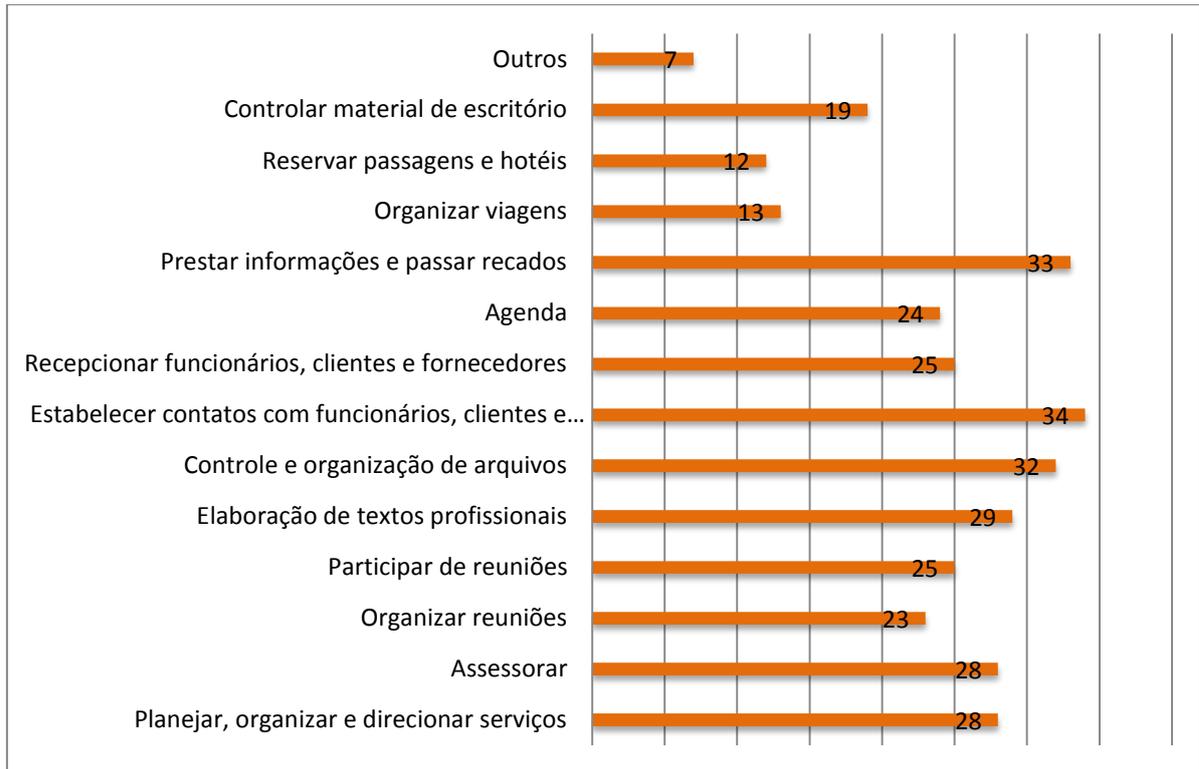


Fonte: Elaborado pela autora.

A maioria dos profissionais entrevistados (43%) trabalha na empresa atual há menos de 1 (um) ano. Já ao contrário dessa porcentagem, observa-se que outra parte dos entrevistados (21%) estão inseridos no mercado de trabalho há mais de 5 (cinco) anos, mostrando que provavelmente já devem ter uma boa experiência na área secretarial.

5.3 Levantamento das atividades secretariais e tecnologias utilizadas

Nessa parte será feito um levantamento das atividades secretariais desenvolvidas pelos entrevistados na empresa em que trabalham, bem como as tecnologias utilizadas pelos entrevistados para auxiliar nessas atividades e como essas tecnologias são avaliadas por eles.

Gráfico 8 – Atividades secretariais desenvolvidas na empresa

Fonte: Elaborado pela autora.

Nessa questão, foi perguntada aos respondentes quais as atividades secretarias que eles desenvolvem na empresa em que trabalha. A questão é de múltipla escolha, onde ele podia marcar várias opções e cada opção tinha a mesma probabilidade de ser marcada. E tinha um campo aberto para o respondente, caso quisesse, responder sobre alguma outra atividade secretarial que ele exerce na empresa. A quantidade dos respondentes é de 42 pessoas. Os resultados dessa questão foram:

Quadro 5 – Resultados das atividades secretariais realizadas na empresa

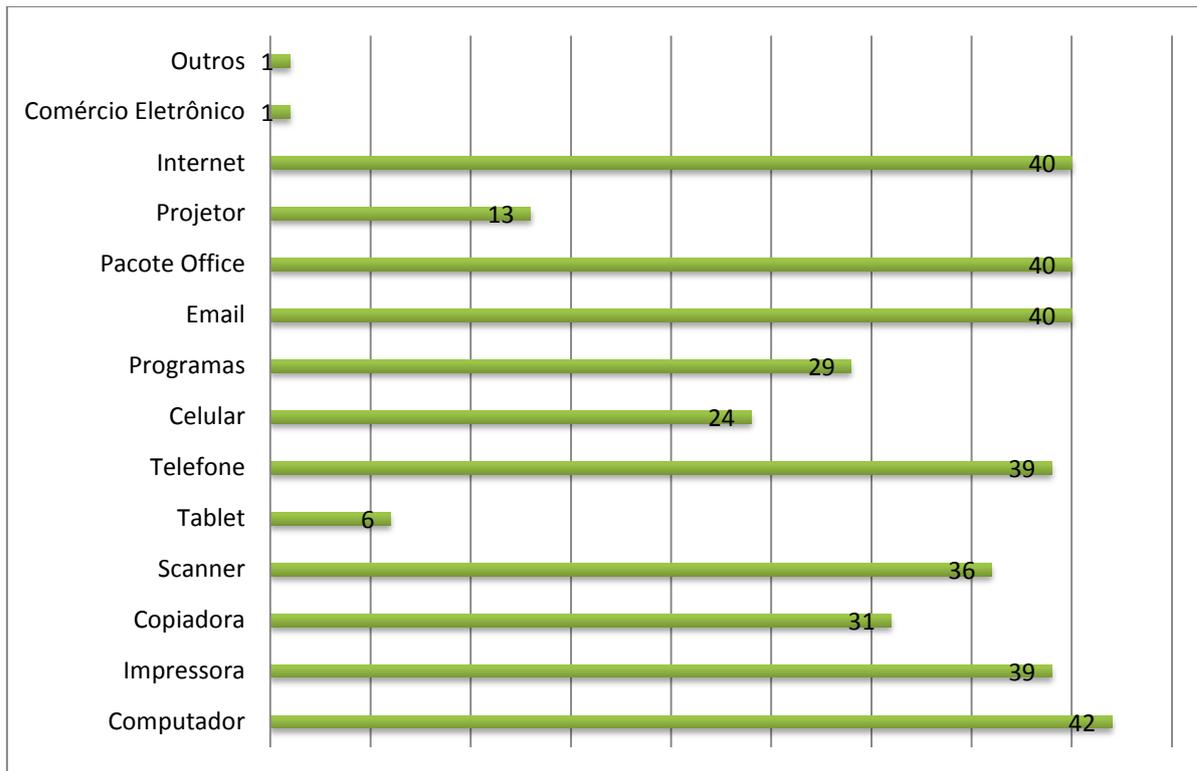
Atividade	Qtd de pessoas	Porcentagem
Planejar, organizar e direcionar serviços	28	66,66%
Assessorar	28	66,66%
Organizar reuniões	23	54,76%
Participar de reuniões	25	59,52%
Elaboração de textos profissionais	29	69,04%
Controle e organização de arquivos	32	76,19%
Estabelecer contatos com funcionários, clientes...	34	80,95%
Recepcionar funcionários, clientes e...	25	59,52%
Agenda	24	57,14%
Prestar informações e passar recados	33	78,57%
Organizar viagens	13	30,95%
Reservar passagens e hotéis	12	28,57%
Controlar material de escritório	19	45,23%

Fonte: Elaborado pela autora.

Todas essas atividades são tarefas básicas do profissional de secretariado. Vê-se que todas são exercidas por bastante número de pessoas, mas teve aquelas com o percentual maior de pessoas que a exercem, que foram: Estabelecer contatos com funcionários, clientes e fornecedores; Prestar informações e passar recados e Controle e organização de arquivos. Estas são atividades simples e que geralmente se encontram no cotidiano profissional do secretário.

Observa-se também que organizar viagens e reservar passagens e hotéis são atividades pouco exercidas pelos respondentes, apesar de serem tarefas normalmente exercidas por secretários.

Além das atividades listadas, foram citadas outras atividades exercidas pelos respondentes. São elas: arquivamento; trâmite de documentos; realização de cotações; compra de material para industrialização, uso e consumo; controle de vendas; atividades financeiras e tradução de textos e conferências internacionais.

Gráfico 9 – Tecnologias utilizadas na realização das atividades

Fonte: Elaborado pela autora.

Nessa questão foi perguntado aos respondentes quais são as tecnologias que eles utilizam para realizar suas atividades. É uma questão de múltipla escolha, onde ele podia marcar mais de uma opção, cujo cada opção tinha a mesma probabilidade de ser marcada. Tinha um campo aberto onde ele poderia colocar alguma outra tecnologia que ele utiliza que não estava listada nas opções. Os resultados obtidos foram:

Quadro 6 – Resultados das tecnologias utilizadas na empresa

Tecnologia	Qtd de pessoas	Porcentagem
Computador	42	100%
Impressora	39	92,86%
Copiadora	31	73,81%
Scanner	36	85,71%
Elaboração de textos profissionais	29	69,04%
Tablet	6	14,29%
Telefone	39	92,86%

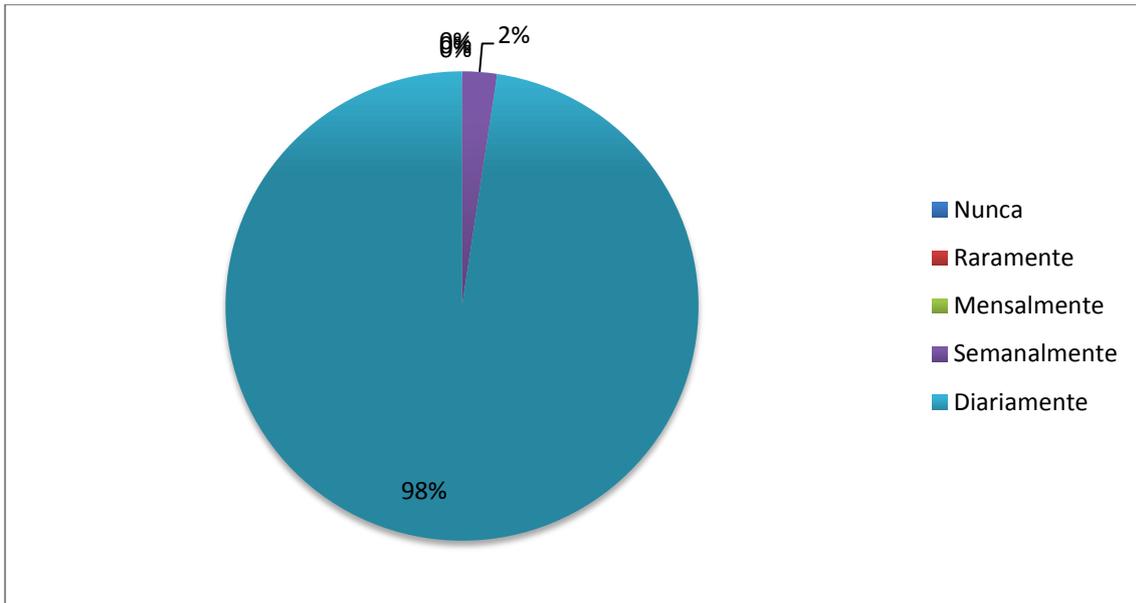
(Continua)

Tecnologia	Qtd de pessoas	Porcentagem
Celular	24	57,14%
Programas	29	69,05%
Email	40	95,24%
Pacote Office	40	95,24%
Projektor	13	30,95%
Internet	40	95,24%
Comércio Eletrônico	1	2,38%

Fonte: Elaborado pela autora.

O computador é utilizado por todos os respondentes nas suas atividades. Desde que ele foi criado tem se tornado uma tecnologia cada vez mais essencial na realização das atividades secretariais. A impressora mostra que é um equipamento de extrema importância que facilita nas atividades exercidas. A copiadora, máquina que faz cópias de arquivos, e o scanner, que digitaliza arquivos, transformando arquivos físicos em arquivos digitais, também são de grande utilidade nas empresas. O *tablet*, que é uma tecnologia lançada relativamente a pouco tempo no mercado, observa-se que não é muito utilizado por profissionais de secretariado. O telefone, feito basicamente para se comunicar a distância e há bastante tempo lançado no mercado, ainda é um dispositivo muito utilizado na área secretarial que ajuda bastante na comunicação oral. O celular tem a mesma finalidade que o telefone, só que é um dispositivo móvel que pode ser levado para qualquer lugar, mas não é ainda muito utilizado na área secretarial como o telefone fixo. Os programas, são softwares normalmente instalados no computador por profissionais para facilitar algum processo da empresa, são bastante utilizados como se pode notar. O *email*, correio eletrônico, é bastante utilizado no cotidiano profissional da área secretarial. O Pacote *Office* do *Windows*, que serve para fazer textos, planilhas, slides, também é muito utilizado para a realização das atividades secretariais. O projetor não costuma ser muito utilizado para a prática secretarial. A *internet* mostrou-se primordial para o cotidiano profissional do secretário, sendo utilizado por quase todos eles. Já o comércio eletrônico é pouquíssimo utilizado na área secretarial, mas depende muito da empresa em que esse profissional trabalha. Uma pessoa respondeu como outra tecnologia utilizada o fax.

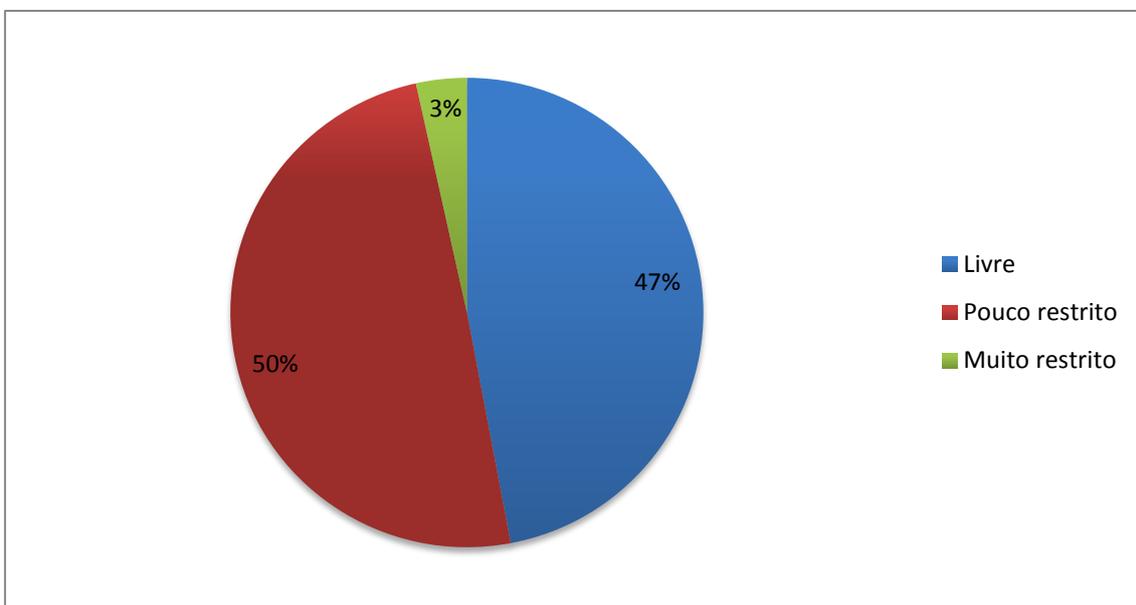
Gráfico 10 – Frequência em que a tecnologia é utilizada



Fonte: Elaborado pela autora.

As tecnologias são utilizadas diariamente (98%) por profissionais de secretariado, mostrando-se como algo realmente essencial no cotidiano secretarial.

Gráfico 11 – Acesso à *internet* no ambiente de trabalho

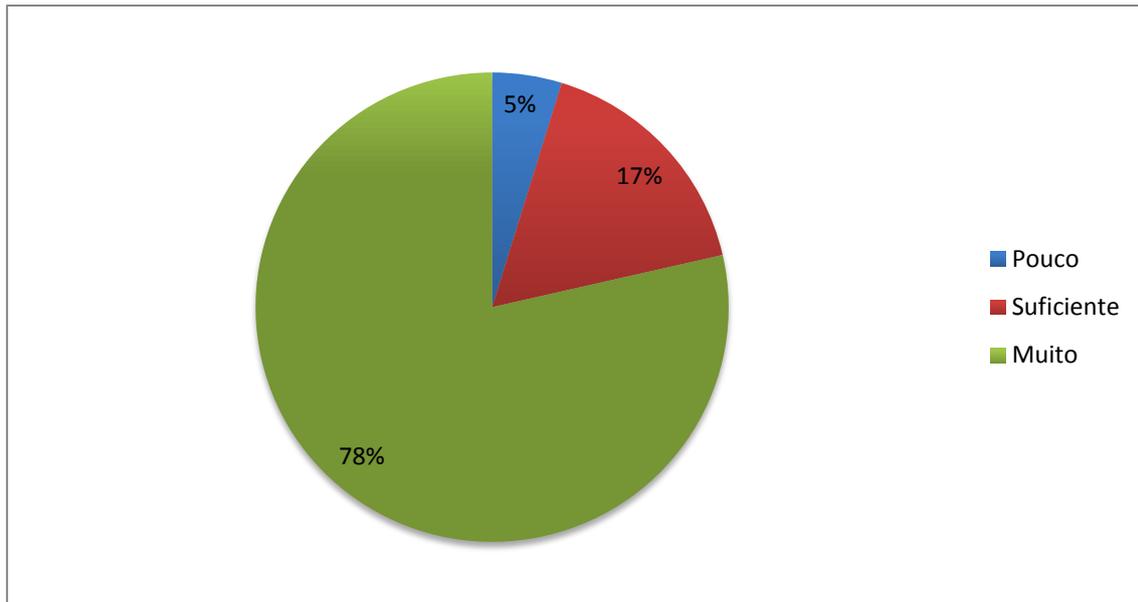


Fonte: Elaborado pela autora

Foi perguntado aos entrevistados qual o nível de acesso à *internet* no ambiente de trabalho deles. 50% deles responderam que era pouco restrito, quando é limitado o acesso às redes sociais, sites adultos, chats, sites de downloads de

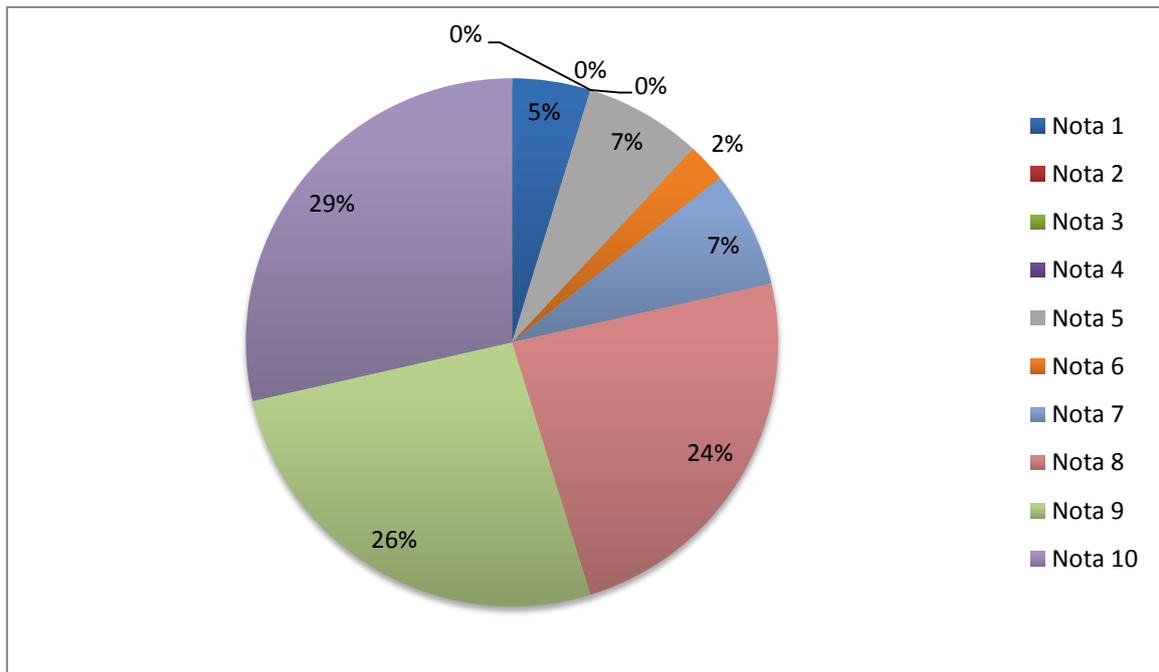
filmes, vídeos, músicas, jogos e etc.; e 47% deles tem acesso livre à *internet*, quando pode ser acessado todos os serviços da *internet*. Então, é visto que a *internet* é uma tecnologia que não se pode faltar nas empresas, bastante essencial no auxílio das práticas secretariais.

Gráfico 12 – Grau de contribuição da tecnologia nas atividades



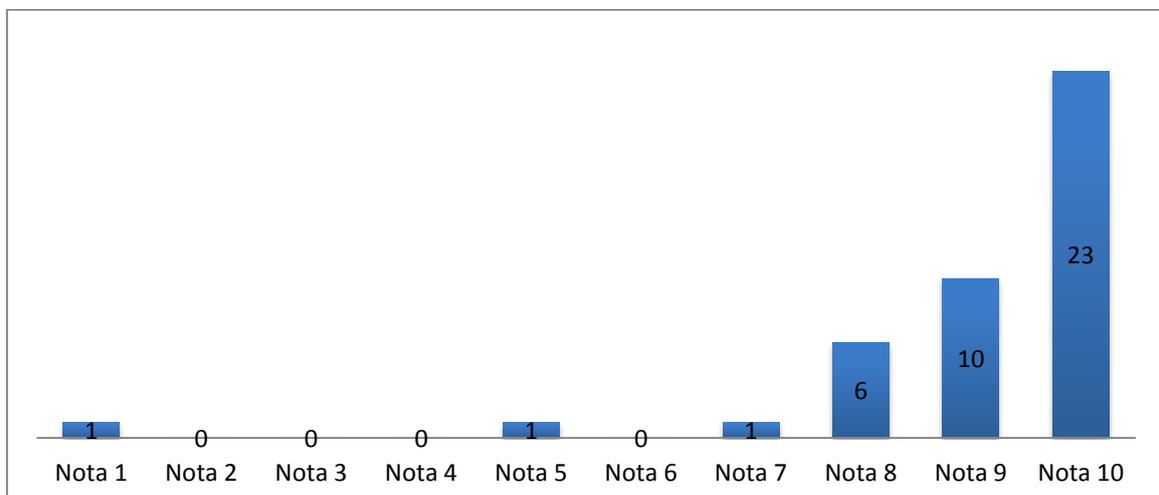
Fonte: Elaborado pela autora

Foi perguntado no questionário qual o grau de contribuição da tecnologia da informação na prática das atividades secretariais. A maioria (78%) respondeu que a TI contribui muito para a realização das atividades secretariais.

Gráfico 13 – Grau de contribuição da tecnologia para assumir novas atividades

Fonte: Elaborado pela autora

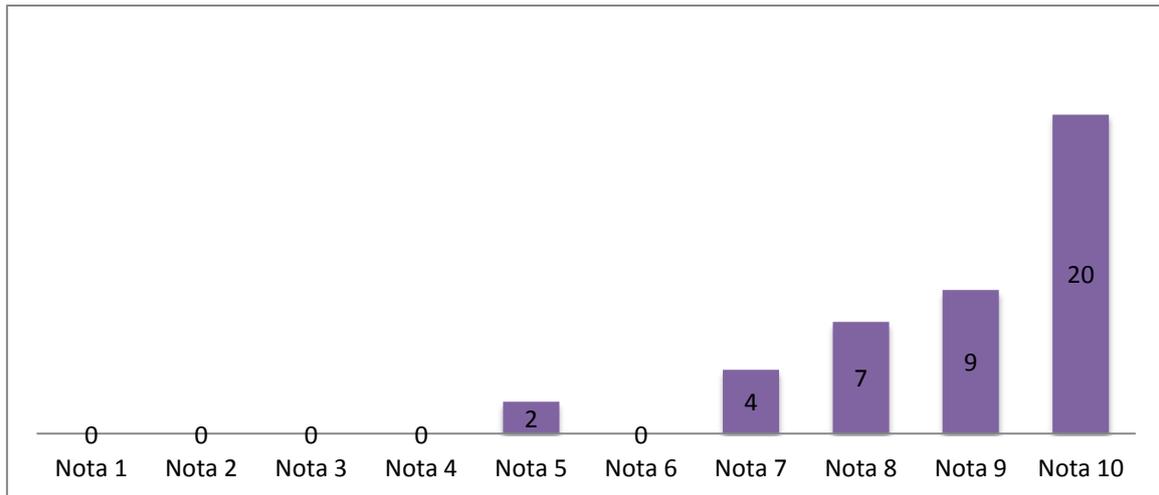
Foi pedido aos entrevistados para que atribuísem uma nota quanto a contribuição da Tecnologia da Informação para a possibilidade de assumir novas atividades no ambiente de trabalho. A maioria atribuiu nota 8, 9, 10, o que significa que a TI é um fator que contribui muito para que eles exercessem novas atividades, pois a TI reduz o tempo de realização das atividades, fazendo com que sobre algum tempo e possibilitando que eles façam sempre algo novo.

Gráfico 14 – Contribuição da TI para redução de tempo na realização das atividades

Fonte: Elaborado pela autora

A maioria dos respondentes atribuíram nota 8 (14,29%), 9 (23,81%) e 10 (54,76%) no quesito contribuição da TI para a redução do tempo na realização das atividades. Isso significa que a TI é bastante satisfatória para o auxílio na redução de tempo das atividades.

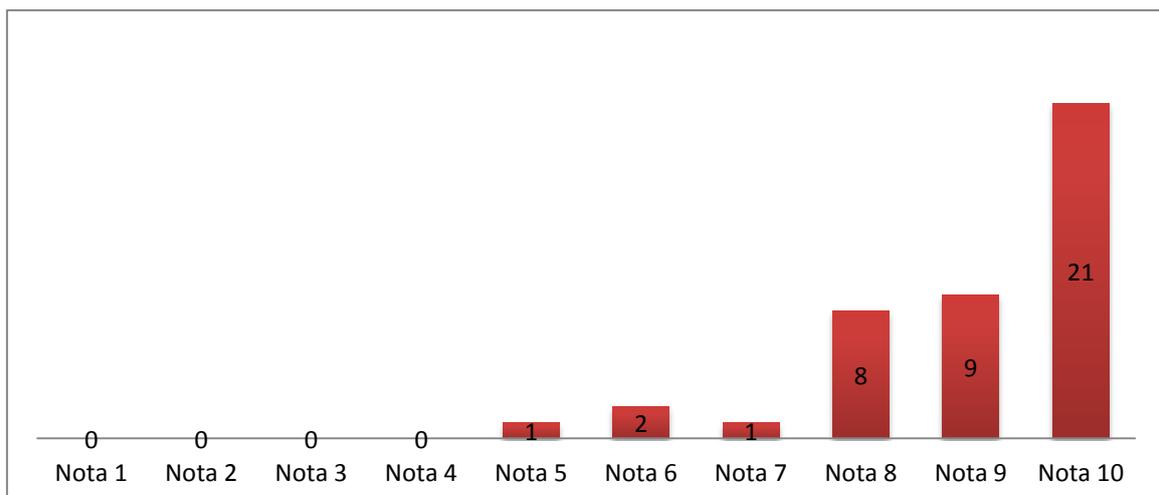
Gráfico 15 – Contribuição da TI para a organização



Fonte: Elaborado pela autora

A maioria dos entrevistados se mostrou muito satisfeitos com a contribuição da TI para a organização no ambiente de trabalho. A nota 10 foi a que mais foi atribuída por eles, representando um percentual de 47,62%.

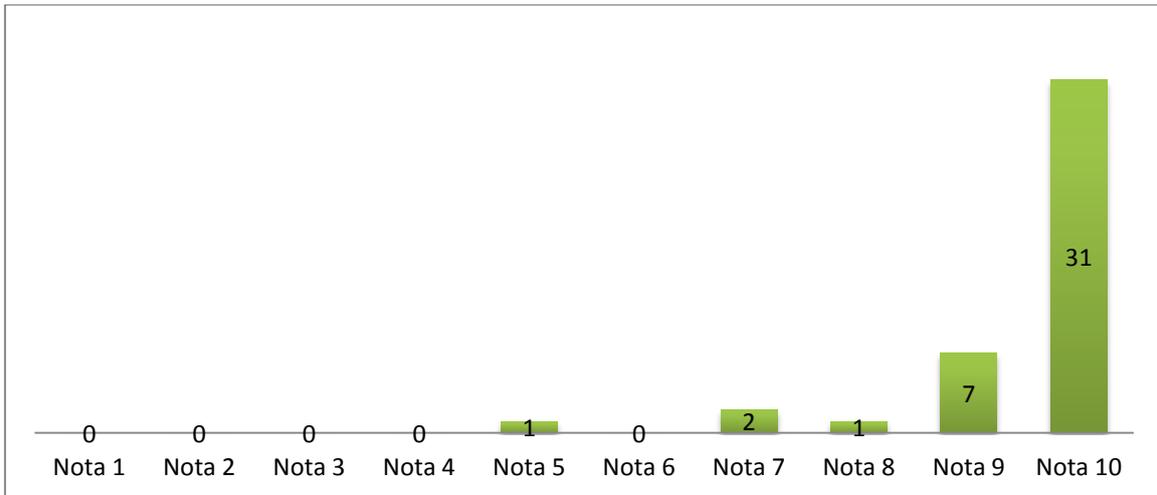
Gráfico 16 – Contribuição da TI para o custo-benefício



Fonte: Elaborado pela autora

A Tecnologia da Informação, como se observa no gráfico 15, tem um ótimo custo-benefício. Pois apesar de algumas tecnologias custarem caro, muitas vezes os benefícios que elas trazem para o ambiente de trabalho são bem maiores. A nota 10 foi a que mais foi atribuída pelos respondentes, representando um percentual de 49,98%.

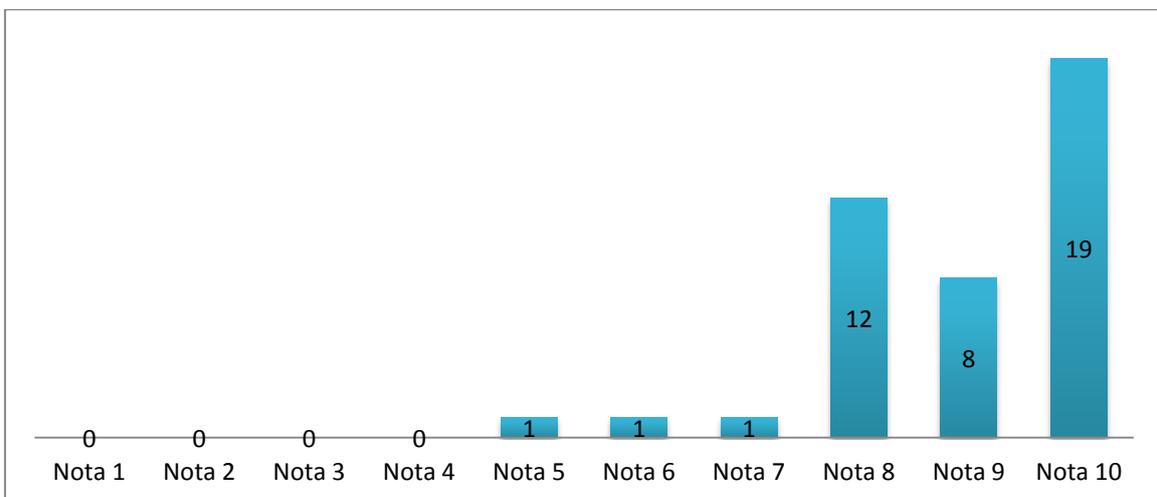
Gráfico 17 – Contribuição da TI para facilitar a comunicação



Fonte: Elaborado pela autora

Observa-se que a TI é um grande fator que facilita a comunicação no ambiente de trabalho. A maioria dos entrevistados, mais exatamente 31 pessoas, atribuiu nota 10 nessa questão, representando um percentual de 73,78%.

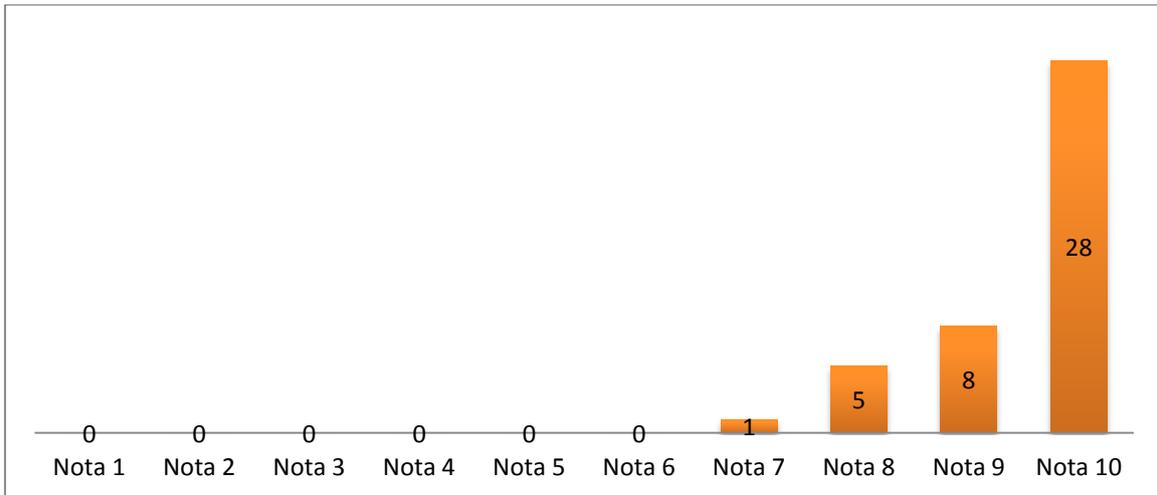
Gráfico 18 – Contribuição da TI para a qualidade do trabalho



Fonte: Elaborado pela autora

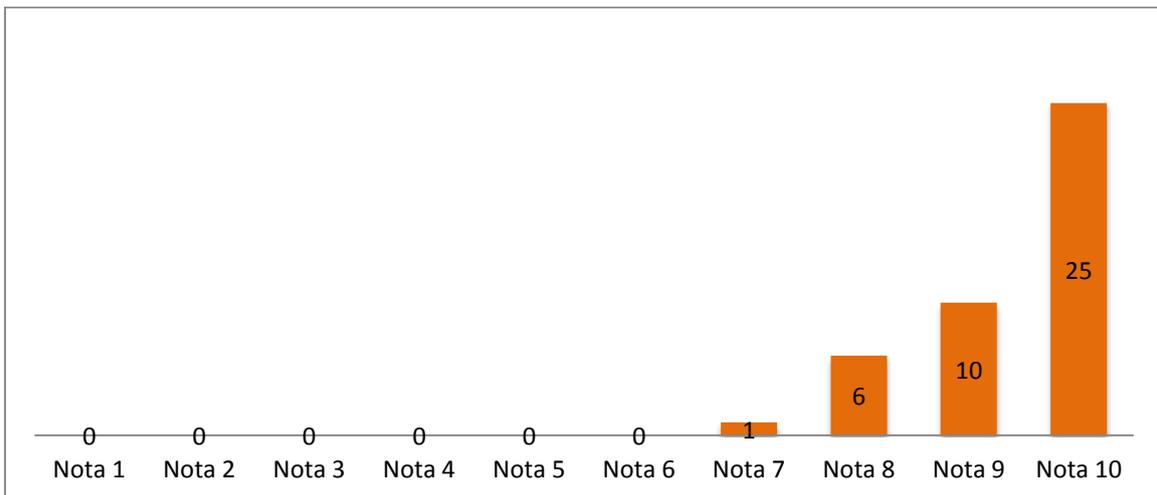
Observa-se que 12 pessoas atribuíram nota 8 (28,56%), 8 pessoas atribuíram nota 9 (19,04%) e 19 pessoas atribuíram nota 10 (45,22%) no quesito contribuição da TI na qualidade do trabalho, isso significa que eles estão muito satisfeitos com a contribuição que a tecnologia vem dando para a qualidade das suas atividades.

Gráfico 19 – Contribuição da TI para facilitar o trabalho



Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 20 – Contribuição da TI para a otimização do trabalho

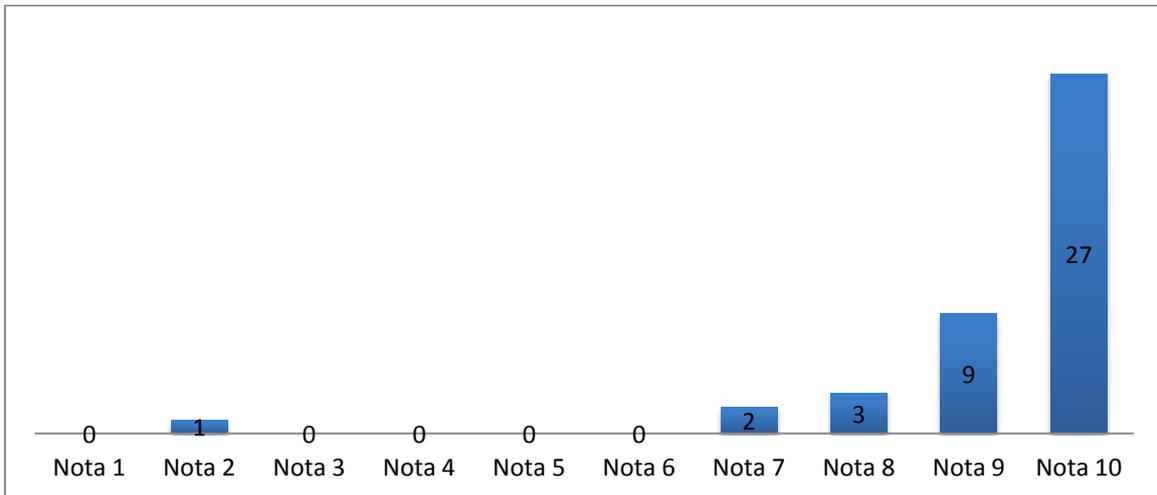


Fonte: Elaborado pela autora

As duas questões acima tiveram resultados parecidos. Sobre a contribuição da TI para facilitar o trabalho, 28 pessoas (66,64%) atribuíram nota 10 e sobre a otimização do trabalho, 25 pessoas (59,5%) atribuíram nota 10. O que

significa que a tecnologia da informação contribui muito para facilitar e otimizar o trabalho dos profissionais de secretariado.

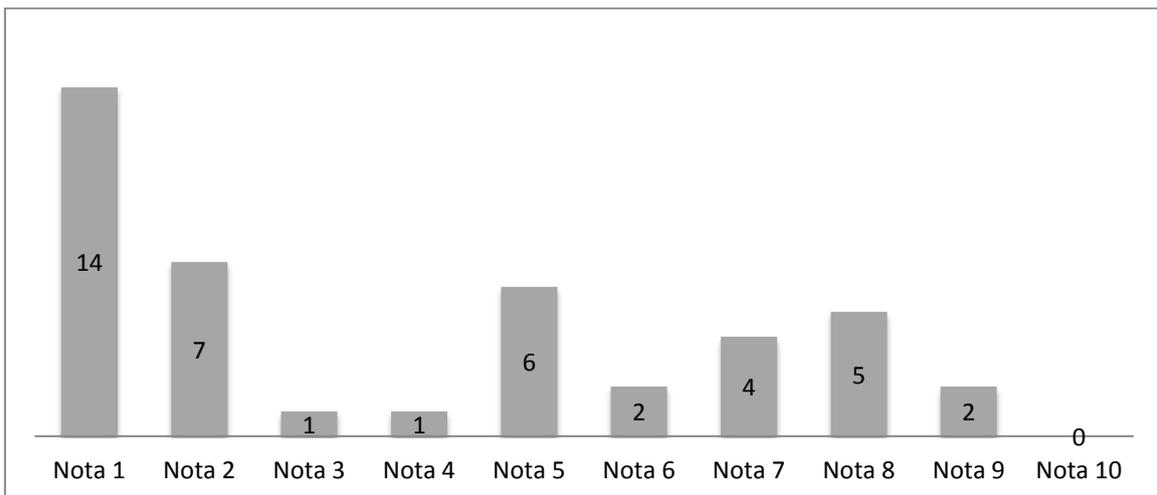
Gráfico 21 – Contribuição da TI para a inovação



Fonte: Elaborado pela autora

A maioria dos entrevistados, 27 pessoas, que corresponde a 64,26% dos respondentes, atribuiu nota 10 à contribuição da tecnologia da informação na inovação, ou seja, a TI é usada como forma de inovar no ambiente de trabalho.

Gráfico 22 – Falta de qualificação como empecilho na utilização da TI

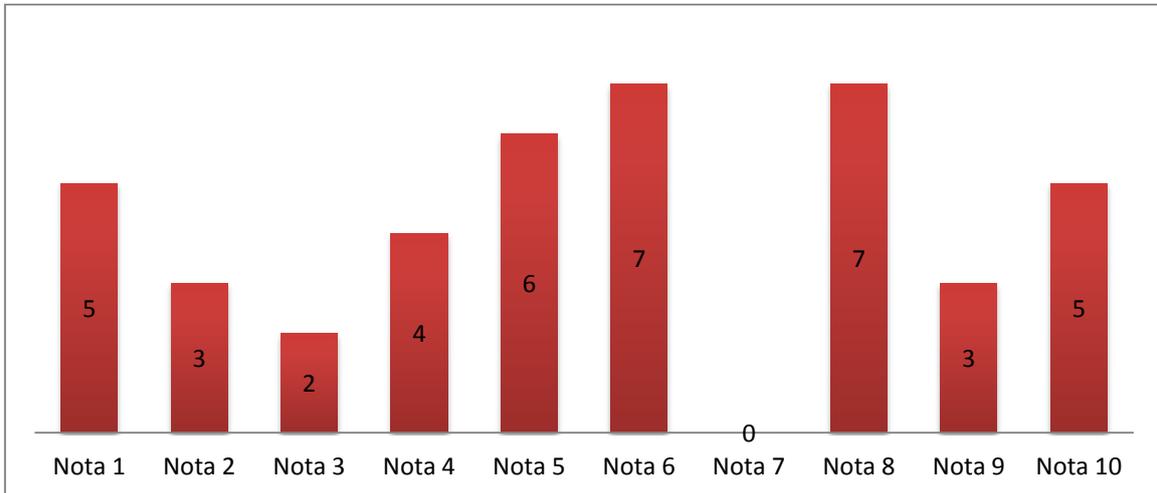


Fonte: Elaborado pela autora

A metade dos entrevistados não tem ou quase não tem a falta de qualificação como um empecilho para utilizar a TI. Eles deram nota 1 e 2 (totalizando 49,98%) para provar este fato. Já a outra metade encontra-se dividida

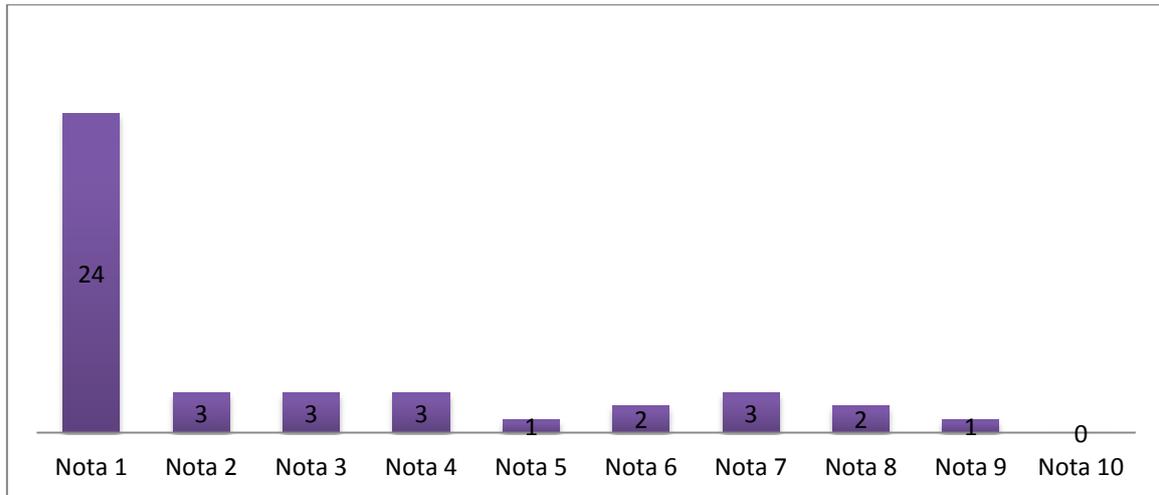
em nota 5, 7 e 8, isso que significa que a falta de qualificação deles para usar certa tecnologia afeta razoavelmente na não utilização dela, pois teriam que aprender a utilizá-la.

Gráfico 23 – Alto custo como empecilho na utilização da TI



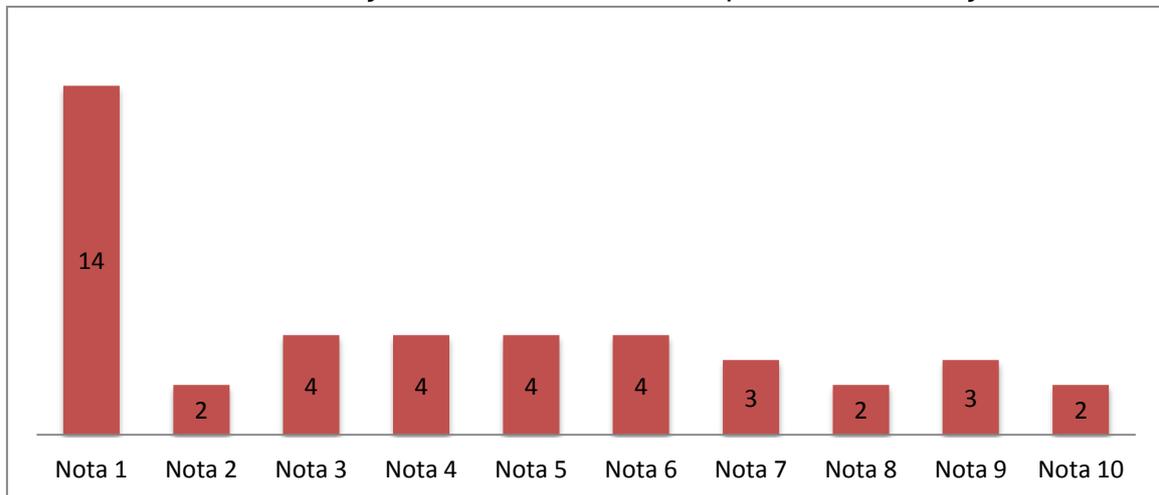
Fonte: Elaborado pela autora

Esta questão teve resultados com notas variadas. O alto custo da tecnologia depende do ponto de vista do profissional em relação às finanças que a empresa possui. Se a empresa possui um bom patrimônio, provavelmente o alto custo de alguma tecnologia não vai ser muito problema, já uma empresa que possui um patrimônio pequeno o alto custo de uma tecnologia seria um empecilho para ser utilizado na empresa. Mas, analisando esses resultados, é visto que o alto custo da tecnologia é sim um fator de empecilho, atribuindo-se, assim, nota de 6 a 7.

Gráfico 24 – Desinteresse na utilização da TI

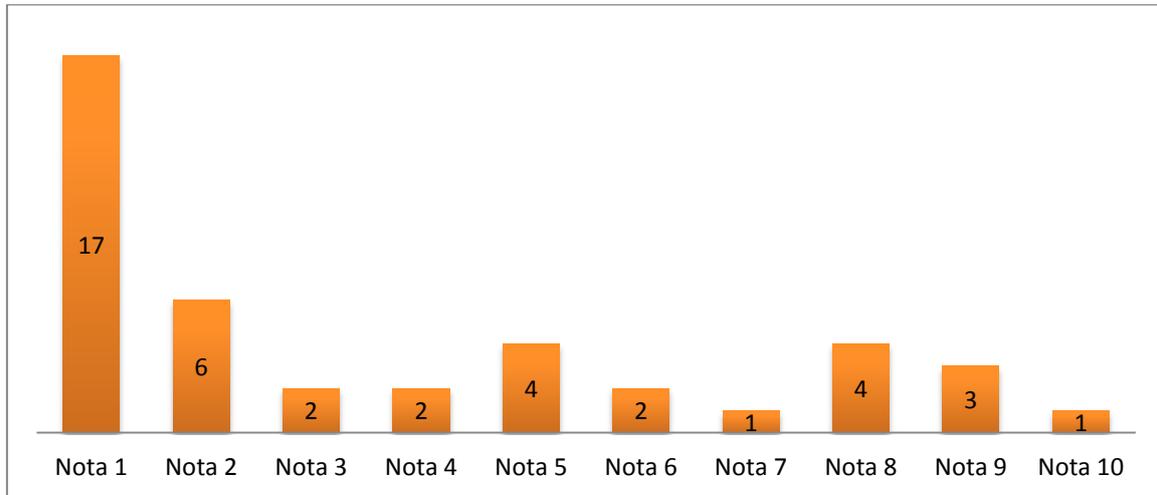
Fonte: Elaborado pela autora

Observa-se que o desinteresse não é um fator que faz com o profissional de secretariado deixe de usar alguma tecnologia, normalmente se interessam em aprender e a utilizam. Foi atribuído nota 1 por 24 respondentes, que corresponde a 57,12%, o que significa que de forma alguma o desinteresse é empecilho para eles na utilização de alguma tecnologia.

Gráfico 25 – Burocratização do trabalho como empecilho na utilização da TI

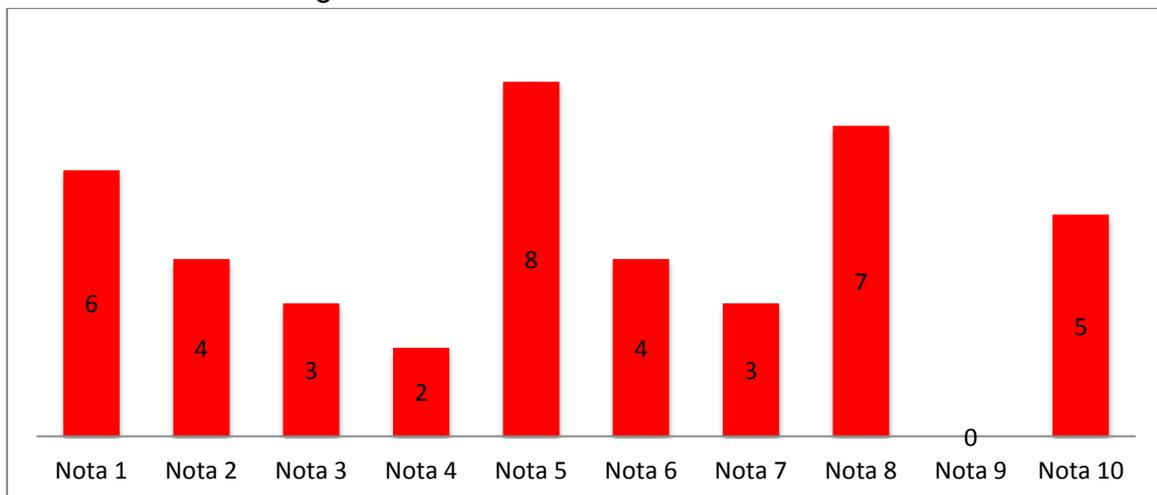
Fonte: Elaborado pela autora

Boa parte dos respondentes não vê a burocratização do trabalho como um empecilho na utilização da tecnologia. 14 respondentes (33,32%) deram nota 1, o que significa que eles discordam totalmente que a utilização da TI torne as atividades mais burocráticas e eles deixem de utilizá-la por isso.

Gráfico 26 – Dificuldade no uso da TI

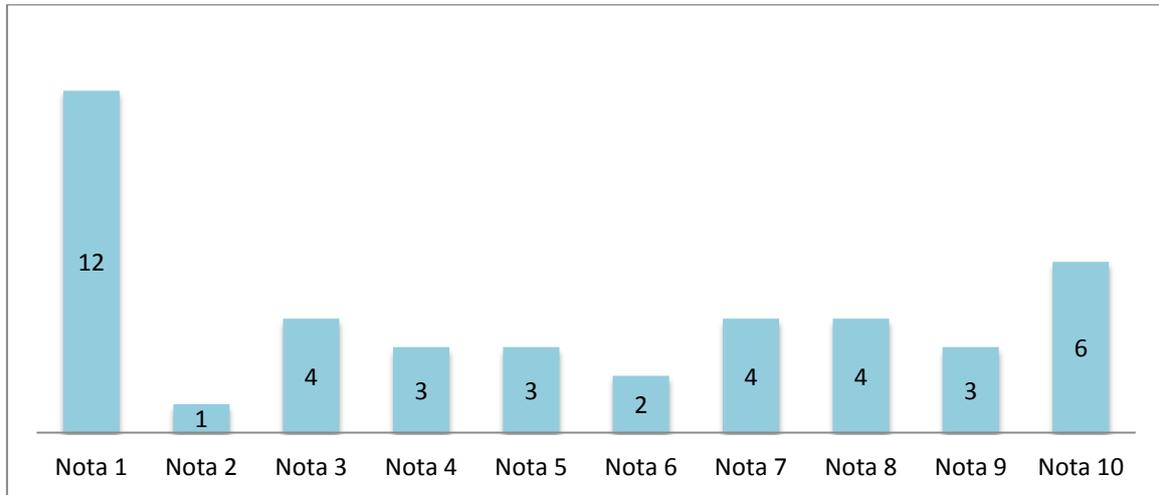
Fonte: Elaborado pela autora

Este resultado mostra que 40,46% dos entrevistados não tem nenhuma dificuldade no uso da TI da empresa e não é empecilho na utilização da TI. Mas também há aqueles, que são poucos, que têm alguma dificuldade no uso da TI e por isso torna-se um problema na hora de utilizá-la.

Gráfico 27 – Tecnologia ruim ou obsoleta

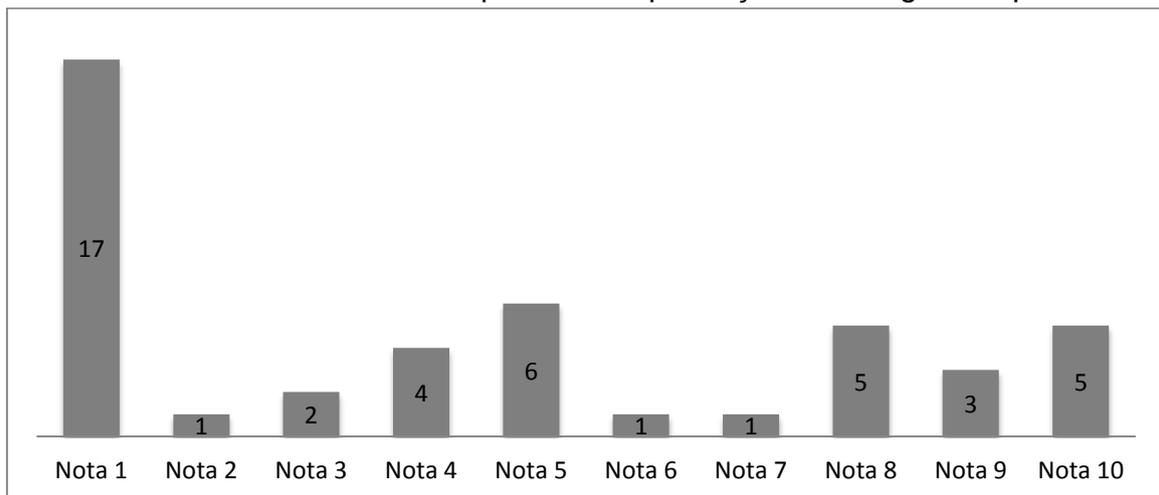
Fonte: Elaborado pela autora

O resultado mostrou-se bem balanceado. Portanto, a nota 5 representará a questão, em que afirma que as tecnologias ruins, como máquinas obsoletas, lentas e sistemas falhos, costumam ser fatores que empatam razoavelmente a utilização da tecnologia por profissionais de secretariado.

Gráfico 28 – Restrição ao acesso da tecnologia

Fonte: Elaborado pela autora

Observa-se que os respondentes costumam trabalhar em empresas que não restringem o acesso a tecnologia, isso é bom, pois deixa o profissional de secretariado mais livre para utilizar as TI existentes na empresa e para ajudar nas suas atividades. Opondo-se a esse fato, é visto que, mesmo sendo uma quantidade bem menor, ainda há empresas que restringem o profissional de secretariado ao acesso da tecnologia.

Gráfico 29 – Investimento da empresa na capacitação tecnológica do profissional

Fonte: Elaborado pela autora

É visto que as empresas não costumam investir na capacitação tecnológica dos seus profissionais. O resultado mostrou que 17 entrevistados (40,46%) não são de forma alguma investidos pelas empresas a ter uma melhor capacitação tecnológica. Mas, felizmente, hoje há organizações que se preocupam

com a capacitação tecnológica de seus profissionais e investem nisso. Este fato pode ser observado no gráfico 28, em que 13 pessoas atribuíram nota 8, 9 e 10, ou seja, a empresa em que eles trabalham investe na capacitação tecnológica deles. Esse número vem aumentando com o passar dos anos, pois as organizações estão se preocupando em investir no aprendizado e conhecimento dos profissionais.

Na última questão do questionário foi perguntado se os respondentes investem na sua capacitação tecnológica por conta própria e através de que eles fazem isso. Nas respostas obteve-se que 9,52% dos entrevistados não costumam investir na sua capacitação tecnológica, o que é uma minoria. Já os que responderam positivamente, procuram se desenvolver tecnologicamente através de vários meios, como: cursos (presenciais, à distância, tecnológicos, profissionalizantes, online); pesquisas na internet; leituras; consulta aos amigos que sabem utilizar determinada tecnologia; vídeos ou tutoriais.

Os profissionais conhecem a existência e o desenvolvimento cada vez maior da TI e reconhecem a importância da TI nas empresas, se interessam em aperfeiçoar-se tecnologicamente, mesmo não encontrando apoio de seus executivos em investirem financeiramente na sua capacitação tecnológica.

Esta pesquisa contribui para que as empresas e seus executivos fiquem mais atentos às tecnologias existentes na empresa e procurem saber investir mais na aquisição de TI, pois é um fator que traz um diferencial nas organizações e as tornam mais competitivas. Por isso é necessário também que as empresas procurem investir na capacitação tecnológica de seus profissionais.

5.4 Análise teórica

Autores como Adelino e Silva (2012) e Lima (2002), foram abordados nesta pesquisa mostrando que estes dados obtidos eram previsíveis, já que os profissionais estão procurando atender as novas necessidades das empresas e usando a TI como seu aliado para obter mais eficiência e eficácia. Dessa forma procuram se aperfeiçoar e aprender mais e mais. Portanto, nota-se que apesar de as empresas não procurarem investir tecnologicamente nos seus profissionais, eles próprios procuram se desenvolver tecnologicamente para não perder oportunidades no mercado de trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tecnologia da informação está presente hoje em praticamente todas as empresas, e tem se tornado cada vez mais importante, tanto para a realização das atividades como também por ser uma boa estratégia para tornar as empresas mais competitivas no mercado de trabalho.

O conteúdo desse estudo apresenta uma abordagem dos tipos de TI mais utilizados nas empresas pelos profissionais que desenvolvem atividades secretariais e quais são as atividades mais exercidas por eles.

Percebe-se que há uma grande atuação de profissionais de outra área na área de secretariado, e que muitas vezes esses profissionais são confundidos com os próprios secretários (aqueles graduados em curso superior de Secretariado Executivo) pelo fato de exercer na empresa as mesmas atividades de um secretário. Percebe-se também que o secretário muitas vezes assume um cargo de outra nomenclatura.

A tecnologia da informação se encontra bastante presente na prática das atividades secretariais, onde o computador, a *internet*, pacote *Office* e o *email* são as ferramentas tecnológicas mais utilizadas e essenciais para a prática dessas atividades. A TI é um fator que contribui bastante para a execução das atividades já estabelecidas e também possibilita que novas atividades sejam exercidas, pois com a redução do tempo gasto para a realização delas, acaba sobrando um pouco de tempo para que o profissional faça algo novo.

Observou-se também que apesar da tecnologia estar sempre presente no cotidiano destes profissionais que desenvolvem atividades secretariais, as empresas não costumam investir na capacitação tecnológica deles. Mas mesmo assim, eles procuram assegurar sua capacitação por conta própria participando de cursos, lendo, vendo vídeos, pesquisando na *internet* e consultando os amigos. O alto custo da tecnologia e as tecnologias obsoletas foram constatados que muitas vezes são fatores que causam barreira na utilização da TI.

Sugere-se a realização de outras pesquisas referentes ao uso da tecnologia nas organizações por profissionais de Secretariado Executivo, podendo ser feita uma comparação entre os Secretários Executivos e aqueles que somente exercem atividades secretariais (mas que não são Secretários).

Ressalta-se, por fim, que o presente trabalho apresentou como principal dificuldade a coleta de dados, pois muitas pessoas não tinham muita vontade de responder ao questionário ou estavam muito ocupadas para respondê-lo.

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. v. 3, n. 2, 2012. Disponível em:
< http://revistagesec.org.br/ojs-2.3.8/index.php/secretariado/article/view/165/pdf_20#.Uqanj_RDsbg>. Acesso em: 16 nov. 2013.
- ALBERTIN, A. L.; MOURA, R. M. de (Orgs). Benefícios da tecnologia de informação no desempenho empresarial. In _____. **Tecnologia da Informação**. São Paulo: Atlas, 2004. p. 47-74.
- ALBRECHT, Karl. **A terceira revolução da qualidade**. HSM Management, v.17, n. 2, p.108-112, nov./dez. 1999.
- ALMEIDA JÚNIOR, J. B. O estudo como forma de pesquisa. In CARVALHO, M. C. M. de (Org.). **Construindo o saber: metodologia científica - fundamentos e técnicas**. 18. ed. Campinas, SP: Papyrus, 2007. p. 97-118.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- AZEVEDO, Américo L. **A emergência da empresa virtual e os requisitos para os sistemas de informação**. Scielo. v. 7, n. 3, p. 208-225. São Carlos, dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v7n3/v7n3a02.pdf>> Acesso em: 5 nov. 2013.
- AZEVEDO, I.; COSTA, S, I. **Secretária: um guia prático**. 3. ed. São Paulo: Senac, 2002.
- BEAL, Adriana. **Manual de gestão de tecnologia da informação**. Vydia Tecnologia. 2001.
- 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] República Federativa do Brasil**, Brasília, 1 out. 1985. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7377consol.htm>. Acesso em: 12 nov. 2013.
- CARVALHO, Antonio Pires da Silva; GRISSON, Diller. **Manual do Secretariado Executivo**. 5 ed. revisada. São Paulo: D' Livros, 2002.
- CASTELLS, Manuel. O fim do patriarcalismo: movimentos sociais, família e sexualidade na era da informação. In: _____. **A Era da Informação: O poder da identidade**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1999. Cap. 4, p. 169-238.
- CATTANI, A. D. **Dicionário Crítico sobre Trabalho e Tecnologia**: Dicionário Crítico. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

CRUZ, Tadeu. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo; Atlas. 1997.

D'ANDREA, Edgar R. P. Segurança da Informação: uma visão estratégica para as organizações. In ALBERTIN, A. L.; MOURA, R. M. de (Orgs). **Tecnologia da Informação**. São Paulo: Atlas, 2004. p. 255-277.

DRUCKER, Peter. **Além da Revolução da Informação**. HSM Management, ano 4, número 18, janeiro-fevereiro 2000. Disponível em: <http://www.strategia.com.br/Arquivos/Al%E9m_da_revolu%E7%E3o_da_informa%E7%E3o.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2013.

DURANTE, Daniela Giareta. Aprendizagem e conhecimento organizacional: contribuições à visão holística da gestão secretarial. In: SCHUMACHER, A.J.; PORTELA, K.C.A. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009, p 135 – 155.

DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Aberto (Coord.). **Gestão Secretarial: formação e atuação do profissional**. Passo Fundo: Ed. UPF, 2009.

DURANTE, D. G.; SANTOS, M. E. M. **Autonomia do Secretário: uma questão de postura e de valorização profissional**. Secretariado Executivo em Revista. Passo Fundo, v. 6, 2010. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2097>>. Acesso em: 13 nov. 2013.

FERNANDES, Jorge Monteiro. **Gestão da tecnologia como parte da estratégia competitiva das empresas**. 1. ed. Brasília: IPDE, 2003

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de informação: planejamento e gestão**. São Paulo: Atlas, 2001.

GARCIA, Elizabeth Virag. **Muito prazer, sou a secretaria do senhor...** . São Caetano do Sul: Elis, 1999.

HAIR JR. Joseph F. *et al.* **Fundamentos de pesquisa de marketing**. Tradução de Francisco Araújo da Costa. Consultoria, supervisão e revisão técnica de Janaina de Moura Engracia Giraldi. Porto Alegre: Bookman, 2010.

HEISE, Valkiria. **A Importância do Treinamento e do Desenvolvimento (T&D) dos Profissionais de Secretariado Executivo Frente às Exigências do Cenário Globalizado**: reflexões comparativas entre o passado e o contemporâneo. Revista da Faculdade de Administração e Economia, v. 2, n. 2, p. 108-128, 2010. São Paulo. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/ReFAE/article/viewFile/2189/2200>>. Acesso em 9 out. 2013.

HELD, David; McGrew, Anthony. **Prós e contras da Globalização**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

KUMARAVADIVELU, B. A linguística aplicada na era da globalização. In: MOITA LOPES, L. P. (Org.). **Por uma linguística aplicada indisciplinar**. São Paulo: Parábola, 2006.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giaretta. **A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo**. Secretariado em Revista. Rio Grande do Sul, v. 4, 2008. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1768/1176>>. Acesso em: 16 nov. 2013.

LEE MO, Clovis. Benefícios e Armadilhas do E-Learning. In ALBERTIN, A. L.; MOURA, R. M. de (Orgs). **Tecnologia da Informação**. São Paulo: Atlas, 2004. p. 190-197.

LIMA, Solange Ferrari de. Tendências do Mercado: profissão secretariado executivo. In: CARVALHO, Antônio P.; GRISSON, Diller (Orgs.). **Manual do Secretariado Executivo**. 5 ed. ver. e atual. São Paulo: D'Livros, 2002.

LIRA, Waleska Silveira - **Impactos da tecnologia de informação nas organizações**. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa. v. 2, n. 2, nov./2003. Disponível em: <<http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm/article/view/435/333>>. Acesso em 12 nov. 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MORESI, Eduardo (Org.). **Metodologia da Pesquisa**. Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2003. Disponível em: <<http://www.inf.ufes.br/~falbo/files/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf> >. Acesso em: 29 nov. 2013.

NATALENSE, Liana. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NATALENSE, Maria Liana Castro. **Secretária executiva: manual prático**. São Paulo: IOB, 1995.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PADOVEZE, Clóvis Luiz. **Sistemas de Informações Contábeis: fundamentos e análise**. São Paulo: Atlas, 1998.

PÁDUA, E. M. M. de. O trabalho monográfico como iniciação à pesquisa científica. In CARVALHO, M. C. M. de (Org.). **Construindo o saber: metodologia científica - fundamentos e técnicas**. 18. ed. Campinas, SP: Papyrus, 2007. p. 147-170.

- PEREIRA, Lorena Carvalho; FARIAS, Rosemary. **Profissional de Secretariado e Questões de Gênero: Tabus Enfrentados pelo Sexo Masculino**. 2013. Disponível em:
<http://www.fenassec.com.br/xii_semissec2013_artigos/profissional-de-secretariado-e-questoes-de-genero-02.pdf>. Acesso em: 10 out. 2013.
- PILATTI, A.; SANTOS, M. E. M. **O domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado**. Secretariado em Revista. Passo Fundo, v. 4, 2008.
- POLAK, Ymiracy Nascimento de Souza; DINIZ, José Alves; SANTANA, José Rogério. **Dialogando sobre metodologia científica**. Fortaleza: Edições UFC, 2011.
- REZENDE, D; ABREU, A. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. São Paulo: Atlas, 2000.
- RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretário: do escriba ao gestor**. 2. ed. Português/Espanhol. São Luís: Sosingra, 2005.
- RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida; RIBEIRO, Luciês da Melo; JESUS, Rosangela Araujo de. **Tecnologia: avanços facilitadores do trabalho secretarial**. Maranhão, 2011. Disponível em:
<http://scientificproductionset.wikispaces.com/file/view/tecnologia_avancos_facilitadores_do_trabalho_secretarial.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2013.
- RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis: Vozes, 2007.
- SENA, Diego da Costa *et al.* **SECRETARIADO: evolução histórica e a busca por um Conselho Nacional**. Logistic Secretary, nov. 2011. Disponível em:
<<http://logisticsecretaryge.blogspot.com.br/2011/11/secretariado-evolucao-historica-e-busca.html>>. Acesso em: 13 out. 2013.
- STAIR, Ralph M. **Princípios de Sistemas de Informação: uma Abordagem Gerencial**. São Paulo: LTC, 2000.

APÊNDICE

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO DE LEVANTAMENTO DE DADOS

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Faculdade de Economia, Administração, Atuária,
Contabilidade e Secretariado Executivo
FEAACS
Curso de Secretariado Executivo

Tema do trabalho: O uso da tecnologia da Informação (TI) na prática das atividades secretariais.

1ª parte – Perfil do aluno

1) Qual o seu sexo?

Feminino Masculino

2) Qual a sua idade?

Até 20 anos De 21 a 25
 De 26 a 30 De 31 a 40 acima de 40

3) Qual a sua formação?

Ens. Fundamental Ens. Médio Tecnológico
 Superior Incompleto Superior Completo Pós Graduado
 Mestre

2ª parte – Perfil da empresa

4) Como a sua empresa é caracterizada?

Pública Privada Mista

5) Qual o setor da empresa que você trabalha?

Industrial Comercial Prestação de Serviços

6) Qual o porte da empresa que você trabalha?

Microempresa (Até 9 empregados no setor de Comércio e Serviços / Até 19 empregados no setor de Indústria)
 Pequena (De 10 a 49 empregados no setor de Comércio e Serviços / De 20 a 99 empregados no setor de Indústria)
 Média (De 50 a 99 empregados no setor de Comércio e Serviços / De 100 a 499 empregados no setor de Indústria)
 Grande (Mais de 99 empregados no setor de Comércio e Serviços / Mais de 499 empregados no setor de Indústria)

7) Qual a área de atuação da empresa que você trabalha?

8) Qual o cargo que você assume na empresa?

9) Há quanto tempo você trabalha na empresa?

- Menos de 1 ano Entre 1 e 2 anos Entre 2 e 3 anos
 Entre 3 e 4 anos Entre 4 e 5 anos Acima de 5 anos

3ª parte – Atividades secretariais e tecnologias utilizadas

10) Quais as atividades **secretariais** que você desenvolve na empresa?

- Planejar, organizar e direcionar serviços
 Assessorar Organizar reuniões Participar de reuniões
 Elaboração de textos profissionais Controle e organização de arquivos
 Estabelecer contatos com funcionários, clientes e fornecedores
 Recepcionar funcionários, clientes e fornecedores Agenda
 Prestar informações e passar recados Organizar viagens
 Reservar passagens e hotéis Controlar material de escritório

Outras: _____

11) Quais as tecnologias que você utiliza para a realização das suas tarefas?

- Computador Impressora Copiadora Scanner
 Tablet Telefone Celular Programas Email
 Pacote Office Projetor *internet* Comércio eletrônico

Outras: _____

12) Com que frequência você utiliza a tecnologia no seu cotidiano profissional?

- Nunca Raramente Mensalmente
 Semanalmente Diariamente

13) Qual o seu nível de acesso à *internet* no ambiente de trabalho?

- Muito restrito (somente tecnologia interna)
 Pouco restrito (ex: limita acesso às redes sociais, sites adultos, chats, sites de downloads de filmes, vídeos, músicas, jogos e etc.;)
 Livre (acesso à todos os serviços da *internet*)

14) Como você avalia a contribuição da tecnologia da informação nas suas atividades?

- Pouco Suficiente Muito

Responda as afirmativas 15, 16, 17 e 18, atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo que a nota 1 significa que você discorda totalmente e nota 10 que você concorda totalmente.

15) As Tecnologias da Informação contribuem para que eu assumo novas atividades no meu ambiente de trabalho.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

16) As tecnologias da informação contribuem no meu ambiente de trabalho para:

Redução de tempo na realização das atividades

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Organização 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Custo-benefício

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Facilidade na comunicação

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Qualidade 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Facilitar o trabalho

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Otimização do trabalho

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Inovação 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

17) Os meus principais empecilhos na utilização da tecnologia no meu ambiente de trabalho são:

Falta de qualificação

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Alto custo dos equipamentos, sistemas, etc

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Desinteresse

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Burocratização do trabalho

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dificuldade no uso

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tecnologia Ruim (máquinas antigas, lentas, sistemas falhos, etc.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Restrição imposta pela empresa ao acesso da tecnologia

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18) A empresa investe na minha capacitação tecnológica? Ex.: Cursos, treinamentos, etc.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

19) Você procura aperfeiçoar sua capacitação tecnológica por conta própria? Se sim, através de que?
