

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Betânia Aparecida de Almeida Marreiro

**A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO
COMO GESTOR DE INFORMAÇÃO: Uma análise de conteúdo da
revista GeSec**

Belo Horizonte

2016

Betânia Aparecida de Almeida Marreiro

**A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO
COMO GESTOR DE INFORMAÇÃO: Uma análise de conteúdo da
revista GeSec**

Monografia apresentada à Escola de Ciência da Informação como requisito para conclusão do curso de especialização em Gestão de Informação e Pessoas.

Linha de pesquisa: Gestão de Informação

Orientadora: Profa. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza

Belo Horizonte
Escola de Ciência da Informação - UFMG
2016

AGRADECIMENTOS

A Deus pela presença constante em minha vida, pelas graças e bênçãos alcançadas, por sempre iluminar e proteger meus caminhos.

Aos meus pais por todo o apoio, incentivo e amor incondicional, e, principalmente, por me permitirem fazer o curso de especialização.

Aos meus amigos de BH por acompanharem o desenvolvimento desta pesquisa e, também, por compreenderem minha ausência durante o processo.

A minha turma de GIP 2015/2 por toda a convivência e ensinamentos.

Às *Las Chicas* (Érica, Michele, Elisa e Suzana) pela amizade, risadas, conversas, trabalhos e amizade. Valeu Suzana por todas as caronas! Vocês fizeram a diferença!

A minha orientadora, Profa. Terezinha, por disponibilizar seu tempo e conhecimento a fim de me ajudar.

Enfim, a todos que me ajudaram em mais esta conquista, muito obrigada!

“O conhecimento nos faz responsáveis.”

(Che Guevara)

RESUMO

Este trabalho é fruto de uma pesquisa qualitativa realizada com o objetivo de fazer uma análise para verificar se o secretário executivo atua como gestor da informação no seu dia-a-dia profissional. Para alcançar o proposto, foi feita uma revisão de literatura sobre o conceito e as atividades de gestão de informação, a evolução da profissão de secretário executivo, o novo perfil dos profissionais desta área, e a atuação do secretário executivo como gestor de informação. Levantou-se os artigos publicados na Revista GeSec - uma publicação *online*, gratuita e interdisciplinar, resultante de pesquisas acadêmicas e profissionais - que tratam do secretariado executivo e da gestão da informação. Como método de análise, valeu-se dos estudos de Bardin (2011) sobre a Análise de Conteúdo. Essa teoria permite fazer inferências de conhecimentos a partir do tratamento e da manipulação de discursos selecionados. Na análise dos dados, utilizou-se a análise dos significados, o que possibilitou realizar uma análise temática. Os estudos revelaram que o secretariado executivo é um profissional com perfil multidisciplinar, que possui várias funções, tem conhecimentos técnicos variados e habilidades gerenciais. Devido a essas características, ele pode atuar em qualquer tipo de organização, além de poder transitar entre os variados setores e níveis de uma empresa. As análises também apontaram várias semelhanças entre as atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado executivo e de gestão de informação. Assim sendo, este estudo possibilitou afirmar que o secretário executivo atua, sim, como gestor de informação no seu dia-a-dia profissional.

Palavras-chave: Gestão de informação. Secretariado executivo. Análise de Conteúdo.

ABSTRACT

This work is the result of a qualitative research, which aims to make a content analysis in order to verify if the executive secretariat acts as an information manager in their professional life. To achieve our goals, we did a review of literature about the concept of information management and its activities, the evolution of the executive secretariat profession, the new profile of the professionals in this area, and the performance of the executive secretariat as an information manager. We raised the articles published in the Journal GeSec - an online, free and interdisciplinary publication, resulting from academic and professional research – which deal with the executive secretariat and information management. In the analysis method, we used the studies of Bardin (2011) about the Content Analysis. This theory allows to infer knowledge from the treatment and handling of selected speeches. In the data analysis, we worked with the analysis of meanings, which enabled us to carry out a thematic analysis. Our studies revealed that the executive secretariat is a professional with a multidisciplinary profile, which has several functions, has varied expertise and managerial skills. Because of these characteristics, he can work in any type of organization, and can move between the various sectors and levels of a company. The analysis also pointed out several similarities between the activities performed by executive secretariat and information manager. Therefore, this study allowed us to say that the executive secretariat acts as an information manager in their professional life.

Keywords: Management information. Executive Secretariat. Content analysis.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 JUSTIFICATIVA	8
3 OBJETIVOS	9
3.1 Objetivo geral	9
3.2 Objetivos específicos	9
4 REFERENCIAL TEÓRICO	10
4.1 Gestão de informação: origens, conceitos e componentes	10
4.2 O processo de gerenciamento da informação	13
4.3 Evolução da profissão de secretário executivo	14
4.4 O novo perfil do secretário executivo	17
4.5 O secretário executivo como gestor de informação	21
5 METODOLOGIA	23
5.1 Caracterização da pesquisa	23
5.2 Pré-análise	24
5.3 Exploração do material	26
5.4 Tratamento dos resultados	27
6 Análise do Conteúdo	28
6.1 Exploração do material	30
6.1.1 Recorte	30
6.1.2 Enumeração	31
6.1.3 Classificação	32
6.2 Tratamento dos dados	42
7 Considerações Finais	48
REFERÊNCIAS	51

1 INTRODUÇÃO

O tema da presente monografia surgiu a partir dos questionamentos e da observação, que a autora deste trabalho, que é formada em Secretariado Executivo Trílingue e atua como secretária executiva, teve durante as aulas da especialização em Gestão de Informação e Pessoas: que no seu dia-a-dia profissional havia muitas tarefas e funções relacionadas à gestão da informação.

A partir disso, foi percebido que seria possível associar o conteúdo aprendido nas aulas com a experiência adquirida profissionalmente, para estabelecer o tema de uma pesquisa exploratória, que tem como intuito investigar se o secretário executivo atua como gestor de informação.

Para tanto, foi utilizado um arcabouço teórico que incluiu os conceitos da gestão da informação, o processo de gerenciamento de informações, além de uma breve explanação sobre a profissão do secretário executivo, abarcando a evolução que o secretariado teve ao longo dos anos, o novo perfil dos secretários executivos e a atuação destes como gestores de informação.

Tomando a Análise de Conteúdo como aporte metodológico buscou-se, neste trabalho, estudar os resultados obtidos por meio do levantamento e da análise dos artigos publicados na principal revista gratuita e *online* da área secretarial, a GeSec, que discursam sobre a gestão da informação e o secretariado executivo.

“A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens (BARDIN, 2011, p. 40)”. O objetivo desse tipo de análise é interpretar e fazer inferências a respeito do conteúdo que foi levantado e estudado.

Em síntese, a finalidade desta monografia é verificar se o secretário executivo atua como gestor de informação, através da análise do conteúdo publicado na GeSec, como veremos mais detalhadamente nos capítulos que se seguem, quais sejam: 2 Justificativa, 3 Objetivos, 4 Referencial Teórico e 5 Metodologia, 6 Análise do Conteúdo e 7 Considerações Finais.

2 JUSTIFICATIVA

O papel do secretário executivo vem sendo revisto ao longo dos anos. Atualmente, esse profissional está diretamente envolvido nos processos de gestão da empresa. Conforme pressupostos de Rodighero e Grzybovski (2009), além das atribuições relativas ao processo administrativo, cabe ao secretário executivo organizar dados de forma que eles possam ser considerados a memória da empresa, seja em forma de arquivos ou de projetos. O profissional, também, presta assistência e assessoria direta a executivos, coletando informações para a elaboração de objetivos e metas organizacionais. Pode-se observar, então, que uma das principais ferramentas de trabalho do secretário executivo envolve a informação, e conseqüentemente, a gestão da mesma.

Ainda de acordo com as referidas autoras, todos os dados relativos à empresa e ao seu setor de atuação são fundamentais no planejamento estratégico, no desenho e na organização dos processos e sistemas, na liderança de equipes de trabalho, bem como no controle dos resultados obtidos para alimentar o gestor na tomada de decisões com informações corretas, relevantes e sintetizadas. No entanto, na maioria das empresas, as pessoas encarregadas da informação são, geralmente, programadores, administradores de redes e analistas de suporte técnico, de acordo com Davenport (2004). Além disso, o autor diz que muitos gestores e empregados desconhecem suas próprias necessidades de informação, e que, felizmente, há outras categorias de pessoal com que se pode contar para criar um ambiente de informação mais eficaz. E é aí que o profissional de secretariado executivo pode entrar.

Nesse viés, buscando verificar se o secretariado executivo realmente pode atuar como gestor de informação foi que buscou-se desenvolver esta monografia, no intento de trazer uma reflexão em torno das práticas de gestão da informação e dos profissionais que podem contribuir com essa área.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é analisar o conteúdo publicado sobre o secretário executivo e a gestão de informação, na revista GeSec, a fim de verificar se a literatura sobre o profissional de secretariado executivo identifica sua atuação como gestor de informação no seu dia-a-dia profissional.

3.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- a. Construir um referencial teórico sobre o conceito e as atividades de gestão de informação, a evolução da profissão de secretário executivo, o novo perfil dos profissionais desta área, e a atuação do secretário executivo como gestor de informação.
- b. Levantar as publicações da Revista GeSec que tratam do secretariado executivo e da gestão de informação.
- c. Analisar o conteúdo levantado.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Gestão de informação: origens, conceitos e componentes

De acordo com Barbosa (2008), a gestão da informação (GI) teve sua origem nos estudos de Paul Otlet, que tratavam da disciplina documentação. Os primeiros registros foram encontrados no livro de Otlet, publicado em 1934, intitulado *Traité de documentation*¹. Para esse autor, “o documento é o centro de um processo de comunicação complexo, da acumulação e transmissão do conhecimento, da criação e evolução das instituições” (RAYWARD, 1991, p. 137), citado por Barbosa (2008). Em vista disso, pode-se dizer que a GI é um desdobramento da documentação.

Contudo, Black e Brunt (1999) citados por Marchiori (2014), dizem que a gestão da informação apareceu, a partir de 1850, quando a estrutura administrativa das organizações se sofisticou. Nessa época, a comunicação deixou de ser essencialmente oral e o uso de documentos se intensificou. Com isso, foi preciso sistematizar as atividades de gestão da informação que não existiam antes, consoante Marchiori (2014). A partir disso, a prática de gerir as informações se consolidou e se incorporou às atividades desempenhadas nas organizações.

Nesse novo cenário, a gestão da informação demandou novos conhecimentos, como a análise em diferentes níveis de providência/credibilidade, volume, ausência, complexidade, custo, condições de existência, processos de geração/consumo e métodos necessários para uma eficiente recuperação e uso da informação (Temin (1992) citado em Marchiori (2014). Além disso, aspectos da inteligência militar também foram adicionados à GI, como: garantir a confidencialidade/proteção de informações sensíveis, analisar e interpretar dados/informações, e atender demandas específicas de indivíduos e pequenos grupos, conforme pressupostos de Black e Brunt (1999) citados por Marchiori (2014). Esses novos conhecimentos surgiram para enfrentar a crescente necessidade de informação das organizações e o aumento do volume e da variedade de fontes de informação, que nessa época era fragmentada e pouco estruturada.

¹ Tradução nossa: Tratado da Documentação

Foi na década de 1970 que surgiu o primeiro documento totalmente dedicado à gestão dos recursos informacionais, escrito por Forest Woody Horton Junior, chamado *How to harness information resources: a system approach*². Nesse documento, o autor considerou uma pessoa ou uma organização como fonte de informação e dividiu o termo “recursos informacionais” em três categorias, conforme discorreu Barbosa (2008). São elas: fontes de informação; serviços de informação/ produtos de informação; e sistemas de informação.

No entanto, o termo *information (resource) management*³ só ficou em evidência em 1980, quando o Governo Americano, adotou o *Paperwork Reduction Act*⁴ de 1980, (MARCHIORI, 2014). Com essa lei, o governo norte-americano pretendia adotar práticas de gestão da informação para diminuir o crescimento da burocracia (documentos) em suas agências federais.

A partir da década de 1990, a GI agregou diferentes conceitos vindos das áreas: Biblioteconomia, Ciência da Informação, Administração, Ciência da Computação e Economia, para definir e descrever as atividades “próprias” da gestão da informação. Neste sentido, a Gestão de Recursos Informacionais (GRI) é vista como uma função que integra e harmoniza as fontes, serviços e sistemas de informação corporativos, além de criar uma sinergia entre fontes internas e externas de informação organizacional (ALVARENGA NETO, 2002, p. 62).

No início do século XXI, Wilson (2003) citado em Marchiori (2014, p. 31) definiu a gestão da informação como “a aplicação dos princípios de administração na aquisição, organização, controle, disseminação e uso de informação relevante que sustente a operação efetiva de organizações de diferentes tipos”. Ademais Wilson complementa que o “gerenciamento da informação engloba conceitos como qualidade, valor, posse, uso e segurança de informação no contexto de desempenho da organização” (MARCHIORI, 2014, p. 31).

Já Barbosa (2008) destacou que a gestão da informação tem como foco a informação ou o conhecimento explícito, pois a GI lida com o universo de documentos, dos mais diversos tipos, os quais são produzidos, armazenados e utilizados em um contexto organizacional.

Ainda em tempo, trazemos a definição de informação cunhada por Davenport e Prusak:

² Tradução nossa: Como aproveitar os recursos de informação: uma abordagem de sistemas

³ Tradução nossa: Gestão de recursos informacionais

⁴ Tradução nossa: Lei de redução da burocracia

À semelhança de muitos pesquisadores que estudaram o tema informação, nós a descreveremos como uma mensagem, geralmente na forma de um documento ou uma comunicação audível ou visível. Como acontece com qualquer mensagem, ela tem um emissor e um receptor. A informação tem por finalidade mudar o modo como o destinatário vê algo, exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento. Ela deve informar. (...) O significado original da palavra “informar” é “dar forma a”, sendo que a informação visa a modelar a pessoa que a recebe no sentido de fazer alguma diferença em sua perspectiva ou insight. Estritamente falando, portanto, sucede que o receptor, não o emissor, decide se a mensagem recebida realmente constitui informação – isto é, se ela verdadeiramente o informa. Um memorando repleto de divagações pode ser considerado “informação” por seu redator, porém tido como puro ruído pelo receptor. A única mensagem que ele pode comunicar com sucesso é uma mensagem involuntária sobre a qualidade da inteligência ou do discernimento do emissor. (DAVENPORT; PRUSAK, 2013, p. 4)

Para Choo (2004) a informação pode ser vista sob duas perspectivas. Na primeira a informação é vista como recurso, ou seja, uma “coisa” constante e imutável encontrada em documentos, sistemas de informação ou outros artefatos. Na segunda, a informação é encontrada na mente das pessoas, e são estas que constroem o significado da informação através dos pensamentos, ações e sentimentos.

A informação, nos ambientes empresariais, é vista como recurso informativo, o qual inclui: dados operacionais (gestão de ativos, perfis de mercado, paradas programadas), diferentes conjuntos de metadados associados aos recursos (estatísticas de uso, trilha de auditoria), e informação estratégica (relatórios, patentes, design de produtos, correspondência executiva). Além disso, “os sistemas de informação e os recursos armazenados são considerados tanto como ativos, quanto subprodutos das operações de negócios” (MARCHIORI, 2013, p. 31 e 32).

Para finalizar, neste trabalho foi adotado o conceito definido por Davenport (2004), que vê a gestão de informação como um conjunto de atividades estruturadas, no qual as organizações obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento.

No próximo subcapítulo, serão descritas as atividades que envolvem o gerenciamento da informação.

4.2 O processo de gerenciamento da informação

Como foi visto no subcapítulo anterior, a gestão da informação está diretamente ligada ao gerenciamento das informações de uma organização, que são produzidas interna ou externamente, num ritmo crescente e contínuo. Devido a este fato, Macedo e Barbosa (2013) ressaltaram que é fundamental para as empresas ter um sistema eficiente capaz de representar o conteúdo informacional dos documentos e possibilitar sua futura recuperação. Além disso, eles afirmaram que saber localizar, selecionar e utilizar de forma eficaz e eficiente a informação é o maior desafio da GI.

Para Choo (2004) o gerenciamento da informação é um conjunto de atividades ou práticas que ocorrem em cinco fases, cada uma delas dependente da outra. Ele dividiu esse processo nas seguintes etapas: 1) identificação de necessidades de informação; 2) coleta de informação; 3) organização e armazenagem; 4) distribuição; e 5) uso de informação. Segundo o autor, essas atividades dependem de cuidadoso planejamento, estruturação, coordenação e controle de atividades intensivas em tecnologia.

Davenport (1998) detalhou esse processo de gerenciamento da informação em sete etapas:

1. Administração de exigências, em que se combinam as necessidades de informação do usuário e os canais fornecedores
2. Plano de ativos informacionais, em que se classifica a informação, assim que é obtida, de acordo com a confidencialidade, o tempo que ela deve ser mantida e protegida
3. Plano de sistemas informacionais, em que se planeja o armazenamento e a distribuição de dados
4. Aquisição, em que se obtém a informação
5. Análise, em que se analisa o conteúdo da informação para estabelecer níveis de confiabilidade, segurança e qualidade
6. Disseminação, etapa em que se distribui a informação aos que dela necessitam
7. O *feedback*, em que se pergunta aos receptores se a informação adequada foi recebida e distribuída de maneira correta, e se foi dado treinamento suficiente quanto ao uso da mesma. (MARCHIORI, 2014, p. 181)

Tanto a definição de Choo quanto a de Davenport definem o ciclo de vida da informação em obter determinada informação, a partir de uma necessidade, tratá-la e entregá-la ao requisitante, que pode preservar, atualizar ou renovar a informação.

Marchiori (2014) destacou que, no ciclo de vida da informação, é importante que as empresas criem condições para que os indivíduos produzam informações, e que informações em formatos diferentes precisam de estruturas próprias e adequadas de armazenamento e manuseio. Ademais, as decisões relativas à preservação, migração de formatos (ou descarte/destruição) são, em regra, baseadas no reconhecimento do valor administrativo, histórico ou de pesquisa e de exigências legais e fiscais. A autora, também, relatou que as questões relacionadas à localização, ao manuseio, às equipes que lidam com a informação, devem ser acompanhadas ou precedidas de políticas (normas, procedimentos e padrões) relativas a direitos autorais, proteção de dados e categorias de acesso e uso autorizado.

Como todo o gerenciamento da informação é feito basicamente por pessoas é essencial que essa equipe seja qualificada para atender às demandas informacionais. Nesse sentido, Barbosa (2008) destaca a importância de se ter equipes multidisciplinares no trato com a informação. Ele acredita que apenas por meio da formação de tais equipes, formadas por especialistas em computação, comunicação, bem como bibliotecários, arquivistas, administradores e outros profissionais, é possível o desenvolvimento de uma abordagem condizente com as exigências das modernas formas organizacionais.

E é sobre a atuação multidisciplinar na gestão da informação, especificamente do secretário executivo, de que se tratam as próximas seções.

4.3 Evolução da profissão de secretário executivo

A história do secretariado iniciou-se na época em que Alexandre Magno reinava no Império Macedônico (365 a.C – 323 a.C). Segundo Sabino e Rocha (2004), o imperador rodeava-se de escribas, pessoas do sexo masculino que dominavam a escrita, para compor seus exércitos bem como para registrar seus grandes feitos. Devido à habilidade da escrita e aos outros conhecimentos que possuíam (como em matemática, contabilidade, processos administrativos, etc.), os escribas acabaram ingressando em diversos tipos de organizações da sociedade daquela época. Como pontuam os estudiosos:

Os escribas foram trabalhadores valiosos e requisitados às primeiras ações de organização burocrática na história social. A valorização de habilidades diversas, o domínio do idioma, da literatura e da história do seu país foram características exigidas a esses assessores de Reis, Imperadores, Filósofos e líderes. Tais características incorporariam, mais tarde, o perfil do profissional de Secretariado. (SABINO; ROCHA, 2004, p. 4)

Pode-se afirmar, então, que os escribas foram os primeiros secretários da história, pois, entre suas atribuições, constata-se responsabilidades relativas à assessoria direta ao seu superior, principalmente na escrita, que ainda encontram correspondência nas atuais práticas profissionais secretariais.

Diversos líderes ao longo da história valeram-se de um profissional de assessoria, ou seja, de um secretário, como afirmam Sabino e Rocha (2004). Há registros, inclusive, de uma atuação do profissional secretário na época de Napoleão Bonaparte, em 1816, quando este contratou François Champollion, considerado um gênio linguístico e decifrador de hieróglifos, para registrar suas conquistas. Cabe destacar, aliás, que tal contratação deu-se, de acordo com aqueles autores, em função da tentativa de inserção da mulher na profissão – até então exercida exclusivamente pelos homens –, sem êxito, contudo, dado o ciúme da esposa de Napoleão.

De acordo com Reis (2012), a mulher só começou a atuar de fato na profissão de secretária durante a Primeira Guerra Mundial, quando os homens deixaram seus postos de trabalho para lutar nos campos de batalha. Com isso, as mulheres tiveram que exercer as tarefas até então desempenhadas por eles nas empresas. Primeiramente, elas atuavam na tecelagem, mas, aos poucos, foram conquistando espaço nos escritórios principalmente no cargo de secretárias, e começaram a ingressar nesse mercado de trabalho, o qual antes era tipicamente masculino.

Ainda segundo Reis (2012), as mulheres se destacaram no ofício de secretariado, dada a habilidade de organização trazida do lar. Esse fato, somado à baixa remuneração feminina nas empresas da época, fez as contratações de mulheres para o secretariado aumentarem no pós-guerra. Conforme Sabino e Rocha (2004), havia milhões de secretárias contratadas no começo da década de 1930, o que passou a caracterizar o secretariado, desse modo, como um trabalho quase que exclusivamente feminino.

O centenário de nascimento de Lillian Sholes, filha de Christopher Sholes, inventor da máquina de escrever, foi destacado por Sabino e Rocha (2004), como outra contribuição para designar o secretariado como uma função feminina. Os fabricantes de máquinas de escrever, equipamento muito utilizado pelos secretários ao longo de anos, organizaram um concurso, na década de 1950, para comemorar os cem anos de nascimento de Lillian, considerada a primeira datilógrafa da história. Devido à participação expressiva das mulheres no mencionado concurso, o qual teve lugar no dia 30 de setembro, a data ficou reconhecida como o “Dia da Secretária”.

Como as atividades desempenhadas pelas mulheres antes delas ingressarem na área secretarial eram restritas ao lar, as secretárias dos anos 1950 se inspiraram no papel de mãe e esposa da época para realizarem as atividades, que se limitavam à datilografia, à taquigrafia, ao arquivo de documentos e ao atendimento telefônico, como pontua Natalense (1998).

Reis (2012) afirma que, na década de 1960, os secretários eram vistos como o “cartão de visitas das empresas”, sendo considerados como “artigo decorativo” nos escritórios e sinônimo de *status* pelos executivos. Essa situação incentivou a contratação do secretariado pelos atributos físicos, desvalorizando a profissão no que se referia às tarefas profissionais desempenhadas.

Nos anos 1970, os secretários começaram a lutar para mudar o conceito de que bastava apenas ser bonito para exercer a profissão. Segundo Natalense (1998), foi nessa época que as primeiras associações de classe surgiram e que os secretários passaram a ter formação superior. Dessa maneira, eles começaram a conquistar respeito dentro das organizações.

Tanto Natalense (1998) quanto Sabino e Rocha (2004) apontam a década de 1980 como um período de significativas mudanças no secretariado. Foi nessa época que a profissão foi regulamentada no Brasil, o sindicato de secretários criado e a administração participativa, implementada. Por meio desta regulamentação, o secretário passou a ser reconhecido como um profissional competente, capaz de atuar ativamente nos escritórios, pois a administração participativa é o que possibilitava ao chefe e ao secretário atuarem como uma equipe, conforme Sabino e Rocha (2004) afirmam. A partir de então, os secretários começaram a ser valorizados pelos conhecimentos técnicos e gerenciais.

Os anos 1990 solidificaram o profissional de secretariado como gestor de processos, pois ele passou a ser vislumbrado como um elo entre os chefes e os seus subordinados, além de desempenhar funções técnicas e administrativas, segundo Sabino e Rocha (2004).

Consoantes pressupostos de Neiva e D'Elia (2014), o secretário moderno atua como o elo entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores; gerencia informações; administra processos de trabalho; prepara, organiza e facilita o “meio de campo” para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade. Portanto, ele é um profissional que desempenha papéis polivalentes.

Por meio desse breve levantamento histórico, podemos concluir que o profissional da área secretarial foi ganhando espaço nas organizações sociais, ao longo dos anos, passando a assumir e a exercer diversos tipos de atividades.

4.4 O novo perfil do secretário executivo

Como visto no subcapítulo anterior, o secretário executivo ao longo da história deixou de ser um servidor operacional e se profissionalizou. Neiva e D'Elia (2014) ilustram, no quadro 1 a seguir, como algumas atividades desempenhadas pelo secretariado executivo se desenvolveram:

QUADRO 1 - Perfil do profissional secretário

COMO ERA	COMO FICA
Digitação.	Coordenação do sistema de informação com o uso de ferramentas tecnológicas.
Envio e recebimento de correspondência.	Coordenação do fluxo de informações (sejam elas físicas ou virtuais).
Provisão, para o departamento, de material necessário à realização da rotina administrativa.	Coordenação de compras, cotação de preços com fornecedores alternativos e administração de custos do departamento.
Organização de reuniões.	Além da maneira tradicional, sistemas integrados fazem esse trabalho (como videoconferências, <i>conference calls</i>).
Atendimento ao telefone.	Atendimento global ao cliente com qualidade e excelência.
Manutenção de arquivos.	Organização do sistema de dados e informações em arquivos e manuais e eletrônicos. Exemplo: Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).

FONTE: Neiva e D'Elia, 2014, p. 38.

No passado, as funções do secretariado eram estritamente mecanicistas, mas com o decorrer do tempo e com as modificações administrativas advindas da globalização, o perfil desse profissional se modificou. As organizações evoluíram e se tornaram mais complexas, e com isso o secretário executivo passou a atuar ativamente junto às chefias, assumindo novos papéis, conforme pressupostos de Kipper e Fávero (2009). Aos poucos, sua atuação foi crescendo, tornando-se mais dinâmica e abrangente.

As novas empresas necessitam de que os secretários executivos participem do gerenciamento de informações, documentos e pessoas, e que contribuam para a melhoria das relações interpessoais, manifestando dinamismo, flexibilidade, capacidade de empreendimento e automotivação, de acordo com Santos e Caimi (2009). Portanto, o novo profissional secretarial é uma pessoa polivalente, capaz de atuar em diversas áreas.

O novo secretário executivo atua em diferentes níveis e em diversas frentes, é imprescindível que ele possua conhecimento de todos os setores da empresa, como: marketing, administração, recursos humanos, finanças, logística, contabilidade e telecomunicações. Além disso, como afirmam Mazulo e Liendo (2010) o profissional trabalha em conjunto com seu superior, ele necessita conhecer as mesmas técnicas utilizadas por ele no seu dia-a-dia para compreender suas ações, ou seja, liderança, motivação, comunicação efetiva, negociação e criatividade, ou seja, os saberes acima são essenciais para que ele consiga atender os clientes internos e externos de forma eficaz.

Diante dessas alterações que o mercado de trabalho vem vivenciando, o profissional de secretariado passa a atuar de diversas formas e com variadas atividades. Como exemplificaram Santos e Caimi (2009), ele desempenha papel de: assessor, sendo o agente executor mais próximo do centro de deliberação do processo decisório; gestor, exercendo funções gerenciais; empreendedor, com ideias e práticas inovadoras; 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.

De acordo com Mazulo e Liendo (2010), o secretariado executivo, atualmente, planeja, organiza, executa, direciona e controla todas as ações que lhe cabe, e possui uma rotina cada vez mais diversificada e abrangente. Portanto, pode-se dizer que ele é um gestor no seu dia-a-dia. Contudo, apesar de a função gerencial estar inserida na rotina dos secretários executivos, eles não possuem nível hierárquico gerencial. No organograma eles continuam como profissional de apoio (assessor), segundo os autores citados.

Como o secretário executivo faz parte do processo gerencial das empresas, atuando ao lado do poder decisório, otimizando resultados, esse profissional tornou-se agente de resultados, agente facilitador, agente de qualidade e agente de mudanças. Para confirmar essas inferências, Neiva e D'Elia (2014), apresentam o ponto de vista do autor Gaudêncio Torquato a respeito das transformações que a profissão secretarial viria a passar:

Profissão de secretária, a quem atribuo importante função dentro do sistema de comunicação interna. Desta forma, procuro imaginar um leque de novas responsabilidades para a secretária, dentro de um reequacionamento das atividades administrativas rotineiras. Minha previsão é a de que a secretária tende a assumir maiores responsabilidades na administração dos seus respectivos departamentos, passando a gerenciar as questões rotineiras e a assessorar os executivos, recebendo, para isso, maior soma de poderes decisórios. Em termos de novas funções, imagino, por exemplo, que a secretária seja a responsável pela coleta de dados, organização e planejamento de budget e planilhas de custos de alguns serviços, controle de despesas, organização e operacionalização do sistema de informações e banco de dados computadorizados, assessoria especial aos executivos para tomada de decisões sobre clima ambiental e reordenamento de estruturas, supervisão de terceiros prestados aos departamentos, etc. (NEIVA e D'ELIA, 2014, p. 34 e 35).

Assim sendo, o secretário executivo trabalha em parceria com executivos, visando à maximização dos resultados organizacionais; coleta informações para subsidiar a consecução de objetivos e metas das organizações; interpreta e sintetiza textos e documentos; possui habilidades no uso de tecnologias de comunicação e informação.

Em conformidade com o exposto até agora e com Sabino e Rocha (2004), o novo secretário executivo é mais autônomo e encontra na tecnologia uma aliada para agilizar e qualificar seu trabalho. Segundo Kipper e Fávero (2009), o profissional é capaz de entender o processo organizacional, de gerir informações, de compreender a automação dos escritórios e as novas tecnologias, de gerir conflitos, de promover e apoiar o crescimento da equipe, sem esquecer a discrição e a competência.

Enfim, as atividades cotidianas dos secretários executivos requerem amplos conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais para desempenhar múltiplas funções, de acordo com as especificidades de cada organização. Ele contribui para a melhoria da qualidade e maior produtividade nas organizações; coordena o trâmite de papéis; atende aos clientes internos e externos; mantém atualizados os arquivos manuais e informatizados; gerencia tarefas operacionais; resolve problemas inerentes ao seu trabalho; possui uma visão geral da cultura da empresa; coleta dados e elabora relatórios; redige textos profissionais especializados; usa amplamente a informática; e gerencia a transmissão e a difusão de informações.

4.5 O secretário executivo como gestor de informação

Um dos novos papéis desempenhados pelo secretariado executivo é o de gestor, como apresentado na literatura anterior. Conforme afirmaram Neiva e D'Elia (2014), essa nova exigência amplia o leque das competências que o profissional de secretariado precisa ter e o número de informações que ele deve monitorar, consultar e coordenar. O que permite dizer que o secretário executivo exerce função de gestor de informação no seu dia-a-dia.

De acordo com a Lei 9261, de 10/01/96, disponível no *site* da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC), que regulamenta a profissão de secretário executivo, são atribuições do mesmo:

Art.4º. São atribuições do Secretário Executivo:

- 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 expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares.⁵

E como afirmam Rodighero e Grzybovski (2009), também cabe ao secretário executivo organizar os dados de forma que eles possam ser considerados memória da empresa, seja em formato de arquivos, projetos ou registros. Pode-se ver que muitas atribuições, que são de responsabilidade do secretariado, envolvem a gestão dos dados e das informações que passam por ele.

Em diversas empresas é delegado ao secretariado executivo o sistema de organização das informações: a guarda, a manutenção e o acesso, segundo Mazulo e Liendo (2010). Além da coleta de informações, da interpretação e sintetização de textos e documentos, que vimos na lei de regulamentação da profissão.

⁵ Disponível em: http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html. Acesso em: 10 maio 2016.

Ainda de acordo com as autoras citadas, é responsabilidade do profissional de secretariado avaliar o nível de informação que circula por ele e organizá-la, conforme os seguintes fatores: etapas, ambientes e categoria.

O secretário executivo tem papel fundamental na organização do sistema de informações, conforme Neiva e D'Elia (2014), pois esse profissional faz a ligação entre diversos setores e serve de "ponte" entre os clientes externos e internos. Isso faz com que ele tenha acesso a vários dados e informações que circulam pelas empresas, e que se forem processados geram conteúdo exclusivo e de vital importância, que auxiliam na tomada de decisões.

5 METODOLOGIA

5.1 Caracterização da Pesquisa

Este estudo pode ser caracterizado como uma pesquisa qualitativa e exploratória, cujo objetivo foi analisar o conteúdo publicado na Revista GeSec, que diz respeito ao secretariado executivo e a gestão da informação. O intuito foi averiguar se o profissional de secretário executivo atua como gestor de informação no seu dia-a-dia profissional.

Marconi e Lakatos (2011) postulam que:

[a] pesquisa qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento. Trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis (MARCONI e LAKATOS, 2011, p.269).

Na pesquisa qualitativa, as amostras, normalmente, são reduzidas e os dados são analisados em seu conteúdo englobando dois momentos distintos: a pesquisa propriamente dita, ou seja, a coleta de dados, e a análise, que consiste em descrever, interpretar e explicar os dados obtidos, para procurar compreender, trazer um entendimento desses dados.

Como etapa inicial deste trabalho, procedeu-se a um levantamento bibliográfico sobre as origens, conceitos e componentes da gestão da informação, o processo de gerenciamento das informações, a evolução da profissão de secretariado executivo, o novo perfil do secretário executivo, além da atuação deste como gestor de informação.

Em um segundo momento, foi escolhida a técnica de Análise de Conteúdo para realizar o estudo proposto. Para Bardin (2011), o termo “análise de conteúdo” designa:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 44).

Em outras palavras, a análise de conteúdo é ferramenta que permite descrever o conteúdo dos discursos, interpretá-los e fazer inferências a respeito das mensagens analisadas.

A análise de conteúdo possui duas funções, conforme demonstrou Bardin (2011), que podem ser utilizadas de forma separadas ou não: a função heurística e a função de administração de prova. Na primeira, a análise de conteúdo enriquece a tentativa exploratória, aumenta a propensão para a descoberta. É a análise de conteúdo para ver o que se revela. Na segunda, as hipóteses sob a forma de questões ou de afirmações provisórias, servindo de diretrizes, apelarão para o método de análise sistemática para serem verificadas no sentido de uma confirmação ou de uma negação. É a análise de conteúdo para servir de prova. Como o trabalho tem o intuito de verificar uma proposição, foi trabalhada a análise de conteúdo na função de administração de prova.

Devido ao fato de a análise de conteúdo ser “utilizada como um instrumento de diagnóstico, de modo a que se possam levar a cabo inferências específicas ou interpretações causais sobre um dado aspecto da orientação comportamental” (BARDIN, 2011, p. 140), ela é adequada para se atingir os objetivos estipulados. A análise de conteúdo organiza-se em três etapas: a pré-análise, a exploração do material, e o tratamento dos resultados, as quais serão abordadas nas próximas seções.

5.2 Pré-análise

A primeira fase da análise de conteúdo é a chamada pré-análise. Nesta etapa, segundo Bardin (2011), são definidos os seguintes itens: as questões e os objetivos que nortearão a pesquisa, os documentos a serem analisados, e os índices que fundamentarão a interpretação final.

A questão e objetivos já foram delimitados e apresentados nos capítulos iniciais deste estudo. Mas, a título de recordação, trazemos, resumidamente, que a questão a ser respondida é “O profissional de secretariado executivo atua como gestor de informação no seu dia-a-dia profissional?”, e o principal objetivo: “verificar se essa hipótese é verdadeira ou não”.

Como documento a ser analisado, foi escolhida a Revista Gestão e Secretariado (GeSec). A GeSec é uma publicação interdisciplinar que visa ampliar a discussão e disseminação da temática de secretariado e áreas correlatas, resultante de pesquisas acadêmicas e profissionais. Sua linha editorial está assentada em temas que dizem respeito às áreas de gestão e de processos administrativos/técnicos das organizações e instituições de ensino⁶.

O projeto editorial da GeSec é resultado de uma parceria de pesquisadores pertencentes a diversos núcleos e grupos de estudos de secretariado existentes em universidades e no Comitê Estratégico do Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo – SINSESP. A revista foi escolhida por ser a principal publicação *online* e gratuita da área, além de ter um caráter interdisciplinar, o que a torna adequada para análise pretendida.

Como última etapa desta fase, tem-se a escolha dos índices. De acordo com Bardin (2011), os índices podem ser a menção explícita de um tema numa mensagem. Assim sendo, os índices do nosso trabalho são “gestão de informação” e “secretariado executivo”.

Nesse sentido, e pelo fato de a GeSec abordar diversos assuntos, foi delimitado o *corpus* a ser analisado aos artigos que tinham temas relacionados com os índices estipulados. Para fazer esse recorte na amostra, foi utilizada a ferramenta de pesquisa disponível no *site* da revista a fim de selecionar os trabalhos que continham o termo “gestão informação”. Após isso, verificou-se se no resultado também aparecia o termo “secretariado” ou “secretário”.

A figura 01, a seguir, mostra o resultado deste recorte e as publicações selecionadas para análise.

⁶ Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado>. Acesso em: 13 junho 2016.

FIGURA 01 – Artigos a serem analisados



THOMSON REUTERS | *revistagesec.org*

REVISTA DE GESTÃO E SECRETARIADO
MANAGEMENT AND ADMINISTRATIVE
PROFESSIONAL REVIEW

GeSec

CAPA | SOBRE | ACESSO | CADASTRO | PESQUISA | ATUAL | ANTERIORES | NOTÍCIAS | INDEXAÇÃO E DIRETÓRIOS
 CÓDIGO DE CONDUTA EDITORIAL | AUTHOR FEES | SUBMISSÕES ONLINE - DIRETRIZES

Capa > Pesquisa

Pesquisa

Pesquisar termo em todas as categorias

Opções adicionais de pesquisa (clique para exibir)

EDIÇÃO	TÍTULO	
v. 6, n. 2 (2015): maio-agosto	A importância da gestão da informação para a atuação profissional do Secretário Executivo - uma revisão de literatura nacional integrativa	RESUMO PDF
<i>Nuriane Santos Montezano, Rosália Beber de Souza, Odemir Vieira Baeta</i>		
v. 6, n. 2 (2015): maio-agosto	O profissional de secretariado e a responsabilidade socioambiental: a importância da assessoria executiva	RESUMO PDF
<i>Caroline Monteiro, Quelli Cristina Cecatto, Daniela Do Amaral Oliveira Gardin</i>		
v. 6, n. 2 (2015): maio-agosto	Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo	RESUMO PDF
<i>Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger Martins, Danielle Matias da Rocha, TABIRA DE SOUZA ANDRADE, Maria Angeluce Soares Perônico Barbotin</i>		

1 a 3 de 3 itens

FONTE: Site da GeSec ⁷.

5.3 Exploração do material

Essa fase consiste em fazer a codificação do material. A codificação é “uma transformação, efetuada segundo regras precisas, dos dados em bruto do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão” (BARDIN, 2011, p. 129).

⁷ Disponível em:

<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/search/search?query=%22gest%C3%A3o+informa%C3%A7%C3%A3o%22&authors=&title=&abstract=&galleyFullText=&suppFiles=&dateFromMonth=&dateFromDay=&dateFromYear=&dateToMonth=&dateToDay=&dateToYear=&dateToHour=23&dateToMinute=59&dateToSecond=59&discipline=&subject=&type=&coverage=&indexTerms=>. Acesso em: 8 agosto 2016.

Em outras palavras, a codificação envolve escolher os dados a serem analisados, que foram recortados do *corpus*, enumerá-los e classificá-los. Pode-se dizer que consiste em levantar/coletar o material a ser analisado.

5.4 Tratamento dos dados

A última fase da análise de conteúdo é a etapa de tratamento dos dados, que consiste em fazer inferências e interpretar o material explorado. Nesse ponto do estudo é hora de dar significados e validar os resultados encontrados, ou seja, analisar os dados.

6 ANÁLISE DO CONTEÚDO

Neste capítulo, será apresentada a análise empreendida, foco deste trabalho monográfico. Esta fase consiste em explorar o material a ser analisado e tratar os dados encontrados.

Conforme apresentado no capítulo anterior, a análise de conteúdo, segundo Bardin (2011), é uma técnica metodológica aplicável em discursos diversos e em todas as formas de comunicação. Nesse tipo de análise, o pesquisador busca compreender as características, estruturas ou modelos que estão por trás dos fragmentos das mensagens tomados em consideração. Segundo esse autor, as técnicas de análise visam obter indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferir conhecimentos sobre as mensagens analisadas. O que é feito por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo dessas mensagens.

Para Bardin (2011), qualquer análise de conteúdo procura fundamentar impressões e juízos intuitivos, através de operações conducentes a resultados de confiança. Todas as técnicas da análise de conteúdo utilizadas para explicitar, sistematizar e expressar o conteúdo de uma mensagem tem como finalidade efetuar deduções lógicas e justificadas, referentes à origem das mensagens tomadas em consideração (o emissor e o seu contexto, ou, eventualmente, os efeitos dessas mensagens). E para tanto, nós utilizamos uma ou várias operações, desde que complementares, para enriquecer os resultados ou aumentar a sua validade.

A análise de conteúdo pode ser uma análise dos significados (análise temática) ou uma análise dos significantes (análise lexical, análise dos procedimentos). No entanto, todo tipo de análise deve seguir as seguintes regras, estipuladas por Bardin (2011):

- Homogeneidade: os dados devem referir-se ao mesmo tema, serem obtidos por técnicas iguais e colhidos por indivíduos semelhantes;
- Exaustividade: deve-se esgotar a totalidade da comunicação, não omitir nada;
- Exclusividade: um elemento não deve ser classificado em mais de uma categoria;
- Representatividade: a amostra deve representar o universo; e
- Pertinência: os documentos precisam adaptar-se ao conteúdo e ao objetivo da pesquisa.

O analista de conteúdo tem a intenção de fazer inferências de conhecimentos a partir do tratamento e da manipulação dos discursos selecionados. Desse modo, buscando verificar se o secretário executivo atua como gestor de informação no seu dia-a-dia profissional, serão analisados o conteúdo de três artigos publicados na revista científica GeSec.

O primeiro artigo a ser analisado é intitulado “A importância da gestão da informação para a atuação profissional do secretário executivo – uma revisão de literatura nacional integrativa”. Ele foi escrito por Nuriane Santos Montezano, Rosália Beber de Souza e Odemir Vieira Baeta. O trabalho apresenta a realidade do novo profissional de secretariado executivo e sua relação com o sistema de informação estratégico, e teve como o objetivo verificar qual a importância do gerenciamento da informação e sua aplicabilidade ao contexto do profissional de secretariado executivo.

O segundo trabalho, escrito por Caroline Monteiro, Quelli Cristina Cecatto e Daniela do Amaral Oliveira Gardin, tem como título “O profissional de secretariado e a responsabilidade socioambiental: a importância da assessoria executiva”. Esse artigo teve como objetivo geral verificar como o profissional de secretariado executivo, com seu conhecimento interdisciplinar, pode contribuir nas atividades relacionadas à responsabilidade socioambiental empresarial. Para tal, os autores fizeram uma revisão bibliográfica que incluía o novo perfil do profissional de secretariado executivo.

O terceiro artigo, “Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo”, foi escrito por Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger Martins, Danielle Matias da Rocha, Tabira de Souza Andrade e Maria Angeluze Soares Perônico Barbotin. O trabalho aborda o conhecimento do secretário executivo sobre as tecnologias da informação e comunicação. Essa pesquisa foi realizada junto a secretários executivos e estudantes que já atuam na área ou que se encontram estagiando, objetivando investigar a utilização das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação no trabalho do secretário executivo.

Isto posto, nós passamos para o próximo subcapítulo, no qual iremos discorrer sobre a segunda etapa do processo de análise de conteúdo: a exploração do material.

6.1 Exploração do material

Esta fase consiste em explorar o material da análise através da codificação, que “é o processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo (BARDIN, 2011, P. 129).” Em outras palavras, a codificação implica em coletar os dados a serem analisados.

O processo de codificar envolve três etapas: o recorte, a enumeração e a classificação. Recortar o material significa escolher as unidades que serão analisadas. Enumerar é decidir como fazer a contagem dos dados selecionados. E classificar é escolher as categorias em que os dados serão agrupados, conforme Bardin (2011) descreveu. Essas três fases serão exploradas a seguir.

6.1.1 Recorte

Como dito anteriormente, recortar o material é escolher qual parte do texto será selecionada para análise. O recorte é realizado seguindo os conceitos de unidade de registro e de unidade do contexto.

“A unidade de registro é a unidade de significação a codificar e corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade de base (BARDIN, 2011, P. 130)”. Isto é, decidir a unidade de registro é escolher como o recorte do conteúdo será realizado.

Os recortes podem ser feitos no nível semântico (tema) ou no nível linguístico (palavra ou frase). Para Bardin (2011), a análise semântica é utilizada como unidade de registro para estudar motivações de opiniões, de atitudes, de valores, de crenças e de tendências. Além disso, o autor afirma que fazer uma análise temática é descobrir os núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja presença e frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objeto analítico escolhido. Diante disso, escolhemos fazer uma análise de conteúdo temática, por ser mais adequada ao nosso objetivo.

A unidade de contexto, para o autor, é o elemento de compreensão que codifica a unidade de registro. Ou seja, ela corresponde ao segmento da mensagem em que a unidade de registro foi feita, por exemplo: ela é o parágrafo do qual uma frase foi recortada.

Sendo assim, após a leitura do material selecionado para análise, nós elegemos cinco unidades temáticas com o propósito de recortar o conteúdo. São elas: 1- Funções/atuações do secretário executivo; 2- Perfil do secretário executivo; 3- Ferramentas utilizadas pelo secretário executivo; 4- Gestão/gestor de informação; 5- O secretário executivo como gestor de informação.

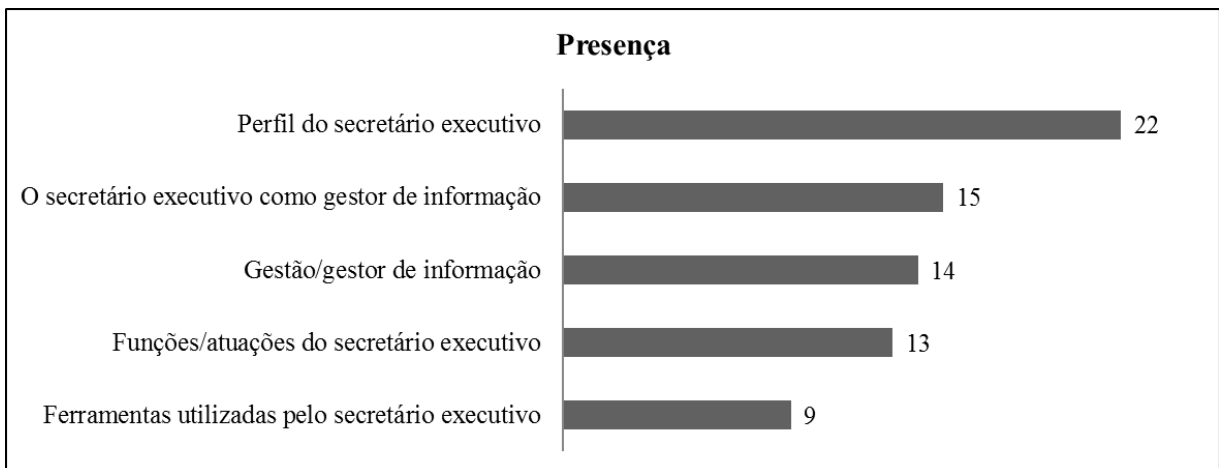
Ressaltamos que toda a análise feita compreende os três artigos. Eles foram tratados em conjunto, e não, separadamente. Isto posto, passaremos para a etapa de enumeração.

6.1.2 Enumeração

Para Bardin (2011) a enumeração é o modo como os recortes são contados. E diversas formas de enumerações podem ser utilizadas para listar as unidades de registro. No trabalho, foi utilizada a enumeração por presença, que segundo o autor, é a presença ou ausência de um determinado recorte em um mesmo texto.

Foram feitos setenta e três recortes temáticos no nosso material, seguindo os preceitos apresentados no subcapítulo anterior. Dentre elas, as categorias temáticas que mais tiveram recortes foram “Funções/atuações do secretário executivo”, “Gestão/gestor de informação” e “O secretário executivo como gestor de informação”, como podemos ver no gráfico a seguir.

GRÁFICO 1 – Enumeração por presença



FONTE: Elaborado pela autora.

Os números nos mostraram que as categorias de recorte estipuladas estão de acordo como o nosso objetivo geral, que é verificar se o secretário executivo atua como gestor de informação. Uma vez que os temas mais recorrentes tratam desse assunto, e que nenhuma categoria ficou ausente de recortes.

6.1.3 Classificação

A classificação é o processo que envolve agrupar os dados recortados em categorias. Segundo Bardin (2011), as categorias são classes, as quais reúnem um grupo de elementos sob um título genérico. Ou seja, classificar elementos é agrupar unidades de recortes em categorias.

Ainda de acordo com o autor, o critério de categorização pode ser semântico (categorias temáticas), sintático (verbos, adjetivos), léxico (classificação das palavras segundo o seu sentido), e expressivo (categorias que classificam as diversas perturbações da linguagem). Como o presente trabalho trata de uma análise de conteúdo temática, adotou-se o critério semântico de classificação.

Bardin (2011) ainda diz que a categorização tem como principal objetivo fornecer, por condensação, uma representação simplificada dos dados. O autor afirma que um bom conjunto de categorias deve possuir as seguintes qualidades: exclusão mútua (cada elemento não pode existir em mais de uma divisão), homogeneidade (um único princípio de classificação deve governar a sua

organização), pertinência (uma categoria é considerada pertinente quando está adaptada ao material de análise escolhido, e quando pertence ao quadro teórico definido), objetividade/finalidade (as diferentes partes de um mesmo material, ao qual se aplica a mesma grelha categorial, devem ser decodificadas da mesma maneira, mesmo quando submetidas a várias análises), e produtividade (um conjunto de categorias é produtivo se fornece resultados férteis).

Desta maneira, temos a seguir, cinco quadros que contemplam a nossa categorização temática e suas unidades de registro e contexto, seguindo as qualidades descritas no parágrafo acima e as teorias de recorte.

QUADRO 2 – Categoria “Funções/atuções do secretário executivo”

FUNÇÕES/ATUAÇÕES DO SECRETÁRIO EXECUTIVO
O secretário executivo desempenha nas organizações várias funções, estando entre elas a de assessor. Para Santos (2010), as funções do secretário executivo são semelhantes às de um administrador, utilizando habilidades de planejamento, organização, coordenação, comando e controle. Para Malagodi (2010), o assessoramento não é um diferencial, mas serve para intermediar a comunicação entre todos os clientes da empresa, evitando ruídos e crises financeiras.
Assim, o secretário executivo não mais necessita desempenhar apenas as habituais técnicas secretariais, descritas por Santos (2010) como organização de eventos, produção e arquivamento de documentos e etiqueta profissional, mas também deve contribuir no processo de assessoria executiva, necessitando conhecer a estrutura da organização e as estratégias de gestão do negócio.
Sendo o secretário executivo responsável pela gestão documental nas organizações e atuando como agente facilitador no fluxo de comunicação, o resultado de seu trabalho fornece subsídio aos gestores, sobretudo de informações.
A profissão de Secretário Executivo passou por diversas transformações até alcançar o patamar atual. As funções do secretário resumiam-se, basicamente, a atividades operacionais como: datilografia, taquigrafia, organização de arquivos e atendimento telefônico (Ribeiro, 2005).
Mascarenhas; Sepulveda e D'Assumpção (2011, p. 190) relatam que: Pela atuação do profissional de secretariado executivo, como mediador e usando os diversos sistemas de gestão é possível promover a satisfação e segurança dos clientes internos e externos, valorização das empresas a partir do incentivo profissional e ambiente de trabalho saudável na organização.
E, em relação ao tema responsabilidade socioambiental, observa-se que a atuação do profissional de secretariado executivo se refere a um importante papel, pois ele está envolvido e/ou próximo às decisões da empresa. Cabe a este profissional, interagir nas relações interpessoais por meio de sugestões e de colaboração na implantação de modificações administrativas sendo, assim, um agente facilitador na busca pela responsabilidade social em seu local de trabalho (Voss & Angnes, 2009).

<p>O eixo de Assessor caracteriza-se pelo estudo do conhecimento em Secretariado que está ligado às questões do trabalho de assessoria executiva empresarial, oficial ou gerencial autônoma. Os estudos desta área relatam a atuação do profissional de Secretariado como gestor do conhecimento no ambiente de trabalho, congregando os mais diversos conceitos que envolvem o fazer e o saber do secretário executivo em suas atividades de cunho gerencial (Nonato Júnior, 2009).</p>
<p>O trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais.</p>
<p>Tais características permitem que ele atue como facilitador de processos, assessorando de forma direta o gestor, conquistando resultados significativos e satisfação dos clientes (Mascarenhas; Sepulveda & D'Assumpção, 2011).</p>
<p>Cabe aos profissionais de Secretariado Executivo, interagir nas relações empresariais através de sugestões, e de colaboração na implantação de mudanças administrativas, sendo um agente facilitador na busca pela responsabilidade social, em seu ambiente de trabalho. É necessário também que se realizem ações no intuito de conscientizar os colaboradores, para que o objetivo da organização seja alcançado, essa tarefa também pode ser delegada à secretaria, pois é capaz e apta para isso.</p>
<p>Na realidade pesquisada, os resultados encontrados por meio deste estudo evidenciam o potencial do secretário que - por estar sempre próximo aos centros decisórios da empresa - deve assessorar o executivo para que a decisão seja sempre tomada, levando em consideração os princípios da empresa e da sociedade e atuando como facilitador neste processo.</p>
<p>Neiva e D'Elia (2005) dizem que ele deve atuar de forma qualitativa; estar inserido nos processos gerenciais das empresas, atuando como elo entre parceiros, fornecedores e clientes; gerenciando informações e administrando processos.</p>
<p>Sendo assim, dentre as diversas funções atribuídas aos Secretários Executivos, de acordo com Neves (2007), destaca-se a sua atuação estratégica nas empresas, uma vez que passa a ser sua responsabilidade justificar as medidas e ações da organização, ou seja, eles passam a atuar como mediadores das ações da empresa, como demonstrado no quadro a seguir.</p>
<p>Coordenação e trâmite de papéis no departamento e de assuntos de rotina.</p>
<p>Coordenação de compras cotação com fornecedores, administração dos custos da área.</p>
<p>Atendimento ao cliente.</p>
<p>Manutenção de arquivos eletrônicos.</p>
<p>Gerenciamento de tarefas operacionais.</p>
<p>Dentre as atividades exercidas por eles, encontram-se, ainda, a elaboração de documentos e relatórios.</p>
<p>Gerenciamento de diversos tipos de documentos empresariais.</p>

Como consequência da estreita relação estabelecida entre o profissional de Secretariado Executivo e os executivos, esses profissionais participam do processo de tomada de decisões ativamente, uma vez que são responsáveis pela triagem e organização de documentos e, até mesmo, pela compilação de informações e pela elaboração de relatórios e de apresentações que darão embasamento a essas decisões.

Gerenciar arquivos eletrônicos também faz parte das atribuições inerentes ao cargo de Secretário Executivo e, segundo Azevedo e Costa (2002), os trabalhos de arquivamento de documentos eletrônicos devem seguir os mesmos preceitos dos arquivos tradicionais, permitindo fácil acesso às informações e atendendo às exigências da empresa.

FONTE: Elaborado pela autora.

QUADRO 3 – Categoria “Perfil do secretário executivo”

PERFIL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO
Paulatinamente, tais características foram substituídas por excelência profissional, competência, cultura e aperfeiçoamento contínuo. Desde então, o empresário descobriu em seu quadro de funcionários um profissional com formação voltada para o conhecimento técnico, habilidades gerenciais, além de primar pela eficiência, criatividade e produtividade (Sabino & Rocha, 2004).
Percebe-se que os principais atributos, seja em nível de talentos, habilidades e competências, ética, ou em nível da estrutura organizacional e dos processos gerenciais, o profissional de secretariado executivo está apto para realizar estes tipos de estratégias dentro das organizações.
Segundo Medeiros e Hernandes (2010), o secretário deve ter visão estratégica, para assim trabalhar em parceria com os executivos, priorizando de forma tática a empresa onde trabalha.
Sendo assim, torna-se elemento fundamental, como suporte às organizações, no processo decisório, pois, além de estar sempre próximo do centro das mudanças, em todas as organizações, a assessoria aos níveis decisórios exige do secretário aliar-se à empresa.
Sobre essa temática, observa-se que 92% dos pesquisados concordam (47%) e/ou concordam plenamente (45%). Analisando os dados, pode se dizer, por meio desses resultados expressivos, que o os egressos do curso de Secretariado Executivo da Unicentro possuem um perfil de comprometimento com os objetivos da empresa por possuírem capacidade de visualizar e resolver imprevistos de forma ampla, consciente e responsável.
Este pensamento reforça a ideia de que para que o secretário executivo possa desempenhar bem suas funções, atendendo ao atual perfil demandado pelo mercado, deverá ser um profissional proativo, atencioso e interessado em manter-se atualizado quanto às inovações tecnológicas e estratégicas das organizações.

<p>Atualmente, o profissional de secretariado deve possuir um perfil composto por visão abrangente, habilidade no trabalho em equipe e, principalmente, precisa conhecer a empresa como um todo. Assim, exige-se um perfil multifuncional para que o profissional esteja preparado para adaptar-se às mudanças (Campos; Warpechoski & Bassani, 2004).</p>
<p>Nessa perspectiva, o secretário executivo possui responsabilidade de desenvolver e aprimorar características que compõem o seu perfil, como flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, descrição, cooperativismo, ética, paciência, comprometimento e tomada de decisão (Bortolotto & Willers, 2004).</p>
<p>Ao correlacionar as respostas da amostra, percebe-se que, o secretário executivo, possuidor de um perfil multidisciplinar, possui características profissionais que podem colaborar em vários assuntos da organização, fazendo com que este perfil seja fundamental nos assuntos mais importantes das empresas por meio da assessoria executiva.</p>
<p>Em outras palavras, estes profissionais possuem qualidades como: a multifuncionalidade, a conduta ética, a transparência, entre outras competências, que fazem deles uma ferramenta útil para a coleta de informações a fim de alcançar os objetivos e as metas das organizações, bem como a idealização e a aplicação de ações de RSC (Bernardino & Nunes, p. 10, 2014).</p>
<p>Como ressaltado por Medeiros e Hernandes (2004), a profissão de Secretário Executivo passou por uma evolução, assim como ocorreu com diversas outras profissões, e essas transformações trouxeram novas competências, dentre elas: visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais; capacidade de lidar com modelos inovadores de gestão; capacidade de maximização e otimização de recursos tecnológicos.</p>
<p>Neiva e D'Elia (2005) afirmam que o profissional de Secretariado é de inquestionável importância para organizações, por trabalhar ao lado do poder decisório, otimizando resultados em equipes, projetos e nas múltiplas opções que o mercado oferece.</p>
<p>Segundo Medeiros e Hernandes (2010), o secretário deve ter visão estratégica, para assim trabalhar em parceria com os executivos, priorizando de forma tática a empresa onde trabalha.</p>

FONTE: Elaborada pela autora.

QUADRO 4 – Categoria “Ferramentas utilizadas pelo secretário executivo”

FERRAMENTAS UTILIZADAS PELO SECRETÁRIO EXECUTIVO
<p>Para executar suas atividades, o secretário executivo pode fazer uso de ferramentas que lhe permitam agir com maior rapidez. Nas organizações modernas, ainda que de pequeno porte, as Tecnologias da Informação e Comunicação vêm trazendo grandes contribuições na execução das atividades dos profissionais.</p>

<p>Aqueles que possuem domínio das ferramentas de TIC, como computadores e sistemas de informação com base na intranet, além da própria internet, destacam-se no mercado de trabalho e podem utilizar suas potencialidades de maneira a tornar o trabalho mais eficiente. Contudo, nem sempre os profissionais conhecem como as TIC podem contribuir para a execução de suas atividades.</p>
<p>Nesse sentido, D'Elia e Neiva (2009), apontam que o secretário executivo pode utilizar as TIC de forma estratégica para consolidar parcerias, público-alvo, fornecedores, gerenciar suas atividades diárias e gestão sócio-comunicativa com seu público externo e interno. Isso torna estas ferramentas fortes aliadas ao trabalho deste profissional, além de valorizar a autoimagem da empresa. As TICs contribuem também para tornar o secretário executivo um articulador de informações e comunicação em seu ambiente de trabalho, ajudando no crescimento da organização.</p>
<p>Para tanto, diante dos recursos tecnológicos disponíveis no mercado, o secretário executivo deve se valer de ferramentas de TIC para trabalhar com informações corretas em menor tempo e tornar-se mais produtivo.</p>
<p>Para se destacar no mercado moderno, o secretário executivo necessita conhecer e se adaptar às ferramentas que a TIC oferece.</p>
<p>A manipulação das informações por meio das ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação torna-se fundamental para que o secretário executivo auxilie de forma eficiente o processo de gerenciamento da informação.</p>
<p>Nos dias atuais, o profissional de Secretariado Executivo pode contar com ferramentas de TIC como computadores modernos, notebooks, netbooks, tablets, telefone, aparelhos de telefonia móvel, como smartphones, internet, intranet, além dos sistemas de informação utilizados nas organizações. Essas ferramentas possibilitam o tratamento e a transmissão de informações, em tempo real, além do armazenamento, para que o acesso a elas aconteça sem dificuldades. A rapidez na produção e no acesso às informações e documentos faz com que o secretário executivo possa auxiliar de forma significativa aos gestores na tomada de decisão.</p>
<p>Seguindo esses princípios de modernização e de adequação à sociedade e às novas tecnologias, verifica-se a utilização de uma nova ferramenta na manutenção e utilização de arquivos eletrônicos, bem como no gerenciamento dos documentos em suporte digital: o Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED.</p>
<p>As autoras afirmam que, para o processo de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, devem-se selecionar equipamentos adequados, tais como scanners, discos e outros hardwares, além de aplicações adequadas, pois “converter documentos em imagens eletrônicas vai além da escolha da tecnologia ou do preço da compra de um equipamento novo” (Neiva e D'Elia, 2005, p. 49).</p>

FONTE: Elaborada pela autora.

QUADRO 5 – Categoria “Gestão/gestor de informação”

GESTÃO/GESTOR DE INFORMAÇÃO
<p>A inserção de uma vasta gama de aparatos tecnológicos, oriundas da chamada Sociedade da Informação, deu margem ao surgimento de uma nova terminologia para designar ou categorizar aqueles que lidam com informação, conhecidos por “profissionais da informação” (Mota & Oliveira, 2005).</p>
<p>Cabe ao profissional da informação o desenvolvimento das atividades de processamento de dados, a fim de torná-los fontes de informação. De acordo com Mota e Oliveira (2005, p. 99), os profissionais da informação são aqueles que “adquirem informação registrada em qualquer suporte, organizam, descrevem, indexam, armazenam, recuperam e distribuem essa informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela”.</p>
<p>Para Ponjuan e Danta (2000 apud Mota e Oliveira, 2005, p.100), os profissionais que lidam diretamente com informação devem operar eficiente e eficazmente tudo o que se refere ao gerenciamento da informação, em organizações de qualquer tipo ou em unidades especializadas de informação.</p>
<p>Mota e Oliveira (2005) afirmam que esses profissionais são responsáveis por coordenar equipes de funcionários e desenvolver e dirigir programas e sistemas que atendam às necessidades informacionais dos usuários. Tais usuários podem ser tanto clientes internos da empresa, que utilizarão os sistemas de informação em suas atividades, como clientes externos, utilizando o produto informacional elaborado por esses profissionais para os fins que desejarem, de acordo com a solicitação feita pelos clientes.</p>
<p>Para lidar com informação, o profissional, segundo Marchiori (2002), deve interpretar, analisar e sintetizar os conteúdos dos dados coletados de maneira cuidadosa, tanto os provenientes de ambientes internos, quanto externos à empresa, e colocados à disposição dela. Além disso, deve implementar uma estratégia de acompanhamento de resultados oriundos da implantação do sistema de informação criado, para que o desempenho desse sistema seja avaliado.</p>
<p>Outra atribuição do profissional da informação, de acordo com Siqueira (2005), é a capacidade de sintetizar e avaliar experiências cruas e, a partir delas, criar modelos que representem as abstrações das experiências, para dar suporte às ações futuras pela identificação e utilização dessas informações.</p>
<p>Enfim, deve ter capacidade de gerar soluções diferenciadas para clientes singulares, “aproveitando racionalmente um recurso que, embora abundante ‘em espécie’, tende a ter gargalos para sua utilização eficiente”. (Marchiori, 2002, p.79). Ainda segundo o autor, os profissionais que lidam diretamente com informação buscam corresponder às exigências dinâmicas da sociedade e contribuir para que os recursos informacionais sejam cada vez mais rentáveis e eficazes na tomada de decisões.</p>

Para isso, devem gerenciar informação pensando e planejando estrategicamente, estruturando articulações políticas e analisando mercados e contextos, para que tenham condições de satisfazer as necessidades informacionais de seus clientes. Para desenvolver essas habilidades, exige-se, do profissional que lida com informação, alto nível de mobilidade pessoal e profissional, atuando seja como consultor, seja como assessor. Ele deve estar ciente de que sua competência está diretamente ligada ao seu grau de atualização, capacidade de empreendimento e criatividade.

Em síntese, o gestor da informação, conforme defende Marchiori (2002), deve desempenhar as seguintes atividades: auxiliar na definição das atividades desenvolvidas pelo usuário e na explicitação de suas necessidades de informação; localizar e disseminar as informações de qualidade e criar uma estratégia para a captação de informações importantes e de interesse do usuário; priorizar a informação relevante para o usuário e a qualidade dessa informação, observando características como exatidão, utilidade e aplicabilidade, entre outras; personalizar a forma de apresentação e disseminação da informação; utilizar-se de metodologias para o desenvolvimento de sistemas de informação e ferramentas de apresentação dessas informações; desenvolver um pensamento crítico e analítico para perceber e entender os problemas de informação e comunicação, conforme as perspectivas técnicas, organizacionais e pessoais; administrar a tecnologia de informação, analisando, de forma crítica, seu custo, qualidade e complexidade.

As atividades inerentes à gestão da informação, segundo Marchiori (2002), podem ser consideradas como um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle da informação, a fim de utilizá-la da maneira mais apropriada e de acordo com as políticas e preceitos de cada organização.

A gestão da informação é vista como o gerenciamento de todos os recursos informacionais relevantes para o desenvolvimento empresarial.

De acordo com Mota e Oliveira (2005, p. 99), hoje “não há ainda unanimidade em torno de uma denominação comum para abarcar as diferentes habilidades que se vinculam às atividades de informação”.

Como profissionais da informação, Le Coadic (2004) entende que são aqueles capazes de adquirir informação registrada em qualquer suporte; organizá-la; descrevê-la; indexá-la; armazená-la; recuperá-la e distribuí-la, tanto em sua forma original como em produtos elaborados a partir dela.

Além disso, esses profissionais têm uma vasta possibilidade de atuação no mercado, como afirmam Mota e Oliveira (2005, p. 106), na indústria e negócios: no atendimento a empresários executivos, que necessitam de informações precisas, que os mantenham em nível de competição com outras empresas. Estes podem ser considerados como clientes típicos e variam desde proprietários de empresas de pequeno porte a diretores das grandes companhias, firmas de seguro e de investimento, agências de publicidade e relações públicas, indústrias de manufatura e serviço; nos bancos e finanças: na recuperação e análise de informações estratégicas e competitivas determinantes para transações comerciais e financeiras de sucesso; poder público: em diversas instâncias, que vão desde a atuação em universidades e centros de pesquisa até arquivos públicos e gestão de bancos de dados, que incluem documentos orçamentários, pesquisa sobre distribuição de renda, qualidade de vida da população, dentre outros; ciência e tecnologia: no fornecimento de informações para o embasamento e a consolidação de pesquisas de profissionais de todas as áreas do conhecimento, atendendo desde pesquisadores de Ciências Exatas até os de Ciências Humanas.

FONTE: Elaborado pela autora.

QUADRO 6 – Categoria “O secretário executivo como gestor de informação”

O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO GESTOR DE INFORMAÇÃO
É necessário, atualmente, que o profissional que lida com informação seja capaz de analisar, sistematizar e até mesmo tomar decisões baseadas em informações e, dentre esses profissionais, destaca-se o profissional de Secretariado Executivo.
Medeiros e Hernandes (2006) apontam algumas tarefas relacionadas à gestão da informação para os Secretários Executivos, dentre as quais se destacam a captação de informações que se relacionem com a empresa; o estabelecimento de critérios de seleção das informações, de modo que estas sejam objetivas e atendam às necessidades de seus usuários; e manutenção de um sistema prático e atualizado de armazenamento de informações, tanto para uso pessoal, quanto para o auxílio de outros profissionais.
Considerando que uma das vertentes da gestão da informação é a gestão documental, cabe ao profissional de Secretariado Executivo, dentro de suas competências, a organização e o desenvolvimento de arquivos que possibilitem a utilização de documentos, uma vez que as funções do arquivo, de acordo com Neiva e D'Elia (2005, p.174), se resumem na preservação da documentação, tornando-a útil como informação, e têm como principais objetivos recolher selecionar, classificar e catalogar os documentos; conservar e garantir o caráter confidencial dos dados sob sua custódia, além de proporcionar a consulta de forma rápida e a pronta localização dos documentos.

<p>O secretário executivo está interligado com o dia a dia da organização, sendo gestor de informação, administrando processos e facilitando a tomada de decisões. Além disso, está incumbido a este profissional gerar resultados, por meio do monitoramento, consulta e coordenação dos fatores organizacionais que estão à sua volta (Neiva & D'Elia, 2009).</p>
<p>Quando são comparadas as atribuições do profissional de Secretariado com as dos chamados "profissionais da informação", verificam-se muitas similaridades entre elas.</p>
<p>Por exemplo, quando Marchiori (2002) afirma que o profissional da informação deve localizar e disseminar as informações de qualidade, percebe-se, também, essa tarefa entre as atribuições de um Secretário Executivo.</p>
<p>As semelhanças são ainda mais evidentes quando se verifica que o profissional da informação deve, de acordo com Marchiori (2002), priorizar a informação relevante para o usuário e verificar a qualidade dessa informação, observando características como a exatidão, a utilidade e a aplicabilidade, entre outras; também nessa atividade verifica-se uma equivalência com as atribuições requeridas ao Secretariado Executivo.</p>
<p>Ainda segundo a lei que rege a profissão, nota-se, dentre as atribuições do Secretário Executivo, a gestão da informação, como disposto no art. 4º, que elenca as seguintes habilidades: "III – coleta de informações para a consecução de objetivos e metas da empresa; V – interpretação e sintetização de textos e documentos".</p>
<p>Assim como outras: personalizar a forma de apresentação e disseminação da informação – o Secretário Executivo elabora relatórios, apresentações e documentos comerciais, modificando a forma como se visualiza a informação inicial, e por meio de sua intervenção, torna a apresentação das informações mais objetiva, segundo os propósitos aos quais devem servir; desenvolver um pensamento crítico e analítico para perceber e entender os problemas de informação e comunicação, conforme as perspectivas técnicas, organizacionais e pessoais – o Secretário deve filtrar o grande volume de informação destinada aos executivos, de forma crítica, analisando seu conteúdo e verificando a qualidade das informações.</p>
<p>A partir das discussões obtidas com a revisão integrativa da literatura sobre a gestão da informação e sobre o profissional de Secretariado Executivo, foi possível verificar que a informação é um importante instrumento de trabalho, também, para esse profissional.</p>
<p>Qualquer que seja o processo dentro de uma empresa, este somente será viabilizado se sustentado por informações fidedignas. Para isso, é preciso que haja profissionais capazes de filtrar, estruturar, interpretar e fornecer informações. Por atuar próximo aos executivos das empresas, o Secretário Executivo trabalha diretamente com eles, assessorando-os em tarefas como planejamento, redação de relatórios e produção de apresentações, por exemplo.</p>
<p>Assim, as informações gerenciadas em Secretariado revelam um foco nas atividades de transição gerencial, troca constante e rápida de fontes de dados e domínios de atividades de natureza ampla, incluindo desde técnicas básicas de computação até gestão estratégica de problemas. Em todo este processo, o foco da informação secretarial repousa sobre o objeto de estudo das Ciências da Assessoria (Nonato Júnior, 2009).</p>

A gestão da informação pode ser observada como uma atribuição do Secretário Executivo, se observada a contribuição da aplicação dos conceitos da ciência da informação e da documentação, e da observância dos ciclos da informação e dos documentos dentro das organizações. A gestão documental, que, por sua vez, está diretamente ligada ao profissional de Secretariado Executivo, visto que cabe a ele a função de elaborar, receber, verificar, ordenar, classificar e definir a finalidade de diversos documentos, é uma das muitas ferramentas utilizadas por esse profissional para gerenciar informação.

Dessa forma, o secretário executivo atua como um gestor de informação dentro da empresa por possuir conhecimento de todas as informações organizacionais, tanto internas quanto externas. E, nas atividades correlacionadas à responsabilidade socioambiental aplica seu conhecimento sobre gestão da informação, atuando como facilitador dos processos informacionais, almejando a consecução dos objetivos empresariais.

Portanto, pelo domínio das técnicas relativas a arquivamento e gestão de documentos, por responsabilizar-se pela filtragem da documentação e das correspondências, por elaborar relatórios e apresentações, por atuar próximo aos gestores e junto com eles, assessorando-os e possuindo conhecimento dos negócios em que estão envolvidos, o profissional de Secretariado atua de fato como um gestor de informações nas mais diversas organizações.

FONTE: Elaborado pela autora.

Com a classificação feita, partimos para a última etapa de uma análise de conteúdo: o tratamento dos dados obtidos.

6.2 Tratamento dos dados

A terceira fase do processo de análise de conteúdo trata os dados obtidos e os interpreta. Para Bardin (2011) os dados em bruto são tratados de maneira a serem significativos e válidos, e que o analista, tendo à sua disposição resultados significativos e fiéis, pode então propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos, ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas. Isto é, essa fase consiste em fazer inferências e interpretações acerca dos resultados obtidos.

A inferência na análise de conteúdo se orienta por diversos polos de atenção: a mensagem (significação e código) e o seu suporte ou canal; e/ou o emissor e o receptor. É um instrumento de indução para investigar as causas (variáveis inferidas) a partir dos efeitos (variáveis de inferência ou indicadores,

referências), segundo Bardin (2011). Os resultados levantados foram tratados tendo como foco a mensagem, já que se realizou uma análise de conteúdo temática.

Consoante os dados obtidos, o secretário executivo desempenha várias funções: assessor, administrador e gestor. E suas funções são semelhantes às de um administrador, utilizando habilidades de planejamento, organização, coordenação, comando e controle.

Ele atua como agente facilitador no fluxo de comunicação, fornecendo informações, como mediador das ações da empresa, e como elo entre parceiros, fornecedores e clientes, gerenciando informações e administrando processos.

É o responsável pela gestão documental nas organizações: realiza a triagem e organização de documentos, compila informações, e elabora relatórios e apresentações. Além de desempenhar as habituais técnicas secretariais, como organização de eventos, atendimento telefônico e redação de documentos.

São, também, funções do secretário executivo: coordenar o trâmite de papéis e de assuntos de rotina, cotar preços com fornecedores, administrar os custos da área, atender o cliente interno e externo, gerenciar arquivos físicos e eletrônicos, gerenciar tarefas operacionais, elaborar documentos e relatórios, e gerenciar diversos tipos de documentos empresariais e arquivos eletrônicos.

Esse profissional participa ativamente do processo de tomada de decisões, pois trabalha em conjunto com os executivos da organização. E por estar sempre próximo aos centros decisórios, ele atua como facilitador de processos, assessorando de forma direta o gestor.

Por conseguinte, o profissional secretário executivo interliga realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou interrelacionais. Ele pode trabalhar em qualquer nível e em todo tipo de organização.

Essas afirmações a respeito das funções e atividades desempenhadas pelo secretário executivo estão de acordo com o referencial teórico, no qual Santos e Caimi (2009) proferiram que diante das últimas alterações no mercado de trabalho o profissional de secretariado passou a atuar de diversas formas e adquiriu variadas funções no seu dia-a-dia profissional.

Analisando os dados, percebeu-se que o secretário executivo é um profissional com perfil multidisciplinar, com conhecimentos técnicos e habilidades gerenciais, o que lhe permite atuar em diversos setores da organização. Ele trabalha

ao lado dos poderes decisórios, ajudando na otimização dos resultados, e por isso deve ter visão generalista e estratégica.

O secretário executivo deve ser ético, transparente, proativo, atencioso, criativo, flexível e discreto. Além disso, deve ser comprometido, ter capacidade de resolver problemas/imprevistos de forma consciente e responsável, ter habilidade no trabalho em equipe e capacidade de se adaptar às mudanças. É importante que ele conheça a empresa como um todo e se mantenha atualizado quanto às inovações tecnológicas e estratégicas das organizações, a fim de bem realizar as suas funções.

Essas alegações sobre o perfil do secretário executivo ratificam as teorias de Kipper e Fávero (2009), as quais dizem que o profissional de secretariado é capaz de entender o processo organizacional, de gerir informações, de compreender a automação dos escritórios e as novas tecnologias, de gerir conflitos, de promover e apoiar o crescimento da equipe, sem esquecer a discrição e a competência.

De acordo com os dados da categoria “Ferramentas utilizadas pelo secretário executivo”, esse profissional pode fazer uso de determinadas ferramentas que lhe auxiliam a executar suas tarefas rapidamente e eficazmente. E os equipamentos destacados foram as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).

O profissional de secretariado executivo pode contar com ferramentas de TIC como computadores modernos, *notebooks*, *netbooks*, *tablets*, telefone, aparelhos de telefonia móvel, como *smartphones*, *internet*, *intranet*, além dos sistemas de informação utilizados nas organizações. Essas ferramentas possibilitam o tratamento e a transmissão de informações, em tempo real, além do armazenamento, para que o acesso a elas aconteça sem dificuldades. Essa rapidez na produção e no acesso às informações e documentos faz com que o secretário executivo possa auxiliar de forma significativa os gestores na tomada de decisão.

Foi ressaltado que o secretário executivo pode utilizar as TIC de forma estratégica para consolidar parcerias, público-alvo, fornecedores, gerenciar suas atividades diárias e gestão sócio-comunicativa com seu público externo e interno. As TIC's contribuem também para tornar o secretário executivo um articulador de informações e comunicação em seu ambiente de trabalho, ajudando no crescimento da organização.

O GED é uma ferramenta de manutenção e utilização de arquivos eletrônicos, e de gerenciamento de documentos em suporte digital. Sua importância se deve ao fato de que converter documentos em imagens eletrônicas vai além da escolha da tecnologia ou do preço da compra de um equipamento novo, tal quais os dados expressaram.

O gerenciamento eletrônico de documentos feito pelos secretários executivos já tinha sido apontado por Neiva e D'Elia (2014), como uma das novas atividades desempenhadas por esses profissionais. O conteúdo analisado trouxe mais uma ferramenta do campo da informação para a rotina do secretariado.

Como o material estudado retratou, a gestão da informação é o gerenciamento de todos os recursos informacionais relevantes para o desenvolvimento empresarial, é o um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle da informação, a fim de utilizá-la da maneira mais apropriada e de acordo com as políticas e preceitos de cada organização.

Conforme apresentado anteriormente, o gestor da informação, também chamado de profissional da informação, é a pessoa que lida com a informação. Ele adquire informação registrada em qualquer suporte, organiza, descreve, indexa, armazena, recupera e distribui essa informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela. Além disso, ele busca corresponder às exigências dinâmicas da sociedade e contribuir para que os recursos informacionais sejam cada vez mais rentáveis e eficazes na tomada de decisões.

As atividades desempenhadas pelo gestor da informação são: auxiliar na definição das atividades desenvolvidas pelo usuário e na explicitação de suas necessidades de informação; localizar e disseminar as informações de qualidade e criar uma estratégia para a captação de informações importantes e de interesse do usuário; priorizar a informação relevante para o usuário e a qualidade dessa informação, observando características como exatidão, utilidade e aplicabilidade, entre outras; personalizar a forma de apresentação e disseminação da informação; utilizar-se de metodologias para o desenvolvimento de sistemas de informação e ferramentas de apresentação dessas informações; desenvolver um pensamento crítico e analítico para perceber e entender os problemas de informação e comunicação, conforme as perspectivas técnicas, organizacionais e pessoais;

administrar a tecnologia de informação, analisando, de forma crítica, seu custo, qualidade e complexidade.

Os dados também mostraram que os profissionais da informação são responsáveis por coordenar equipes de funcionários, desenvolver e dirigir programas e sistemas que atendam às necessidades informacionais dos usuários, os quais podem ser clientes internos e externos da empresa. E que para isso, eles devem operar eficiente e eficazmente tudo o que se refere ao gerenciamento da informação, em organizações de qualquer tipo ou em unidades especializadas de informação. Ademais, eles devem gerenciar informação pensando e planejando estrategicamente, estruturando articulações políticas e analisando mercados e contextos, para que tenham condições de satisfazer as necessidades informacionais de seus clientes.

Os recortes dos artigos, também, ratificaram as teorias de Barbosa (2008) e Davenport (2004), as quais asseguram que a gestão da informação tem como foco a informação, e que a gestão de informação é um conjunto de atividades estruturadas, no qual as organizações obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento, respectivamente.

A partir dos dados obtidos foi possível verificar que a informação é um importante instrumento de trabalho para o secretário executivo e que, quando comparadas as atribuições deste com as dos profissionais da informação foram encontradas várias similaridades entre elas. Um exemplo citado foi o de que o profissional da informação deve priorizar a informação relevante para o usuário e verificar a qualidade dessa informação, observando características como a exatidão, a utilidade e a aplicabilidade, atividades estas equivalentes com as do secretário executivo.

Também cabe ao secretário executivo, assim como ao gestor da informação, a gestão documental, personalizar a forma de apresentação e disseminação da informação, elaborar relatórios, apresentações e documentos comerciais, modificando a forma como se visualiza a informação inicial, e por meio de sua intervenção, tornar a apresentação das informações mais objetiva, segundo os propósitos aos quais devem servir; desenvolver um pensamento crítico e analítico para perceber e entender os problemas de informação e comunicação, conforme as perspectivas técnicas, organizacionais e pessoais, além de filtrar o grande volume

de informação destinada aos executivos, de forma crítica, analisando seu conteúdo e verificando a qualidade das informações.

Portanto, a gestão da informação pôde ser observada como uma atribuição do secretário executivo, desde que foi observada a contribuição da aplicação dos conceitos da ciência da informação, da documentação, e da observância dos ciclos da informação e dos documentos dentro das organizações na rotina secretarial.

Esses resultados confirmaram os fundamentos de Neiva e D'Elia (2014), de que o secretário moderno tem papel fundamental na organização do sistema de informações, e de que ele tenha acesso a vários dados e informações que circulam pelas empresas.

Enfim, tem-se desenvolvida a última etapa da análise de conteúdo, o tratamento dos resultados. E a seguir, iremos fazer as considerações finais deste trabalho monográfico.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema deste trabalho surgiu da busca da pesquisadora em procurar explorar o relacionamento/associação entre as profissões de gestor de informação e de secretário executivo. Essa ideia nasceu durante as aulas do curso de Especialização em Gestão de Informação e Pessoas, do qual a autora, que é secretária executiva, participou. Nesse sentido, buscando verificar se o secretariado executivo trabalha com a gestão da informação foi que desenvolvemos este estudo.

Para tal, estipulou-se como objetivo geral desta monografia analisar o conteúdo publicado sobre o secretário executivo e a gestão de informação, na revista GeSec, a fim de verificar se a literatura sobre o profissional de secretariado executivo identifica sua atuação como gestor de informação no seu dia-a-dia profissional. E assim foi elaborada uma pesquisa qualitativa, na qual foram coletados e analisados tematicamente o conteúdo de três artigos publicados na referida revista, que discorriam sobre o secretariado executivo e a gestão de informação.

Para tratar o material levantado foi utilizada a teoria da Análise de Conteúdo, que para Bardin (2011) é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, com a intenção de fazer inferência de conhecimentos.

A pesquisa revelou que o secretário executivo é um profissional multidisciplinar, que possui várias funções, tem conhecimentos técnicos variados, e habilidades gerenciais. Devido a essas características, ele pode atuar em qualquer tipo de organização, além de poder transitar entre os variados setores e níveis de uma empresa.

Identificou-se que o secretariado executivo tem uma participação ativa no processo de tomada de decisões, pois ele trabalha em conjunto com os profissionais que tem poder de decisão, auxiliando-os diretamente em suas tarefas. E em virtude desse fato, ele deve ter uma visão generalista e estratégica de toda a organização.

O secretário executivo foi reconhecido como um profissional que atua como um elo entre pessoas, conhecimentos e níveis hierárquicos dentro da organização. Ademais, ele atua como facilitador de processos e agente facilitador no fluxo de comunicação. E tem como principal instrumento de trabalho a informação. Ele gerencia informações, documentos, arquivos físicos e digitais, administra processos, é responsável pela gestão documental, além de desempenhar

as funções clássicas do secretariado como a organização de eventos, o atendimento telefônico e de clientes (interno e externo), e a redação de documentos. Entre as suas características, destacamos a discrição, a proatividade, a ética, a transparência, o comprometimento, e a capacidade de se adaptar às mudanças e de resolver problemas.

Em relação ao gestor de informação, a análise mostrou que esse profissional lida com a informação, e que ele é o responsável por gerenciar todos os recursos informacionais de uma empresa. Ele adquire informação registrada em qualquer suporte, organiza, descreve, indexa, armazena, recupera e distribui essa informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela.

Ele coordena equipes de trabalho, desenvolve e executa programas e sistemas que atendam às necessidades informacionais dos usuários, gerencia a informação de forma estratégica, satisfaz as necessidades informacionais de seus clientes, e contribui para que os recursos informacionais sejam um instrumento eficaz na tomada de decisão.

As análises também apontaram várias semelhanças entre as atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado executivo e de gestão de informação: os dois trabalham com a informação e utilizam ferramentas de TIC e GED na realização de suas atividades. Ambos organizam o sistema de informações, fazem a ligação entre diversos setores da empresa, servem de “ponte” entre os clientes externos e internos. Eles têm acesso a vários dados e informações que circulam pela organização, que auxiliam a tomada de decisões.

Eles são responsáveis pela gestão documental nas organizações: realizam a triagem e organização de documentos, compilam informações, e elaboram relatórios e apresentações. Eles trabalham com a gestão dos dados e das informações que passam por eles. Eles coletam informações, as interpreta, e as sintetiza em textos e documentos. Priorizam a informação relevante para o usuário e verificam a qualidade da mesma, tendo em conta características como a exatidão, a utilidade e a aplicabilidade.

Assim sendo, este estudo possibilitou afirmar que o secretário executivo atua, sim, como gestor de informação no seu dia-a-dia profissional.

Percebemos que esse tema é novo e pouco explorado, o que foi demonstrado devido à pouca literatura encontrada e ao baixo número de artigos publicados na GeSec a esse respeito.

Concordamos com o pensamento de Davenport (2014), de que a gestão de informação pode incorporar novos profissionais - como o secretário executivo -, para enriquecer e desenvolver sua área.

Por último, esperamos que este trabalho tenha contribuído para reflexões em torno dessas duas áreas de atuação: secretariado executivo e gestão da informação, e que ele sirva de inspiração para futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS

- ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de. **Gestão da informação e do conhecimento nas organizações**: análise de casos relatados em organizações públicas e privadas. 2002. 235 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2002. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA-5G8MM7/mestrado___rivada_via_correia_drummond_de_alvarenga_net0.pdf?sequence=1>. Acesso em: 28 maio 2016.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação e Informação**. Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>>. Acesso em: 24 maio 2016.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues; MACEDO, Solange Madalena Souza. Gestão da informação, da tecnologia da informação e comportamentos e valores relativos à informação em instituições de ensino superior (IES) de Belo Horizonte. **Brazilian Journal of Information Science**. Marília (SP), v. 7, n. Especial, p. 137-153, 1º Sem., 2013. Disponível em: <<http://www2.marilia.Unesp.br/revistas/index.php/bjis/index>>. Acesso em: 26 maio 2016.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Portugal, Lisboa: Edições 70, 2011.
- BERELSON, B. **Content analysis in communication research**. Nova Iorque, Univ. Press, 1952, Hafner Publ. Co., 1971
- BLACK, A.; BRUNT, R. Information management in business, libraries and British Military Intelligence: towards a history of information management. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 4, Sep. 1999, P. 361-374. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000007150>>. Acesso em: 8 dez. 2012.
- CHOO, Wei Chun. Preenchendo as lacunas cognitivas: como as pessoas processam informações. In: MARCHAND, Donald A.; DAVENPORT, Thomas H. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Brookman, 2004.
- DAVENPORT, Thomas H. Resgatando o “I” da “TI”. In: MARCHAND, Donald A.; DAVENPORT, Thomas H. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Brookman, 2004.
- DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.
- FENASSEC. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/d_info_cargos_cbo.html>. Acesso em: 08 maio 2016.
- KIPPER, Rosane Tomedi; FÁVERO, Altair Alberto. Pensamento, criatividade e conhecimento: diferenciais do profissional de secretariado. In: DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão secretarial**: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.
- MARCHIORI, Patrícia Zeni. Gestão da informação: fundamentos, componentes e desafios contemporâneos. In: SOUTO, Leonardo Fernandes. **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2011.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. São Paulo: Editora Senac, 2010.

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

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.

RAYWARD, W. B. **The case of Paul Otlet, pioneer of information science, internationalist, visionary: reflections on biography**. **Journal of Librarianship and Information Science**, Londres, v. 23, n. 23, p. 135-145, set. 1991.

REIS, Ana Carolina Gonçalves. **Imagens e imaginários da profissão de Secretariado na Revista Excelência**. 2012. 162 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2012. Disponível em: <<http://www.lettras.ufmg.br/poslin/defesas/1465m.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2016.

RODIGHERO Deise; GRZYBOVSKI, Denize. **Gestão do conhecimento e o profissional secretário executivo**. In: DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Cássia Viviane dos; CAIMI, Flávia Eloisa. **Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais**. In: DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

TEMIM, P. **Inside the business enterprise: historical perspectives on the use of information**. University of Chicago Press, 1992. Disponível em: <<http://www.amazon.com/Inside-Business-Enterprise-Perspectives-information/dp/0226792048>>. Acesso em: 18 nov. 2012.

WILSON, T. D. **Information Management**. In: FEATHER, J.; STURGES, P. (ed.). **International Encyclopedia of Information and Library Science**. London: Routledge. 2003, p. 263-278. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/encyclopedia_entry.html>. Acesso em: 2 dez. 2012.