



A FUNÇÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NOS ASPECTOS GERAIS DA PROFISSÃO

Edelita Gonzaga Martins

Graduada em Secretariado Executivo

Mestranda em Gestão da Informação – UEL - edelita@uel.br

Linete Bartallo

Doutora em Educação- Docente – UEL - linete@uel.br

Resumo: O presente trabalho teve como objetivo investigar as competências informacionais dos Secretários Executivos no desempenho de suas funções. Participaram da pesquisa 24 servidores lotados nos Centros de Estudos, Pró-Reitorias e Órgãos Suplementares de uma Instituição Pública de Ensino Superior do Paraná. Por meio do questionário aplicado, foram identificadas como principais competências informacionais: habilidade para a comunicação; visão geral da estrutura organizacional; busca constante de educação continuada; amplos conhecimentos técnicos e administrativos; autonomia para tomada de decisão; uso e busca da informação de forma eficiente utilizando as tecnologias de informação disponíveis e gerenciando em seus setores um sistema de gestão de documentos que facilita a tomada de decisão de seus superiores. Os participantes enfocaram a importância da Graduação em Secretariado Executivo, entretanto, não como fator primordial para o exercício da função, uma vez que acreditam que a experiência e os cursos de treinamento já são suficientes. As competências e habilidades verificadas nestes profissionais vão de encontro ao perfil do profissional da nova realidade, desvincilhando-se do papel de um mero executor de tarefas e tornando-se um membro dinâmico da equipe de trabalho, contribuindo para os resultados da organização.

Palavras-chave: Secretário Executivo – Competências Informacionais. Técnicas Secretariais.

THE ROLE OF THE EXECUTIVE SECRETARY IN AN INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION: A COMPETENCY IN INFORMATIONAL OVERVIEW OF THE PROFESSION

ABSTRACT: This study aimed to investigate the informational expertise of Executive Secretaries in the performance of their duties. Study participants 24 servers working in the Centres of Studies, Dean Organs and a Supplemental Public Institution of Higher Education of Parana. Through the questionnaire, were identified as major information skills: ability to communicate; overview of the organizational structure constant pursuit of continuing education, extensive technical and administrative expertise, autonomy in decision making, information search and use efficiently using information technologies available in their industries and managing a document management system that facilitates decision making of their superiors. Focus on the importance of the Graduate Executive Secretary, however, as the key to the exercise of the function, since they believe that the experience and training courses are sufficient. The skills and abilities of these professionals will checked against the



professional profile of the new reality, disengaging from the role of a mere executor of tasks and become a dynamic member of the team, contributing to the organization's results

Key-words: Executive Secretary.- Information Literacy. Secretarial Techniques.

1. INTRODUÇÃO

As organizações estão cada vez mais conscientes de que seu sucesso é determinado pela qualificação de seus empregados e, portanto, passaram a atribuir maior relevância à gestão estratégica de recursos humanos, principalmente no que diz respeito ao desenvolvimento das competências humanas e profissionais.

Na sociedade atual, a informação e o conhecimento transformaram-se em fatores integrantes de produção. O ser humano passou a ser o centro do processo de produção e, para isso, deixou-se de falar em qualificação para se falar em competências, e dentro desse contexto, fala-se em competência para lidar com a informação, ou seja, a competência informacional. Esta competência deve ser desenvolvida nos mais diversos tipos de trabalho e em todos os tipos de organizações.

A competência informacional, definida como o conjunto de competências profissionais, organizacionais e competências-chave, se encontra ligada não só ao profissional da informação, mas à todas as profissão, pois não existe hoje uma atividade que possa ser desenvolvida sem o uso de informação.

As instituições públicas de ensino também buscam a excelência e, para que isso ocorra não basta apenas ter bons professores e estrutura física, sendo necessário também um quadro de servidores bem preparados e qualificados profissionalmente, uma vez que são estes que fornecem todo o apoio técnicos às atividades docente e discente.

Neste contexto, o profissional Secretário Executivo desempenha um papel significativo, uma vez que todos os Centros de Estudos, Pró-Reitorias e Órgãos Suplementares possuem entre seus servidores, um servidor que exerce esta função.

O profissional de Secretariado Executivo já enfrentou, em sua trajetória, muitos obstáculos até conseguir adquirir um espaço mais amplo e a valorização da profissão no mercado de trabalho. Muitas pessoas mostram-se surpresas quanto tomam conhecimento de que existem cursos de graduação para esta profissão. Entretanto, a postura desses profissionais perante o mercado de trabalho, buscando valorizar e mostrar a profissão como



ela realmente é, vem mudando esses paradigmas acerca da profissão. Atualmente, as modificações econômicas e sociais fizeram com que este profissional se aperfeiçoasse com competências técnicas e humanas, buscando aplicar suas aptidões para atuar em todas as áreas de trabalho.

Com a realização do presente trabalho espera-se encontrar uma resposta no sentido de verificar as competências informacionais dos profissionais que atuam na área de Secretariado Executivo desta Instituição de Ensino Superior. Para se responder esta pergunta, traçou-se como objetivo principal investigar as competências informacionais dos Secretários Executivos no desempenho de suas funções. Para alcançar este objetivo, foram traçados como objetivos específicos: identificar as competências técnicas (principais métodos utilizados para o desenvolvimento da função) e competências humanas (ética, relação interpessoal e intrapessoal) dos servidores que atuam na área de Secretariado Executivo de uma Instituição de Ensino Superior; investigar a importância da formação superior em Secretariado Executivo para o desempenho da função; investigar as competências informacionais destes profissionais e comparar as competências dos profissionais que atuam na área de Secretariado Executivo com as propostas apresentadas pela literatura e legislação.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para fundamentar este estudo partiu-se de revisão de literatura nas temáticas “Secretariado Executivo” e “Competências informacionais”, cujas leituras subsidiaram a construção do referencial teórico e serviram de base para as decisões quanto ao delineamento da pesquisa. Assim, os participantes, o instrumento de coleta de dados, as formas de coletar e analisar os dados, bem como a apresentação e discussão dos resultados derivou deste referencial teórico.

2.1. Participantes

Participaram deste estudo os 24 secretários executivos que responderam ao instrumento de coleta de dados que fora enviado por e-mail aos 49 servidores que exercem o cargo de Secretário Executivo e que atuam em Centros de Estudos, Pró-Reitorias e Órgãos



Suplementares de uma Instituição de Ensino Superior do Estado do Paraná. Dos 49, 29 são servidores designados e 20 são servidores de carreira, concursados ou promovidos ao cargo.

2.2. Instrumento de Coleta de Dados

Para coletar os dados foi utilizado um questionário com 15 questões, formuladas de modo a alcançar o objetivo proposto para esta pesquisa, qual seja investigar as competências informacionais dos profissionais de secretariado executivo que atuam em Centros de Estudos, Pró-Reitorias e Órgãos Suplementares de uma Instituição de Ensino Superior do Estado do Paraná. Na formulação das questões, 10 fechadas e cinco abertas. levou-se em consideração cinco tópicos que permeiam o perfil profissiográfico do cargo na Instituição, sendo eles: 1. Gerenciamento de informações: (gerenciar informações, coletar informações, transcrever ditados, discursos, elaborar relatórios, textos, e outros documentos oficiais, etc.); 2. Organização do sistema de dados e informações em arquivos manuais e eletrônicos; 3. Necessidade constante de aprimoramento e de novos conhecimentos e de visão do objetivo da instituição; 4. Coordenação de equipe, aplicação das técnicas secretariais; 5. Capacidade de relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, atendendo tanto à comunidade interna quanto a externa.

2.3 Coleta de Dados

De posse da listagem dos participantes com seus respectivos endereços eletrônicos, foi encaminhada mensagem aos 49 secretários executivos da instituição com o questionário anexado, explicando o motivo e a natureza da pesquisa e solicitando a contribuição em responder ao questionário e devolver à pesquisadora. Além disso foi explicado que a identidade seria mantida em sigilo. Foram devolvidos os 24 questionários respondidos num período de sete dias, os quais tiveram suas respostas tabuladas utilizando-se o programa excel.

2.4 Formas de Análise dos Dados



Foram produzidas estatísticas simples de porcentagem de todas as respostas fechadas e transcritas todas as respostas abertas que em seguida tiveram seus conteúdos analisados usando-se a técnica de análise de discurso.

3. REVISÃO TEÓRICA

3.1 Competências

Não é recente a preocupação das organizações em contar com pessoas preparadas para o desempenho eficiente de cada função. Taylor (1966) apud Magalhães et al, 1997, já alertava para a necessidade de as empresas contarem com “*homens eficientes*”, ressaltando que a procura pelos competentes excedia à oferta.

Ao definirem competência, Magalhães et al (1997) seguem os pressupostos da Administração Científica, fazendo alusão aos atributos necessários para o exercício de um cargo, partindo do princípio de que o conteúdo dos cargos é relativamente estável e pode ser prescrito. Segundo esses autores, competência diz respeito ao "conjunto de conhecimentos, habilidades e experiências que credenciam um profissional a exercer determinada função". Essa definição parece restringir o conceito às questões técnicas relacionadas ao trabalho e à especificação do cargo, aproximando-se do que Bloom et al (1979) denominaram capacidade, ou seja, a combinação de conhecimentos e habilidades – ou destreza – com vistas ao alcance de determinado propósito.

Vergara (2000) apresenta outra vertente que faz a fundamentação teórica sobre competência, a partir das temáticas de crescimento humano. Afirmando que o conhecimento de si próprio não é tarefa fácil, nem produto acabado, mas sim um processo que tem início e jamais chegará ao fim, uma vez que, o que vale é a atitude na busca do autodesenvolvimento, à carreira e à qualificação.

Constata-se, na literatura, que pessoas com competências e talentos têm sido referidas cada vez mais como pré-requisitos para as empresas que pretendem se manter competitivas e inovando em produtos e/ou serviços (KILIMNIK, 1999). Esses aspectos dependem do suporte dos recursos humanos, o que faz com que a gestão tenha relevado o seu papel de buscar o alcance de vantagens, por meio da administração das pessoas que trabalham.



Boog (1991, p. 58) articula que competência pode ser definida como “a qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto, fazer determinada coisa; significa capacidade, habilidade, aptidão e idoneidade”. Tem a sua importância redimensionada na teoria administrativa com as mudanças que direcionam para: flexibilidade nas organizações, valorização do capital humano, relações de parceria com outras empresas, incremento da comunicação, relações horizontais e descentralizadas, concepção multi-dimensional do homem e interesse constante nas habilidades.

Segundo Luz (1999) a competência reúne, além das habilidades ou aprendizagens adquiridas, comportamentos, crenças arraigadas e perspectiva de mundo. O fato de alguém possuir habilidades não implica o uso das mesmas na organização com energia, com base nos valores e perspectiva de mundo. Nessa forma de abordar, a competência profissional deve contemplar tanto o **ser** como o **fazer**, como parte de um todo.

As competências básicas, na forma de conhecimentos, habilidades, atitudes, interesses, traços, valor ou outra característica pessoal, são, de acordo com Chiavenato (2002), as características pessoais essenciais para o desempenho da atividade e que diferenciam o desempenho das pessoas. Ainda, conforme menciona o autor:

todo funcionário precisa possuir um conjunto de competências básicas para desenvolver suas atividades na empresa. Quando um funcionário possui um elevado perfil de competências, demonstra as qualidades requeridas para levar adiante determinadas missões. Pode-se observar as competências básicas no cotidiano de trabalho ou em situações de testes. O importante é adquirir e agregar novas competências que sejam fundamentais para o sucesso do negócio da empresa [...] (CHIAVENATO, 2002, p. 520).

O conceito de competência não deve ser aplicado apenas no nível individual, aplicando-se também às equipes de trabalho e às empresas como um todo, isto quer dizer que não se deve desconsiderar a importância da equipe no processo produtivo, portanto, gestão por competências deve ser atribuída tanto a um indivíduo quanto a um grupo de trabalho dentro das organizações.

Silva (1999) descreve as principais competências que qualquer profissional deverá buscar obter, seja através do auto-desenvolvimento, em sala de aula ou em treinamentos dentro das empresas: autogestão do conhecimento, comunicação e expressão, criatividade e iniciativa, liderança e motivação, negociação, raciocínio lógico, crítico e analítico, tomada de decisão, trabalho em equipe e visão sistêmica.



Dentre estas competências, destacam-se as três últimas, que são respaldadas pela busca e uso de informação com maior frequência. O processo de tomada de decisão, por exemplo, é condicionado à adequação das informações disponíveis. O trabalho em equipe atua de forma interativa em prol de objetivos comuns, mantendo sob controle os quatro fatores críticos de sucesso de equipes de alta performance: o indivíduo, a tarefa, o relacionamento e a emoção.

Já a visão sistêmica atua no sentido de manter o todo empresarial, adotando estratégias pró-ativas e orientadas para resultados; capacidade de desenvolver estratégias capazes de preparar a empresa para possíveis transformações na forma de gestão e operação, bem como seu relacionamento com os mercados, meio ambiente e contexto social e político.

O profissional deverá sempre estar atento às competências que ele domina e naquelas nas quais ele deve investir mais.

3.2 Competências Informacionais

Permeando as competências humanas encontram-se as competências informacionais que se referem às habilidades do indivíduo em identificar em si uma necessidade de informação e desencadear o processo de busca, acesso, aquisição, avaliação e uso da informação, criando, ao final deste processo, um novo conhecimento, que poderá ser transformado em aprendizagem.

A competência em informação permeia toda e qualquer competência humana pelo fato de que a essência das competências humanas é constituída de informação, necessitando da busca de novas informações para seu estabelecimento e desenvolvimento.

A American Library Association (ALA) publicou em 10 de janeiro de 1989 o relatório denominado Presidential Committee on Information Literacy: Final Report, no qual afirma que “Para ser um alfabetizado em informação, o indivíduo deve estar apto a reconhecer quando a informação é necessária e deve ter habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação.”.

Assim, os indivíduos, para realizarem as atividades requeridas pelas empresas, precisam desenvolver o que se denomina Competência Informacional – termo este uma tradução do termo original em inglês ‘Information Literacy’.

Na definição de Miranda (2004), a competência informacional compreende um “conjunto de competências individuais que possa ser colocado em ação nas situações práticas



do trabalho com a informação”. Ela está ligada à habilidade em se lidar com as informações, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais. Esta autora sintetiza, ao analisar as relações entre os indivíduos e as empresas, que a “noção de competência começou a aparecer quando as empresas tiveram necessidade de reconhecer as competências das pessoas independentemente do posto de trabalho que elas ocupavam”. (MIRANDA, 2004, p. 113)

A competência informacional pode ter também sua definição voltada a “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades que agregam valor [...]”, conforme menciona Dudziak (2003).

A gestão da informação é um processo considerado como “um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento” (DAVENPORT, 2000, p.173), sendo importante identificar todas as etapas do processo informacional: as fontes envolvidas, as pessoas que influenciam cada etapa, e os problemas que possam surgir.

Beuren (1998, p.68), quando se refere ao processo de gestão da informação, o relaciona ao valor estratégico da informação, que na sua visão, deve ser mantido por meio de uma seqüência de tarefas:

identificação de necessidades e requisitos de informação, coleta/entrada de informação, classificação e armazenamento da informação, tratamento e apresentação da informação, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição e disseminação de informação, análise e uso da informação.

As pessoas são preponderantes para a efetivação da gestão da informação. Amaral (1994) e Davenport (2000) chamam atenção para esse fato, especialmente em relação aos recursos tecnológicos, que são apresentados por alguns autores como o cerne da gestão da informação e do conhecimento. A credibilidade de qualquer projeto de gestão da informação é imputado às pessoas que o direcionam e o condicionam de acordo com objetivos pretendidos. Nessa perspectiva inserem-se os comportamentos e procedimentos de busca e uso da informação para a consecução dos mais variados objetivos. O conjunto desses comportamentos e procedimentos, acrescido de algumas outras dimensões, é tratado atualmente na literatura sob a denominação de comportamento informacional.

O comportamento informacional humano é objeto de estudo multidisciplinar, enfocado pela Psicologia, Administração, Ciências da Saúde, Comunicação e Ciência da Informação, entre outras áreas. Wilson (1999, p. 249) define comportamento informacional



como “as atividades de busca, uso e transferência de informação, nas quais uma pessoa se engaja quando identifica as próprias necessidades de informação”. A apropriação da informação revela um processo de interação entre um sujeito e uma determinada estrutura de informação, que gera no sujeito uma modificação em suas condições de entendimento e de saber acumulado. A apropriação representa um conjunto de atos voluntários, pelo qual o indivíduo reelabora o seu mundo, modificando seu universo de conteúdos. Para Barreto (2002, p. 72),

a geração de conhecimento é uma reconstrução das estruturas mentais do indivíduo realizada mediante suas competências cognitivas, ou seja, é uma modificação em seu estoque mental de saber acumulado, resultante de uma interação com uma forma de informação. Esta reconstrução pode alterar o estado de conhecimento do indivíduo, ou porque aumenta seu estoque de saber acumulado, ou porque sedimenta saber já estocado, ou porque reformula saber anteriormente estocado, (...) sendo que também pode ocorrer uma volta e permanência ao estado inicial de saber do indivíduo.

Pode-se afirmar então que a competência informacional é uma das competências exigidas pela nova ordem social e que o seu aprimoramento pode ser um fator diferencial com vistas à melhoria da gestão da informação e do conhecimento.

Existe uma discussão a respeito da conceituação do termo competência informacional, que segundo Melo e Araújo (2007, p. 187) começou a ser utilizado em 1974 pelo educador norte-americano Paulo Zurkowski que utilizou o termo Information Skills. Termos sinônimos tais como “Information literacy; Computer literacy; [...] electronic information literacy; Library literacy; Media literacy; Network literacy [...] Internet Literacy, [...] Digital literacy, [...] Digital Information Literacy”, são citados por Bawden (apud MELO e ARAUJO, 2003, p. 187). Essas autoras (MELO e ARAUJO, 2003, p. 188) traduziram a definição do termo da ASLA – Australian School Library Association- “[...] sinônimo de saber como aprender. [...] é um meio de empoderamento pessoal. Ela permite às pessoas verificar e refutar opiniões especializadas e tornarem-se independentes na busca da verdade.”

Para Dudziak (2003, p. 28) competência informacional é conceituada como:

[...] processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e a sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

A efetividade da busca e uso da informação pelos atores de todos os níveis organizacionais e as competências que os mesmos possuem ou devem possuir para tal constitui-se o cerne das preocupações contemporâneas com vistas a tornar as instituições mais preparadas à competitividade. Neste contexto, o secretário executivo de uma universidade de



médio porte, no desenvolvimento de suas atribuições depara-se cotidianamente com necessidades informacionais inerentes às suas atividades e por ser um profissional que trabalha com informação o tempo todo, tem em sua competência informacional o alicerce de sua carreira.

3.3 O Profissional Secretário Executivo

O perfil do profissional de secretariado executivo vem mudando nas últimas décadas e mostra o mesmo não mais como um profissional que atua somente desempenhando atividades básicas e rotineiras, mas passando a atuar como assessor, assistente, agente facilitador e coordenador de informações. Como assessor, utiliza sua bagagem intelectual, já como assistente ele utiliza as técnicas secretariais, como agente facilitador é o elo entre empresa, clientes internos e externos e, como coordenador de informações, administra relacionamentos e conflitos.

Na nova realidade da profissão as competências foram ampliadas e cresceram a dimensão e o nível de responsabilidade do profissional. A globalização e os crescentes avanços tecnológicos fizeram com que as funções abrangessem as áreas de marketing, administração, recursos humanos e qualidade, dentre outras.

Com o surgimento da internet e novos softwares à sua disposição, o profissional incorporou novas soluções às suas rotinas administrativas, racionalizou os processos de realização dos trabalhos e determinou novos rumos para seu papel profissional dentro das organizações (LIMA apud CARVALHO e GRISSON, 2002).

O perfil do profissional de secretariado vem se adaptando à nova realidade e às novas tendências do mercado de trabalho, portanto este profissional deve estar atento para se adaptar a estas novas tendências buscando novos conhecimentos, sendo flexível às mudanças, buscando constantemente o aperfeiçoamento profissional como objetivo maior de fazer parte do novo contexto do mercado de trabalho.

No que se refere ao registro profissional, este é feito pela Delegacia Regional do Trabalho, mediante o enquadramento na Lei de Regulamentação Profissional, existindo dois níveis de registro: Secretário Executivo, diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado ou com escolaridade de nível similar em outra área, mais três anos de experiência na profissão até 1985 e Secretário Técnico, com formação específica em Curso Técnico em Secretariado ou escolaridade de nível similar de outra área, mais três anos de experiência na profissão até 1985.



4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A idade dos participantes encontra-se entre 34 e 58 anos, sendo predominante o sexo feminino, com 87,5%, e apenas 12,5 representando o sexo masculino. O tempo mínimo de exercício na função encontra-se em 03 meses e o tempo máximo, em 29 anos e 07 meses, com uma média de 10,96 anos.

Em relação à formação acadêmica, 01 participante é graduado na área de Ciências Exatas, no Curso de Geografia, 03 na área de Ciências da Saúde, no Curso de Educação Física, e 21 na área de Ciências Humanas, nos cursos de Administração, Gestão Pública, Letras, Estudos Sociais, História, Educação Artística, Arquivologia, Biblioteconomia, Ciências 1º Grau e Secretariado Executivo.

No que se refere à Pós-Graduação, 01 participante está cursando o Mestrado em Gestão da Informação, 09 não cursaram nenhum Curso de Pós-Graduação; 08 já fizeram ao menos 01 Curso; 05 já cursaram 02 Cursos e 01 já cursou 03 Cursos de Especialização. A maioria das áreas dos cursos está amplamente voltada ao serviço público e também ao aprimoramento das atividades do profissional de Secretariado Executivo, tais como: Administração de Marketing, Comunicação Empresarial e Recursos Humanos, Gestão Pública, Gestão Universitária, MBA em Recursos Humanos, Administração de Marketing e Propaganda, MBA em Secretariado Executivo, Comunicação Empresarial, Educação Física na Educação Básica, Gestão de Recursos Humanos e Liderança e Empreendedorismo.

Ao serem questionados sobre o quanto consideravam importante ter o Curso Superior específico em Secretariado Executivo para exercer a função, 50% dos participantes da pesquisa responderam não considerar importante e 50% responderam que para exercer a função, seria importante ter o Curso.

Foi solicitado que os participantes justificassem sua resposta orientados pelos seguintes tópicos: domínio das técnicas secretariais, relacionamento interpessoal, relacionamento intrapessoal, conhecimento da estrutura organizacional, assessoria e ética, enfatizando ou não a importância desses tópicos no exercício da função de Secretário Executivo. Ressalta-se que estes tópicos foram escolhidos buscando identificar as competências técnicas (principais métodos utilizados para o desenvolvimento da função) e



competências humanas (ética, relação interpessoal e intrapessoal) assim como investigar sobre a importância da formação superior em Secretariado Executivo para o desempenho da função.

Por se tratar de cargo, muitos servidores recebem esta designação na Instituição sem serem, efetivamente, graduados em Secretariado Executivo

Diversos participantes mencionaram que a experiência adquirida no desempenho da função, cursos e treinamentos são fatores facilitadores para o desempenho da função, sem que seja necessária a formação na área. Os participantes que acham dispensável a formação em Secretariado Executivo para exercer a função possuem formação em Administração de Empresas, Geografia, História, Educação Física.

Já na visão dos participantes que consideram importante a formação na área para exercer a função, estes consideram que a graduação na área específica daria uma uniformidade nos métodos e procedimentos adotados na Instituição, assim com, na fala de uma servidora: *“acho importante, porque hoje eu vejo uma deficiência muito grande nesta área, considerando os documentos que estão circulando aqui na UEL; eu, por exemplo, fiz vários cursos no SENAC, com os quais obtive uma bagagem muito grande nesta área, pois à época não existia cursos de Graduação de Secretariado”*.

Atuar na área não pode se restringir somente à realização de redigir documentos, atendimento telefônico, secretariar reuniões. A formação superior na área permite que o indivíduo vá muito além disso, uma vez que curso vai muito além de ensinar técnicas secretariais, oferecendo conceitos e conhecimentos humanos, científicos e tecnológicos relacionados com o campo de atuação do Secretário Executivo e dando ao indivíduo competência para assessorar e capacidade para contribuir na gestão das organizações, assim como com sólida educação geral e humanística, com capacidade para analisar, interpretar e implantar novos conceitos, alterando a realidade das organizações públicas e privadas, de modo que possam assessorar a gestão de processos e pessoas, com observância dos níveis graduais da tomada de decisão.

Quanto à importância do relacionamento interpessoal para o exercício da profissão, houve um consenso entre os participantes da pesquisa de que um bom relacionamento interpessoal é compreendido mais como um exercício diário, dependendo única e exclusivamente do comportamento individual, da forma de ser do indivíduo.

Um outro item que se referia ao relacionamento intrapessoal, as falas recorrentes levaram a um consenso no que se refere ao auto-conhecimento, enfocando a importância do auto-controle, do domínio emocional, imparcialidade, senso crítico, ter limites e respeito em



relação aos colegas de trabalho, o profissionalismo acima de tudo, um ambiente de trabalho com “colegas” e não “amigos”, pois aí é possível agir com imparcialidade, de forma justa e igualitária”.

O conhecimento da estrutura organizacional também foi tido como fundamental no desenvolvimento de todas as funções, não só do Secretário Executivo e, na fala de um participante representa *“a base para desenvolver um bom trabalho, contribuir para o desenvolvimento da Instituição e facilitar os processos de trabalho”*.

No item Assessoria, os participantes da pesquisa mencionam que é umas das principais designações do Secretário Executivo. Ressalta-se que quando se fala em assessoria, o papel do Secretário Executivo baseia-se, além de pôr em prática as técnicas secretariais, atuar como um planejador estratégico, ou seja, estabelecendo metas, atuando junto aos seus chefes e diretores, buscando sempre ferramentas para gerenciar melhor suas atividades, resolvendo problemas inerentes ao seu trabalho e buscando melhorar a qualidade e a produtividade dos serviços. Quanto à ética, houve também uma unanimidade no que se refere ao fato de que esta tem que ser inerente a todas as funções, tanto na vida profissional quanto pessoal.

A respeito da forma como ocorre o processo de tomada de decisões por parte dos participantes, 50% deles acreditam que tem autonomia para tomar decisões e 50% dizem que na maioria das vezes necessitam do aval da chefia. Já com relação à busca da informação, constatou-se que 83% a buscam constantemente, tentando sempre se manter informados sobre a maioria dos assuntos que envolvem a Instituição e principalmente seu setor de trabalho, enquanto 33% buscam-na diariamente para auxiliar na tomada de decisões dos superiores.

Em termos de acesso às informações, 37% dos participantes da pesquisa consideram-no ótimo; 37% razoável; 20% excelente e apenas 4% acreditam que o acesso às informações na Instituição seja ruim. Gasque (2008) ressalta a busca e uso da informação como uma das competências mais importantes na sociedade da aprendizagem e, dessa forma, a busca da informação deve estar relacionada ao modo como as pessoas procuram as informações que atendam suas necessidades.

Em relação às principais habilidades e competências que os participantes julgam necessárias para o desempenho de suas funções, a flexibilidade e inovação pessoal para acompanhar as mudanças institucionais, com 87%, a capacidade de comunicação, com 75% e a capacidade de articulação, com 50%, foram as características mais mencionadas.



Quando questionados em relação às competências informacionais, 87% dos participantes mencionaram que buscam sempre um saber agir responsável, guiados sempre pelas normas da Instituição e por seus conhecimentos; 37% dizem possuir habilidade em lidar com o grande fluxo de informações que circula na Instituição; 33% consideram que possuem habilidade em lidar com as tecnologias de informação e 20% dizem que compartilhar informações é uma de suas principais habilidades.

No que se refere à gestão de suas carreiras, 54% buscam educação continuada constantemente nos treinamentos oferecidos pela Instituição e 50% buscam constantemente fora da Instituição e são responsáveis pelos custos. Verificou-se que, no ano de 2009, 18 participantes realizaram cursos relacionados à Informática, participação em eventos, palestras e encontros, Cursos de Pós-Graduação, Redação, Gramática, Inglês, entre outros. Entretanto, 6 não realizaram nenhum tipo de curso ou participação em eventos. Já no ano de 2010, 12 participantes ainda não realizaram nenhum tipo de treinamento ou participação em eventos e 12 realizaram cursos tais como Técnicas Gramaticais, Inglês, Relacionamento Interpessoal, Chefia e Liderança, Novo Acordo Ortográfico, participação em palestras, Competências Interpessoais no Ambiente de Trabalho, entre outros.

5. CONCLUSÕES

Foram identificadas nos profissionais Secretários Executivos como principais competências informacionais: ênfase ao relacionamento interpessoal tanto com clientes internos quanto externos, habilidade para a comunicação, visão geral da estrutura organizacional, a capacidade de perceber a necessidade constante de aperfeiçoamento profissional por meio da educação continuada, possuem amplos conhecimentos técnicos e administrativos, aplicando as técnicas secretariais desenvolvidas por meio da experiência na função, possuem grande autonomia em se tratando do poder de decisão e são elementos fundamentais na tomada de decisão por parte de seus superiores, uma vez que procuram se manter informados sobre a maioria dos assuntos que envolvem a Instituição e o seu setor de trabalho, utilizando as tecnologias de informação disponíveis na Instituição e gerenciando em seus setores um eficiente sistema de gestão de documentos.

Apesar de que, 50% dos participantes responderem que seria importante o Curso Superior para atuar na função e 50% dizerem que não, percebeu-se, excetuando-se dois



participantes que possuem a formação em Secretariado Executivo, que todos acreditam que a experiência, assim como cursos de treinamento, são suficientes para o exercício da função.

Verificou-se que existe uma visão da importância da Graduação no Curso de Secretariado Executivo no sentido de que este facilitaria alguns processos de trabalho, mais que formações em outras áreas não impedem o bom desempenho na função, que pode ser aprimorada com cursos de treinamento.

Mesmo em se tratando do fato que todos os 24 participantes da pesquisa exercem o cargo comissionado oriundo de indicação, verificou-se que estes possuem escolaridade de nível similar em outra área, entretanto, não foi possível enquadrá-los na Lei de Regulamentação Profissional de Secretário Executivo, uma vez que todos exercem cargo de confiança e não há, na Instituição nenhum critério pré-estabelecido para o exercício de função.

Percebeu-se também que as competências e habilidades verificadas nestes profissionais em uma instituição pública não diferem do mencionado na literatura em relação ao perfil do profissional da nova realidade do mercado de trabalho, na qual este desvincilhou-se do papel de um mero executor de tarefas e passou a ser um membro dinâmico da equipe de trabalho, contribuindo para os resultados da organização.

REFERÊNCIAS

AMARAL, L. A.M. **PRAXIS**: um referencial para o planejamento de sistemas de informação. Guimarães: Universidade do Minho, 1994. Tese (Doutorado) – Universidade do Minho, Portugal, 1994. Disponível em: https://repositorium.sdum.uminho.pt/retrieve/301/PRAXIS_Amaral.pdf Acesso em 19 fev. 2007.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **ACRL Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>. Acesso em: 11 out. 2008.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67 – 74, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf> Acesso em 22 set 2006.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo: Atlas, 1998.

BIAZZI JR, F. O Trabalho e as Organizações na Perspectiva Sociotécnica. São Paulo. **Revista de Administração de Empresas**. 1999.



BLOOM, Benjamim S.; KRATHWOHL, David R. & MASIA, Bertram B. **Taxonomia de objetivos educacionais: domínio afetivo**. Porto Alegre: Globo, 1979.

BOOG, G. G. **O Desafio da Competência**. São Paulo: Best Seller, 1991.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, p.520-521. 2002.

_____. **Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro. Editora Campus. 2000.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2000.

DRUCKER, P. **Desafios Gerenciais para o Século XXI**. São Paulo. Pioneira. 1999

GASQUE, K. C. G. D. O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas na busca e no uso da informação. **Transformação**, Campinas, 20(2): 149-158. Maio/Ago, 2008.

KILIMNIK, Z. M.. Gerência Internacional de Recursos Humanos no Contexto da Globalização. In: RODRIGUES, Suzana B. (org.). **Competitividade, alianças estratégicas e gerência internacional**. São Paulo: Atlas, 1999.

MELO, Ana Virginia Chaves de; ARAUJO, Eliany Alvarenga de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 185-201, maio/ago. 2007.

SILVA, M. C. M. **Competência e resultados em planejamento estratégico de recursos humanos: um fator diferencial da empresa moderna**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999. p. 5-7.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo, 2004

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, June 1999, p. 249-270.