

A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) PARA OS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO

Clayton Kossoski¹

Fabiola Seliger²

Tânia Mara Daver Santos³

Resumo

Este estudo fez um levantamento sobre qual é o conhecimento que os profissionais de secretariado têm sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), quais são as necessidades de atualização para atuar plenamente na área e qual é o impacto disso nas organizações. Foi elaborado um questionário e aplicado a profissionais de secretariado executivo que atuam em empresas de diversos portes e segmentos da cidade de Ponta Grossa, PR, e região. Tal abordagem se fez necessária porque praticamente não há estudos publicados com esse tema e ficou evidente que as TICs são muito utilizadas no desenvolvimento das atividades desse profissional e quem a domina, além de ser mais produtivo, engrandece a empresa onde atua e todos ganham.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação e Comunicação. Secretariado Executivo. Produtividade. Gestão do Conhecimento.

Abstract

This study did a survey to find out which is the knowledge that the secretariat professionals have about the use of Information and Communication Technologies (ICTs), in which technology areas need to update and what is the impact of that in their companies. Therefore, a survey form was created and applied to the executive secretariat professionals working in companies of all sizes and segments of the city of Ponta Grossa, PR, and region. It was necessary this approach because there isn't published studies on this topic and it was clear that ICTs are widely used in the development of activities of this professional, and who mastered the technology be more productive, magnifies the company in which it operates and all win.

Keywords: Information and Communication Technologies. Executive Secretariat. Productivity. Knowledge Management.

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais, a sociedade depende da área de tecnologia de Informação e serviços (TICs) para praticamente todas as suas demandas. Empresas privadas,

¹ Professor da rede estadual de ensino do Paraná. Mestre em Engenharia de Computação pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Campus Curitiba. E-mail para contato: claytonutf@gmail.com

² Professora da rede estadual de ensino do Paraná. Bacharel em Secretariado Executivo pela Instituição de Ensino Superior Faculdade Sant'Ana. E-mail para contato: seligerfabiolasecretariado@gmail.com

³ Professora da rede estadual de ensino do Paraná. Bacharel em Secretariado Executivo pela Instituição de Ensino Superior Faculdade Sant'Ana. E-mail para contato: taniamara2312@gmail.com

governamentais e toda a diversidade de serviços públicos são controlados por sistemas computacionais. A indústria, o comércio de bens e serviços, os sistemas financeiros, os escritórios e a área de cultura e entretenimento também utilizam recursos de informática intensamente.

A tecnologia da informação, no geral, exerce a condição de base para o perfeito funcionamento de todos os sistemas e atividades da sociedade contemporânea. Esta área demanda permanente atualização e apresenta uma crescente exigência de trabalhadores qualificados, inclusive para se manterem no mercado de trabalho. Grande parte da população, em especial as(os) secretárias(os) têm a necessidade de aprender e saber utilizar a informática para desempenhar suas atividades, desde as funções mais essenciais, e os profissionais que se especializarem poderão usufruir de belas carreiras e conseqüentemente maiores ganhos para todos.

Gerenciar o conhecimento é um dos desafios do secretário executivo. Por ser uma área em plena ascensão e que tem características próprias, ainda demanda muitos estudos científicos a respeito porque a maioria do conhecimento gerenciado faz parte apenas do cotidiano desse profissional (VAZ e DURANTE, 2011). Atualmente, o uso de TICs em qualquer cenário é essencial para que ocorra o gerenciamento do conhecimento de maneira produtiva, organizada e controlada. Nesse contexto, surgem várias dúvidas sobre a formação em TICs nos cursos de secretariado e como ocorre o processo de gestão do conhecimento secretarial, levando às seguintes questões: Quais são as tecnologias mais utilizadas no ambiente secretarial? O que os secretários sabem e o que deveriam saber sobre o uso das TICs? Qual é o impacto do uso de TICs pelos secretários no todo organizacional?

Para tentar responder a essas e outras questões, procurou-se por artigos e livros que versavam ou tendiam ao assunto. A busca por essas questões (e as respostas) retornou poucos resultados nas pesquisas realizadas. Então, elaboramos um questionário online por meio da plataforma *Google Forms* que posteriormente foi encaminhado a 10 secretários da cidade de Ponta Grossa (PR) e região para que respondessem sobre a relação Secretariado X TICs. O critério de pesquisa foi empírico haja vista que há poucos trabalhos sobre o uso de TICs no ambiente

secretarial. Portanto, com esta pesquisa pioneira pretende-se conhecer as necessidades dos secretários que atuam nessa região.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para realização do levantamento bibliográfico inicial, foram pesquisados trabalhos sobre o TICs e secretariado usando as palavras-chave "secretariado informática", "secretariado tics" nos repositórios de Periódicos CAPES (nenhum resultado) e Google Scholar (a busca retornou diversos resultados, sendo que pouquíssimos versam sobre o nosso objetivo). Encontramos alguns trabalhos a respeito do tema, principalmente, em alguns repositórios de revistas na área de secretariado e em sites institucionais de faculdades e congressos. Não foram pesquisados muitos trabalhos estrangeiros porque se optou por limitar o escopo à realidade brasileira, particularmente sobre as necessidades das empresas que estão instaladas no interior do Paraná. A busca pelo conhecimento sobre TICs na formação do profissional de Secretariado Executivo na era 2.0 encontrou os trabalhos apresentados a seguir.

O trabalho de Vaz e Durante (2009) descreve a tecnologia na gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para o ambiente das organizações, em especial as tecnologias da informação relacionadas ao compartilhamento e armazenagem do conhecimento.

Nascimento e Silva (2013) exploraram, descreveram e correlacionaram as ementas das disciplinas de informática que são ofertadas nos cursos de bacharelado em Secretariado Executivo de Instituições de Ensino Superior de diferentes regiões do Brasil evidenciando com quais habilidades em TICs esses profissionais estão sendo formados para o mercado. A pesquisa descobriu que as disciplinas relacionadas à tecnologia estão divididas em cinco categorias e que cada instituição tem suas particularidades com relação à ênfase, a carga horária e o conteúdo de cada

uma, considerando as necessidades da região em que o curso é ofertado. Porém, a carga horária em TICs é relativamente baixa.

Adelino e Silva (2012) descrevem o impacto da TI nas atividades de rotina do profissional de secretariado e a modificação no perfil que tem sido influenciado pela tecnologia.

Fernandes e Souza (2012) analisaram o mercado de trabalho do profissional de secretariado de nível superior, levantando um perfil demandado no mercado nacional segundo a visão do próprio profissional.

O trabalho de Santos (2010) enfatiza a importância do conhecimento em informática do profissional de secretariado incluindo o uso do smartphone no trabalho. Além disso, ele enfatiza que esses profissionais estão cada vez mais utilizando as diversas tecnologias da informação e, inclusive, alimentando os Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) e os sistemas de Business Intelligence (BI) nas empresas em que atuam.

Estas referências teóricas destacam a importância da boa formação em TICs pelo profissional de secretariado que, por consequência, evidencia a amplitude e interdisciplinaridade da profissão e, naturalmente, a necessidade de atualização constante para que possa desenvolver o seu trabalho.

3 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Sabe-se que a profissão do secretariado é vista historicamente como um profissional que obedece às ordens da equipe gerencial, mas com o desenvolvimento das profissões e com o aperfeiçoamento das técnicas secretariais surgiu um novo perfil profissional. Segundo Portela e Schumacher (2009), este novo perfil deve: ter preocupação com o todo empresarial, ter preocupação com a produtividade e competitividade, ter preocupação com o lucro da empresa, ser polivalente, ser negociador, ser conhecedor das tecnologias atuais, ser um programador de soluções, ser conhecedor dos problemas do seu país e do mundo moldando as expectativas da empresa aos objetivos a serem atingidos pelas pessoas e por todas as organizações, prestar assessoria de forma pró-ativa, estabelecer limites, trabalhar com estratégia gerencial, ser um gestor generalista, conhecer a teoria das organizações e que sabe “ler” o ambiente de trabalho com a finalidade de entender as mudanças e os conflitos,

procurando transformar o ambiente e as situações criadas por ele, além de conhecer as técnicas secretariais com competência (PORTELA e SCHUMACHER, 2006, p.36).

Portanto, o profissional de secretariado é fundamental para o bom funcionamento das organizações, pois deste se espera o compromisso com a fidedignidade da informação, o comprometimento com a ética e moral da empresa e a participação ativa nas metas e lucros da mesma.

Este novo perfil está voltado à obtenção de resultados positivos para a empresa e que planeja o que fazer, para que fazer, quando fazer e como fazer de modo a maximizar o uso do tempo e recursos da empresa onde atua. É muito importante destacar que o secretário é o elo entre os dirigentes e os demais grupos da empresa e que trabalha nas relações de comunicação, recebendo diversas informações que são de grande valor dentro da organização. Segundo Portela e Schumacher (2009), as atividades exercidas pelo antigo perfil do secretário já não se enquadram na atual situação de assessoramento que os executivos necessitam, sendo assim o papel da secretária (o) tem impacto direto sobre a performance das organizações.

Ao assumir este novo perfil, o profissional de secretariado atua como facilitador de resultados que a empresa precisa alcançar e, acima de tudo, como articulador da informação e comunicação.

4 A GESTÃO DO CONHECIMENTO

A atual sociedade do conhecimento representa um desafio para as organizações e um novo paradigma que requer uma busca de novas fontes de conhecimento, assim como novas ideias, produtos e o uso de ferramentas e recursos diversos com a intenção de obter maior vantagem competitiva, mediante as novas exigências dos *stakeholders*. Neste contexto as empresas passaram a adotar novas práticas de gerir o conhecimento, tornando-se indispensável considerar as boas práticas da gestão do conhecimento.

Segundo Ponchirolli (2009), a gestão do conhecimento surgiu no início da década de 1990 como parte de uma estratégia empresarial que tem a finalidade de aproveitar os recursos que a empresa possui, agregar valor e gerenciar a informação além da sua transmissão na organização. A gestão do conhecimento enfatiza o capital

humano e proporciona a criação de novas ideias e processos, identifica, distribui, compartilha e eleva o conhecimento. É um processo contínuo de aprendizagem de todos.

Nonaka e Takeuchi (1997) consideram que é fundamental a união das ciências que se referem ao tema, tais como a conversão entre o conhecimento explícito e o conhecimento tácito. O conhecimento explícito trata-se da dimensão do conhecimento em que teoricamente pode ser transmitida pela linguagem formal ou por meio de palavras e números. O conhecimento tácito possui certa dificuldade em ser verbalizado, pois esta dimensão trata-se do conhecimento pessoal e subjetivo. Entende-se, portanto, que o conhecimento tácito da pessoa não está fundamentado em teorias científicas, mas na aquisição de suas habilidades, sendo este conhecimento de maior importância para as empresas, pois se trata de uma habilidade pessoal que um determinado indivíduo desenvolveu, tornando-se difícil de ser copiada, representando o conhecimento reproduzido pela experiência de vida (SORATO DA SILVA, 2011).

Na mesma linha de pensamento, Nonaka e Takeuchi (1997) abordam a percepção da criação do conhecimento organizacional como sendo o fluxo da forma do conhecimento explícito, para o tácito e vice-versa, formando o que os autores intitulam por “Espiral do Conhecimento”, que pressupõe quatro processos de conversão. Em especial, a “combinação dos processos” baseia-se na transmissão de informações. Deste modo, o crescente avanço tecnológico vem obrigando que as pessoas se comuniquem e compartilhem seu conhecimento pessoalmente, por telefone ou por meio da tecnologia da informação, através de reuniões ou documentos, por exemplo.

Além da conversão do conhecimento tácito (know-how) para o explícito da espiral do conhecimento na dimensão epistemológica, os autores Nonaka e Takeuchi (1995 apud Terra 2000), expõem também a dimensão ontológica, que se trata do nível organizacional em que, segundo Soratto da Silva (2011), trata-se da transformação do conhecimento individual em conhecimento organizacional. Isto significa que: “[...] os vários processos e conversão entre conhecimento tácito e explícito ocorrem num ciclo ascendente de comunidades de interação, do indivíduo até pontos de contato da organização com o ambiente” (TERRA, 2000). Entende-se, portanto que, nesta

dimensão ontológica ocorre uma amplificação do conhecimento por parte da organização onde o indivíduo assume o papel de criador, e o grupo de sintetizador do conhecimento.

5 A SOCIEDADE EM TRANSFORMAÇÃO COM A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Há aproximadamente três décadas, o ambiente de trabalho em escritório sofreu uma transformação radical com a substituição das máquinas de escrever por computadores, a substituição de máquinas de fax por impressoras em rede e o uso intenso de e-mail e diversas outras tecnologias que melhoram a produtividade (TAPSCOTT, 2012).

No ambiente corporativo, deixa de existir um modelo de gestão centralizado e que dependia apenas do uso de intranets (*groupwares* isolados) e passa-se a integração plena da internet com o ambiente de trabalho, superando praticamente todos os tipos de barreiras físicas (MACHADO; MOREIRA; SOUSA, 2009).

Na década de 1980, com o início da popularização do computador pessoal (do inglês *Personal Computer* ou PC) e advento dos sistemas operacionais que oferecem ambientes gráficos, a necessidade de compartilhamento de arquivos e informações entre os secretários, os gestores e demais funcionários normalmente era realizada com materiais impressos ou por telefone. Na década de 1990, com a chegada da internet agilizou-se a comunicação com o uso de e-mails (correio eletrônico). Na década de 2000, o processo de globalização ganhou forma de aldeia global e os telefones inteligentes (smartphones) começaram a fazer parte da vida e do trabalho dos executivos, gestores e secretários.

6 PESQUISA, RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este trabalho classifica-se como exploratório e descritivo e busca levantar informações sobre o conhecimento do profissional de secretariado acerca do uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), buscando analisar suas implicações diretas para a empresa. Quanto ao método, foi utilizado um questionário que foi disponibilizado a secretários executivos. Para escolha dos secretários a serem

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

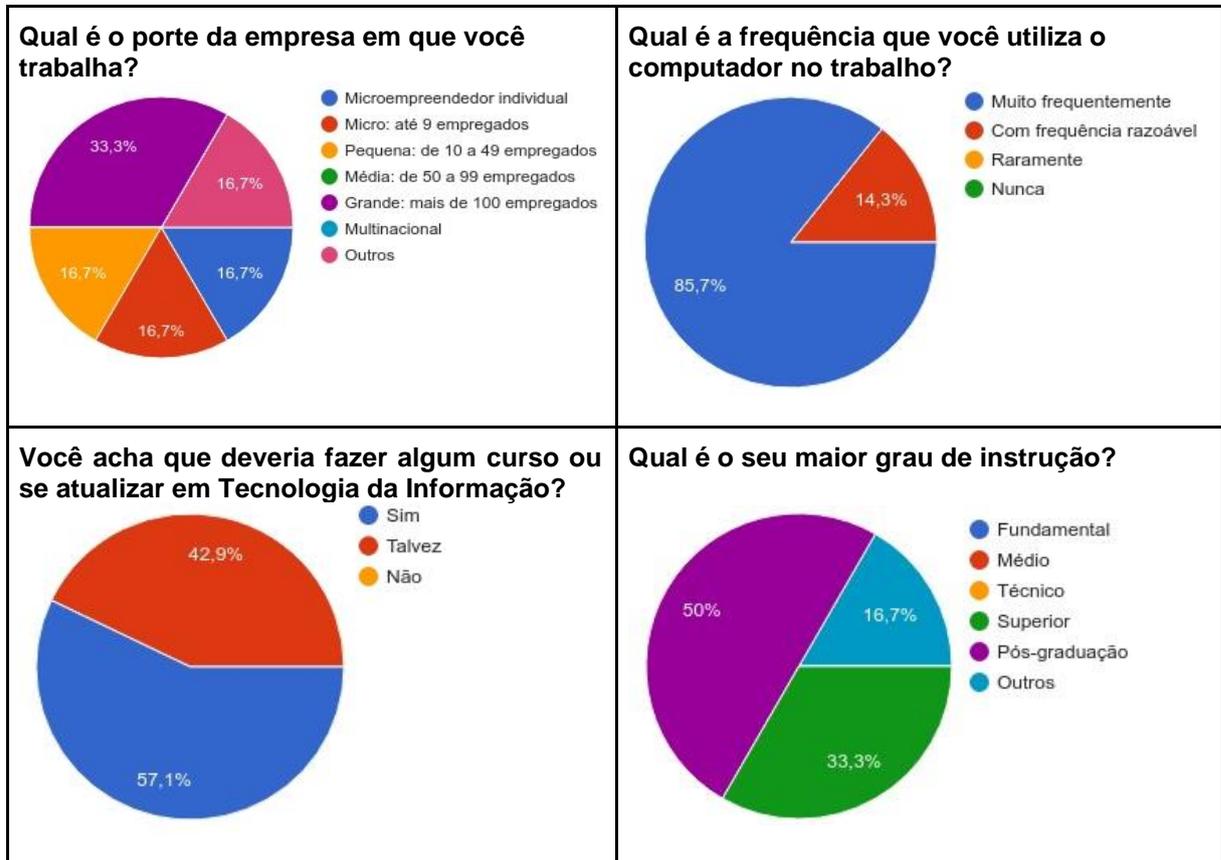
Para a realização da pesquisa sobre as necessidades dos profissionais de secretariado no que tange o uso de TICs foram desenvolvidas as seguintes atividades: a) pesquisas em artigos e livros que tendiam ou versavam sobre o assunto; b) elaboração de um questionário contendo questões diversas sobre os profissionais de secretariado e seus conhecimentos e necessidades em TICs; c) busca no site da prefeitura da cidade de Ponta Grossa e em jornais de grande circulação da região sobre quais são as empresas que atuam na cidade. Foram escolhidas por conveniência 10 empresas de diversos portes e segmentos. Posteriormente, foi realizado o contato com estas empresas e solicitado para que um secretário pudesse contribuir com esta pesquisa respondendo a um formulário web anônimo sobre a profissão e a relação com as TICs. Essa pesquisa busca levantar um panorama geral sobre o tema na cidade de Ponta Grossa (PR) e região, que ainda não possui estudos publicados a respeito.

A análise das respostas foi a técnica adotada para a interpretação dos dados e compilação da informação. As respostas foram agrupadas em temas, considerando que a ideia central é conhecer as TICs que estão diretamente envolvidas no trabalho do profissional de secretariado e se eles estão plenamente preparados para utilizá-las. Por enquanto, não houve a necessidade de conhecer exatamente quais são as

funções que cada secretário desempenha, haja vista que é muito diversificado o espectro de empresas em que eles atuam.

A Tabela 1 apresenta as informações gerais do perfil dos secretários.

Tabela 1: Informações preliminares sobre os secretários entrevistados



Ademais, para realização dessa pesquisa, buscou-se apenas profissionais graduados na área de secretariado e que atuam na área secretarial. Do total, 83,3% fizeram algum outro curso de informática e têm entre 28 e 37 anos. A Tabela 2 apresenta o agrupamento das respostas sobre o que os entrevistados *sabem* e o que

deveriam saber (mas ainda não têm pleno conhecimento) sobre TICs para exercer as atividades profissionais.

Tabela 2: Comparativo da necessidade de uso versus conhecimento em TICs

<p>Quais TICs você PRECISOU utilizar para o trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Email, Nuvem do Google ou Microsoft e Pacote Office: 100% ● PC, Pendrive, Banco de Dados, Media Player e Windows: 85,7% ● Usar/configurar impressora de rede: 71,4% ● Criar formulários online: 57,1% ● Smartphone ou tablet, Gerar arquivo PDF e Converter tipos de arquivos: 42,9% ● Projetor, multimídia, notebook e slides: 14,3%
<p>Quais TICs você DEVERIA saber utilizar (mas ainda não sabe satisfatoriamente) no trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dominar Excel: 71,4% ● Dominar Word, Videoconferência, E-mail, Nuvem do Google ou Microsoft, Banco de dados (como Access), Edição de vídeos e fotos: 42,9% ● Gravar CD, Usar Media Player, Criar formulários online, Smartphone, Windows e Linux: 14,3%

Esta pesquisa pioneira com esta abordagem produziu informações bastante interessantes, principalmente sobre a necessidade que os secretários têm de conhecer e saber utilizar as TICs e demonstrou que a profissão exige muito e que menos da metade sabe utilizá-la satisfatoriamente na empresa em que atua.

Com os resultados apresentados na Tabela 2 pode-se notar que o conhecimento em softwares do pacote Office, em especial Word e Excel (ou seus similares) ainda são intensamente utilizados e que a maioria dos que responderam não se consideram plenamente preparados para o uso destes programas. A necessidade do conhecimento e uso da nuvem, em especial do Google e da Microsoft, de formulários online e de escrita colaborativa está sendo muito requisitada no dia a dia profissional. Tem uma parcela expressiva de profissionais que ainda desconhece como realizar atividades elementares como criar e enviar e-mail corretamente, gravar CD, editar imagens/vídeos, usar smartphone e sistemas operacionais como Windows

ou Linux. Chamou atenção também a necessidade e uso de videoconferência como Skype (ou similares), projetor, multimídia e notebook.

Isso nos leva a refletir se a formação em TICs dos profissionais de secretariado está atendendo a essas necessidades, se a carga horária em tecnologia está suficiente ou deveria aumentar, se os secretários durante o curso conhecem todas essas tecnologias e se têm aulas práticas de como utilizá-las.

7 NECESSIDADES ATUAIS DO USO DE TICS PELOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO

De acordo com Rosário (2011), são funções de uma secretária executiva: o controle da agenda e dos compromissos do executivo; planejamentos de viagens; despacho e conferência de documentos; organização de arquivos; atendimento telefônico internacional; recepção de clientes; auxílio departamental; planejamento e organização de festas e eventos; atendimento e apoio à clientes internos e externos; acompanhamento e preparação de reuniões; realização de atas; pagamentos de contas; domínio em informática (Word, Excel, Powerpoint, Internet, Outlook e demais softwares); domínio fluente de idiomas estrangeiros (no mínimo inglês); ter uma boa comunicação; auxiliar no desenvolvimento da organização; ter participação nas decisões da empresa; ser o braço direito do executivo.

Consideramos que, pelo menos, metade destas funções envolve o uso direto de TICs. Então, é natural que o profissional de secretariado deva ter conhecimento em softwares, hardwares e ferramentas de tecnologia da informação para que consiga realizar as atividades da sua profissão.

SOFTWARES E HARDWARES

O controle da agenda e dos compromissos pode ser realizada por meio de aplicativos para smartphone. O planejamento de viagens é feito, em parte, por meio de consultas em sites de operadoras de viagens. Despacho e conferência de documentos podem ser realizados utilizando a internet. A organização de arquivos em formato digital (PDF, DOC...) é muito facilitada com o uso do computador e softwares de gerenciamento de banco de dados. As chamadas telefônicas podem ser realizadas por softwares (como Skype) – que são na maioria dos casos têm custo menor do que

um plano de ligações internacionais oferecidos pelas operadoras de telefonia. O planejamento e organização de festas e eventos pode levar em consideração o uso de equipamentos de tecnologia da informação como notebooks, projetores, mesa de som, softwares que controlam iluminação etc.

Atas podem ser redigidas em softwares de processamento de texto e/ou armazenadas em nuvem. Contas podem ser pagas com aplicativos de instituições financeiras. Reuniões são mais produtivas e menos cansativas com o uso de videoconferência. O acesso a sistemas restritos e que demandam mais segurança requerem o uso de certificado digital e/ou tokens. Enfim, o domínio em informática para realizar todas estas atividades vão além dos recursos supracitados, são, para estes profissionais, absolutamente fundamentais.

A computação em nuvem é uma realidade de tecnologia cujo objetivo é proporcionar serviços de Tecnologia da Informação (TI) sob demanda com pagamento baseado no uso como armazenamento de dados e diversos softwares que podem ser acessados e utilizados por qualquer computador ou dispositivo conectado à internet (Buyya et al., 2009) (SOUSA; MOREIRA e MACHADO, 2009). O uso de serviços em nuvem envolve a redução de custo, flexibilidade, automação, sustentabilidade e foco na atividade fim (MISHRA et al, 2013).

De acordo com Asadi (2012) a computação em nuvem é baseada em conceitos antigos de informática e por isso, é necessário que as pessoas que estão iniciando conheçam vários aspectos da computação tradicional para depois buscar compreender melhor o funcionamento da nuvem. A computação em nuvem é uma mudança de paradigma na área de tecnologia da informação e está se tornando cada vez mais pervasiva em todos os segmentos.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O profissional de secretariado tem acesso a muitas informações de diversas pessoas da empresa onde trabalha, incluindo as de caráter sigiloso. Naturalmente, deveria ter conhecimento sobre segurança da informação, como uso de senhas fortes em e-mails e demais *logins*, conhecer a importância dos sites e serviços que oferecem criptografia no acesso aos dados e o uso de assinatura digital no envio e recebimento de documentos muito importantes. Atualmente, o ambiente virtual, conectado 100% a

internet oferece diversos riscos como espionagem industrial e empresarial, ação de hackers, propagação de *malwares* que invadem computadores e roubam informações etc. O secretário que não possui conhecimento básico sobre os princípios de segurança da informação representa uma vulnerabilidade dentro da empresa.

8 TRABALHOS FUTUROS E CONCLUSÃO

Praticamente todas as áreas do conhecimento humano necessitam utilizar a tecnologia da informação para desenvolver suas atividades, melhorar a produtividade, facilitar a colaboração, armazenar, recuperar e distribuir informação de maneira eficiente, prática, confiável e com segurança. As TICs podem ser utilizadas para implementar estratégias competitivas e o profissional de secretariado mais qualificado para as necessidades do mercado e da empresa com certeza agrega mais valor e produz com mais qualidade.

Os resultados obtidos com essa pesquisa sobre o conhecimento e necessidades do uso de TICs no ambiente secretarial revelaram muitas informações e uma faceta importante sobre a profissão como a necessidade de atualização constante mesmo para secretários que possuem mais de um curso voltado à área de informática. Além disso, com estes resultados é possível sugerir que esses temas sobre TICs, *hardwares* e *softwares* devam ter mais ênfase e mais carga horária nos cursos de secretariado da região e que as empresas que contratam esses profissionais deveriam ofertar cursos de atualização voltados a área.

Também, essa pesquisa revelou a grande importância das TICs no ambiente secretarial e poderá inspirar ou fundamentar outras pesquisas sobre o tema na cidade e na região. Posteriormente, poderá ser ampliada para regiões maiores ou outras específicas.

A produtividade proporcionada pelo uso e conhecimento de softwares de edição de texto, planilhas eletrônicas, criação de apresentação em slides, uso de vídeo conferência, projetor multimídia e redes sociais conduz naturalmente o secretário a ter que conhecer essas tecnologias para que possa trabalhar. Ademais, outras atividades como uso de notebook com projetor, conversão de tipos de arquivos de texto, vídeo ou imagem, uso de smartphone e utilização dos recursos da nuvem com consciência favorecem a produtividade do secretário e por consequência toda

empresa, que depende dele. Tanto órgãos públicos quanto empresas privadas necessitam da atividade de secretários. Portanto, estes profissionais dependem muitos das TICs e devem estar plenamente aptos para utilizá-las no mercado sendo que, com isso, todos ganham.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J. S.; SILVA, M. A. V. A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSeC**, 2012. e-ISSN: 2178-9010.

ASADI, Aron et al. **The Cloud Computing Book. The Ultimate Guide To Mastering Cloud Computing**. 2012. Single Issue Magazine, 2012.

BUYA, R.; YEO, C. S.; VENOGOPAL, S.; BROBERG, J.; BRANDIC, I. (2009b). Cloud computing and emerging it platforms: Vision, hype, and reality for delivering computing as the 5th utility. **Future Gener. Comput. Syst.**, 25(6):599–616.

FERNANDES, I.; SOUZA, J. T. O perfil do profissional de secretariado de nível superior demandado no mercado brasileiro. **Anais do Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. Resende, RJ, Brasil, 2012. Disponível: www.aedb.br/seget/artigos12/50316683.pdf.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

NASCIMENTO, M. I. B.; SILVA, G. L. A informação e suas tecnologias: uma análise descritiva e correlativa das ementas das disciplinas de informática em cursos de bacharelado em secretariado executivo de instituições públicas de ensino superior no Brasil. Congresso Internacional de Secretariado COINS 2013. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSeC**, 2013. e-ISSN: 2178-9010.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de Conhecimento na Empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. **Gestão Secretarial: O desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009. 288p.

PONCHIROLI, O. **Capital Humano**. Curitiba: Juruá, 2009.

ROSÁRIO, Bianca. **As funções básicas da secretária executiva**. Manual da Secretária Executiva. 2011. Disponível em:

<http://www.manualdasecretaria.com.br/secretaria-executiva/>, Acesso em: 24 set. 2016.

SANTOS, Rômulo S. **Tecnologias da informação e comunicação**: uma análise da percepção dos graduandos em Secretariado Executivo sobre o conhecimento e o uso da tecnologia de smartphones para a profissão. Monografia. Universidade Federal de Viçosa, 2010.

SOUSA, Flávio R. C.; MOREIRA, Leonardo O.; MACHADO, Javam C. **Computação em nuvem**: Conceitos, tecnologias, aplicações e desafios. II Escola Regional de Computação Ceará, Maranhão e Piauí (ERCEMAPI), p. 150-175, 2009.

SORATTO DA SILVA, A. N. R. **Auditorias de sistemas de gestão**: competência para agregação de valor. 2011.205 f. Tese (doutorado)-Universidade Federal de Santa Catarina, Centro tecnológico, Florianópolis.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade. São Paulo: Negócio Editora, 2000. 010.

VAZ, C. F. M.; DURANTE, D. G. Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 49-63, n. 7, 2011.

Recebido em 19/10/2016

Versão corrigida recebida em 04/05/2017

Aceito em 10/08/2017

Publicado online em 30/09/2017