

INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA
FERNANDA GARCIA NASCIMENTO

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E OS DESAFIOS PARA O PROFISSIONAL
DE SECRETARIADO EXECUTIVO

PONTA GROSSA

2017

FERNANDA GARCIA NASCIMENTO

**A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E OS DESAFIOS PARA O PROFISSIONAL
DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Instituição de Ensino Superior Sant'Ana, como parte das exigências para obtenção do título de Bacharela em Secretariado Executivo Bilingue.

Orientador: Prof^o Esp. Lucio Mauro Braga Machado

PONTA GROSSA

2017

FOLHA DE APROVAÇÃO

FERNANDA GARCIA NASCIMENTO

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E OS DESAFIOS PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Instituição de Ensino Superior Sant'Ana apresentado como requisito final para a obtenção do Grau de Bacharela em Secretariado Executivo. Aprovada no dia 8 de junho de 2017 pela banca composta por LUCIO MAURO BRAGA MACHADO(Orientador), JÚLIO CÉSAR STADLER e PAULO FERNANDO ZARATINI O. SILVA

Tmas

TÂNIA MARA DAVER SANTOS
Coordenadora do Curso de Secretariado Executivo

Stadler

IR. SUZANA LÚCIA RHODEN
Coordenadora do Núcleo de TCC

DEDICATÓRIAS

Dedico este trabalho à minha bisavó, Diva Paz de Almeida Garcia, que mesmo não estando mais presente em vida, continua guiando-me e iluminando o meu caminho.

À minha mãe Darlene de Fátima Garcia, minha tia Janete Garcia e meu padrasto Cleverton Rosa Gonçalves, que me auxiliaram durante toda a graduação acreditando no meu potencial.

E por fim, ao meu melhor amigo Eduardo Rodrigues Sales, pelo apoio e incentivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, pois, sem Ele eu não teria conseguido chegar até o fim desta longa jornada.

À minha família, por ter acreditado em minha capacidade.

Ao professor, e orientador, Lucio Mauro Braga Machado pela sua orientação e pelo seu empenho dedicado à elaboração deste trabalho. Obrigada, professor, por compartilhar o seu conhecimento, por apoiar-me durante todo esse processo.

À Instituição de Ensino Superior Sant'Ana e todo o seu corpo docente.

E a todos que diretamente, ou indiretamente, fizeram parte da minha graduação.

EPIGRÁFE

“Os indivíduos que possuem habilidades, tanto de gerenciamento, como de tecnologia de informação poderão se tornar elementos inestimáveis para as empresas e candidatos supervalorizados no mercado de trabalho”. (Richard Saul Wurman)

RESUMO

Nos tempos atuais, a mudança no perfil do profissional de secretariado executivo é notável e também significativa. Esse profissional vem se adequando cada vez mais às necessidades corporativas e exigências do mercado de trabalho. As antigas ferramentas utilizadas – máquina de escrever, “telex” – deram lugar à modernos computadores, impressoras, e mais recentemente, a Internet, que são consideradas ferramentas facilitadoras para o trabalho secretarial. O presente estudo tem como foco descobrir, e analisar, os desafios enfrentados pelo profissional de Secretariado Executivo diante da Tecnologia da Informação (TI) e os seus avanços durante a história da profissão. Além disso, serão abordadas a definição de TI e seu uso nas organizações, como a era da informação influenciou o Secretariado Executivo facilitando as técnicas secretariais e, por fim, os desafios encontrados por esse profissional na presença da TI, que é muito utilizada atualmente dentro das empresas. Vale ressaltar que a pesquisa exposta foi aceita no CEP (Comitê de Ética em Pesquisa) no ano de dois mil e dezesseis (2016), no mês de novembro (11), no projeto de pesquisa do presente trabalho.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Secretariado Executivo. Desafios da profissão atual.

ABSTRACT

In the present times, the change in the professional of Executive Secretary's profile is remarkable and also significant. This professional has been adapting more and more to what the corporate needs, and the demands of the labor market. The old tools used – typewriter, telex – has given way to modern computers, printers and the most recently, the internet, which are consider tools to make secretarial work easily. That study focuses on the challenges faced by the professional of Executive Secretary in front of the Information Technology (IT) and their advances during the profession's history. Besides, it will be approach the definition of TI and their function to the company, how the age of information influenced the Executive Secretary, facilitating secretarial techniques and, finally, the challenges faced by this professional with the presence of IT, which is currently widely used inside the companies. It is worth mentioning that the research was accepted in the REC (Research Ethics Committee) in the year two thousand and sixteen (2016), in November (11), in the research project of the present study.

Key words: Information technology. Executive Secretariat. Challenges of the current profession.

RESUMEN

En la actualidad, los cambios en el perfil del profesional ejecutivo es notable y también significativa. Ese profesional está cada vez más con las necesidades corporativas, y las exigencias del mercado del trabajo. Las antiguas herramientas utilizadas – la maquina de escribir, telex – ahora en los sitios existen modernos ordenadores, impresoras, y más recientemente, la internet, que son consideradas herramientas facilitadoras para el trabajo secretarial. El presente estudio tiene como cuestión los desafíos enfrentados por los profesionales de secretariado ejecutivo delante de la Tecnología de Información (TI), y sus avances durante la historia de la profesión. Además, se abordarán a la definición de TI y su uso en las organizaciones, como la era de la información influenció el Secretariado ejecutivo facilitando las técnicas secretariais y, por fin, los desafíos encontrados por ese profesional en la presencia de la TI, que es mucho utilizada actualmente dentro de las empresas. Es importante resaltar que la investigación expuesta fue aceptada en el CEP (Comité de Ética en Investigación) en el año de dos mil dieciséis (2016), en el mes de noviembre (11), en el proyecto de investigación del presente trabajo.

Palavras clave: Tecnología de la informacion. Secretaría Ejecutiva. Desafíos de la profesión actual.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Funções de um Sistema de Informação	17
Quadro 1 - Mudanças nas técnicas secretariais	22
Gráfico 1 - Qual o seu tempo de atuação na área de secretariado executivo?.....	29
Gráfico 2 - Preencha de acordo com sua faixa etária:	30
Gráfico 3 - Qual sua formação em secretariado?	30
Gráfico 4 - No seu local de trabalho quais são as ferramentas que você mais utiliza para realizar suas tarefas:.....	31
Gráfico 5 - Ainda relacionado ao seu local de trabalho, em uma escala de 0 a 10 qual o nível de tecnologia utilizado na organização?	32
Gráfico 6 - Você julga relevante o conhecimento na área de TI para o profissional de secretariado executivo?.....	33
Gráfico 7 - Durante seu tempo de atuação na área, foi percebida a necessidade do conhecimento na área da Tecnologia da Informação (TI)?	34
Gráfico 8 - Em seu dia a dia, na empresa qual trabalha, você acredita que a Tecnologia da Informação é uma ferramenta que auxilia o profissional de secretariado executivo na organização e gerenciamento de tarefas?	35
Gráfico 9 - Em uma situação em que sua empresa/seu gestor lhe exige algo relacionado a Tecnologia da Informação, como por exemplo, a utilização de um site para realização de uma compra de passagens aéreas e enviar as informações da viagem para o e-mail do executivo, qual seu grau de dificuldade?	36
Gráfico 10 - Você já vivenciou uma situação em que não conseguiu executar um pedido que seu gestor fez, relacionado à um computador ou outro método de tecnologia?.....	36
Gráfico 11 - Com que frequência é exigido que você efetue alguma tarefa relacionada à tecnologia?.....	37
Gráfico 12 - Você já realizou algum curso de informática (básica, ou outro)?.....	38
Gráfico 13 - Em sua profissão, você julga necessária a execução deste tipo de cursos?	38
Gráfico 14 - A empresa qual você trabalha oferece cursos visando a aprendizagem em Tecnologia da Informação?	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SI	Sistemas de Informação
TI	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	PRESSUPOSTOS INICIAIS	13
1.1	Justificativa.....	13
1.2	Objetivos.....	14
1.2.1	Objetivo Geral.....	14
1.2.2	Objetivos Específicos	14
2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	15
2.1	Conceitos e Definições	15
2.1.1	Sistemas de Informação	16
2.2	A Tecnologia da Informação nas Organizações	18
3	O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	20
3.1	Transformações na profissão ocorridas pela Tecnologia da Informação	20
3.2	Benefícios oferecidos pela Tecnologia da Informação ao profissional de Secretariado Executivo.....	23
3.2.1	Sistemas de Informação auxiliando o (a) secretário (a) executivo (a)	24
3.3	Desafios encontrados pelo profissional de Secretariado Executivo na área de Tecnologia da Informação	25
4	METODOLOGIA	28
4.1	Instrumento de Pesquisa	28
5	APRESENTAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	29
5.1	Resultados dos questionários aplicados aos profissionais de secretariado executivo ...	29
5.1.1	Tempo de atuação na área de secretariado executivo	29
5.1.2	Distribuição dos entrevistados de acordo com a faixa etária.....	30
5.1.3	Formação dos entrevistados em Secretariado Executivo.....	30
5.1.4	Ferramentas utilizadas pelos entrevistados em seus locais de trabalho.....	31
5.1.5	Nível de tecnologia utilizado dentro das organizações pesquisadas.....	32
5.1.6	Relevância do conhecimento de TI para os entrevistados	33
5.1.7	Necessidade do conhecimento na área de TI, para os profissionais de secretariado executivo.....	34
5.1.8	TI como ferramenta que auxilia o profissional de secretariado executivo	34
5.1.9	Situação envolvendo uma atividade relacionada a TI.....	35
5.1.10	Dificuldade em exercer uma tarefa solicitada em relação a TI.....	36
5.1.11	Frequência com que são exigidas atividades que se relacionam com TI.....	37
5.1.12	Questiona se os entrevistados já realizaram algum curso de informática.....	38
5.1.13	Importância de cursos de informática, de acordo com os entrevistados.....	38

5.1.14	Questionamento sobre o oferecimento de cursos de informática pelas empresas quais os profissionais entrevistados trabalham	39
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
	REFERÊNCIAS	42

1 PRESSUPOSTOS INICIAIS

Em tempos de globalização o profissional de secretariado executivo tornou-se uma peça chave dentro das organizações devido à sua flexibilidade em adaptar-se às constantes mudanças envolvendo o mundo organizacional. Com o desenvolvimento das tecnologias antes utilizadas, e a inserção de novas ferramentas tecnológicas no mercado de trabalho, o profissional de secretariado executivo viu a necessidade de acompanhar tal desenvolvimento. Também percebeu que deveria buscar o aperfeiçoamento diante das diversas tecnologias que estavam surgindo, pois, tais ferramentas tecnológicas surgiram não somente para a evolução da informática, mas também como elementos que visassem a facilitar a vida dos secretários intentando em aumentar sua rentabilidade dentro das empresas que trabalhavam, possibilitando que otimizassem seu tempo podendo ainda exercer funções mais importantes, não somente as que eram exigidas em tempos anteriores. Com novas tecnologias, surgiram desafios a serem enfrentados pelo profissional de secretariado executivo, como a adaptação à tecnologia e também como utilizar as novas ferramentas que foram criadas.

1.1 Justificativa

A inovação tecnológica dentro das organizações trouxe inúmeros avanços para os trabalhos que necessitavam da mão de obra manual dos empregados. Um dos profissionais que mais sentiu essa mudança foi o (a) secretário (a) executivo (a) uma vez que, de acordo com AZEVEDO e COSTA (2006, p. 177) “se traçarmos um paralelo entre o computador e as antigas ferramentas da secretária, veremos quanto a tecnologia contribuiu para agilizar o trabalho dessa profissional”. Dessa forma, a proposta do presente trabalho é mostrar como a Tecnologia da Informação tornou-se uma das maiores aliadas no trabalho do profissional de Secretariado Executivo.

Este trabalho intenta verificar também como ainda existem desafios encontrados por este profissional na área de TI, seja com computadores ou ferramentas proporcionadas pelos anteriores, apesar de toda a inclusão oferecida, na maioria das vezes, nas organizações referentes a informática.

1.2 Objetivos

Sendo assim, são declarados os objetivos:

1.2.1 Objetivo Geral

- Entender os desafios enfrentados pelo secretário executivo na área da Tecnologia da Informação.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar um estudo sobre a TI nas organizações e na rotina do secretário executivo.
- Demonstrar a necessidade do profissional de Secretariado Executivo ter conhecimento na área de TI.
- Identificar o nível de conhecimento e os problemas na área de TI enfrentados pelo profissional de secretariado executivo.

2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1 Conceitos e Definições

A informação tornou-se um dos principais recursos para as empresas, e para os indivíduos que nelas atuam. Sendo assim, faz-se necessária a utilização das ferramentas de Tecnologia da Informação para que a empresa adquira resultados melhores, e com um menor custo, o qual não seria possível sem a utilização da Tecnologia da Informação.

O termo “TI”, sigla de Tecnologia da Informação, pode ser definida segundo Tenório (2007, p. 155) “como o conjunto de recursos não-humanos empregados na coleta, armazenamento, processamento e distribuição de informação”. Em uma descrição mais simples, para Turban e Volonino (2013, p. 8), um conjunto de sistemas utilizados por uma organização recebe o nome de TI. De forma mais simples, a TI refere-se ao lado tecnológico de um SI.

A TI abrange todos os recursos tecnológicos que serão, após todo o processo de armazenagem e tratamento e recuperação de dados, transformados em informações, o que lhe dá um papel importantíssimo dentro de uma organização: torna-se agente de mudança organizacional, uma vez que a TI tornou-se não mais apenas uma facilitadora das transformações ocorridas dentro do meio empresarial, e sim fundamental diante de tais transformações. Rezende e Abreu (2003) apontam os componentes da Tecnologia da Informação:

- *Hardware* e seus dispositivos periféricos: São dispositivos físicos usados para entrar, processar, armazenar e sair com os dados e informações (REZENDE e ABREU, 2003, p. 77).
- *Software* e seus recursos: Dirigem, organizam e controlam os recursos de hardware, fornecendo instruções e comandos (REZENDE e ABREU, 2003, p. 80). Alguns dos softwares importantes para as tarefas secretariais são: processadores de textos, planilha de dados, aplicativo de apresentação e banco de dados relacionais.
- Sistemas de telecomunicações: “Coleta, processamento e distribuição eletrônica de dados, normalmente entre os dispositivos de hardware de computadores” NORTON (1996); STAIR (1998); LAUDON e LAUDON (1999); (apud REZENDE e ABREU, 2003, p. 86).
- Gestão de dados e informações: “Compreende as atividades de guarda e recuperação de dados, níveis e controle de acesso de informações” NORTON (1996);

STAIR (1998); LAUDON e LAUDON (1999); (apud REZENDE e ABREU, 2003, p. 90).

As aplicações dos componentes da Tecnologia da Informação dentro das organizações, desde que começaram a fazer parte do seu cotidiano, auxiliam diretamente nas ações da empresa, interferindo na tomada de decisões e futuras atividades organizacionais.

2.1.1 Sistemas de Informação

Um sistema de informação é um sistema cuja finalidade é armazenar e fornecer informações para as organizações a fim de apoiá-las em suas funções, tomadas de decisões e processos empresariais. De acordo com Laudon&Laudon (2010, p. 12), um SI pode ser descrito como:

Um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e ao controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, a coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

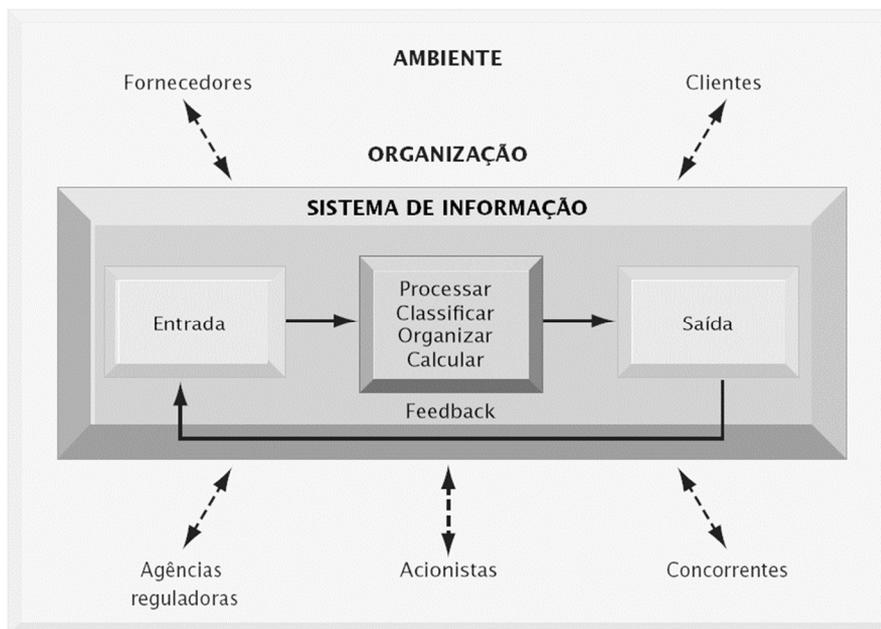
Os sistemas de informação têm como principal instrumento as informações em si, e possuem a finalidade de gerar novas informações, utilizando as primeiras citadas, as quais são utilizadas pelas organizações para suas tomadas de decisão, assim como analisar os problemas gerenciais e também criar novos serviços ou produtos.

As atividades de um sistema de informação, descritas por Laudon&Laudon (2010, p. 13) incluem a entrada, processamento, saída e o *feedback*. Essas quatro atividades podem ser visualizadas na figura 1. Os itens de um SI podem ser descritos como, segundo Turban (2013, p. 8):

- Entrada: Captura e/ou coleta de dados, que serão recebidos por dispositivos de entrada.
- Processamento: Conversão dos dados coletados anteriormente para serem analisados.
- Saída: Os dados são disseminados, de forma digital ou não, para outros SIs.

- *Feedback*: Mecanismo de retorno que monitora as ações anteriores.

Figura 1 - Funções de um Sistema de Informação



Fonte: LAUDON e LAUDON, 2010, p. 13

Para Laudon&Laudon (2010, p. 31), um sistema de informação proporciona uma solução para desafios e problemas enfrentados pela organização, sendo assim, representa uma combinação de elementos humanos, organizacionais, e tecnológicos, incluindo nesses elementos a *internet*.

Os SI têm como seus principais elementos software, hardware e rede de dados. Cada um deles, descritos por Eleutério (2015 p. 72 a 76), podem ser caracterizados:

- **Software**: o software é descrito como a parte lógica de um sistema de informação. Para Eleutério (2015, p. 72) “tudo que ocorre em um sistema computacional está descrito nas linhas de código de um software”. Também pode ser apontado como um conjunto de programas que se encontram dentro de um computador (hardware).

- **Hardware**: são os elementos físicos, ou eletrônicos, encontrados em um SI. Por exemplo: computadores, monitores, teclados, etc. De acordo com Englander (2011, p. 11 apud ELEUTÉRIO, 2015 p. 75) o hardware “fornece os mecanismos físicos para

entrada e saída de dados, para manipular e processar dados e para controlar eletronicamente os diversos componentes de entrada, saída e armazenamento”.

- Rede de dados: faz com que as informações sejam disseminadas por meio da interconexão entre computadores. Para Eleutério (2015, p. 76):

A rede de dados permite o acesso remoto aos dados, colocando as informações diretamente nas mesas das pessoas e agilizando os processos organizacionais. Com ela, as informações são disseminadas em larga escala e quase instantaneamente entre os usuários (...). Por isso, as redes são fundamentais para um sistema de informação, tanto quanto softwares e hardwares.

2.2 A Tecnologia da Informação nas Organizações

Os avanços tecnológicos causam grande impacto dentro das organizações empresariais, assim como na sociedade. Devido a revolução da informação, a TI vem sendo cada vez mais utilizada e o seu uso tornou-se indispensável dentro de uma empresa. O que originalmente era feito por pessoas, hoje é apenas feito com máquinas.

Nesse novo contexto em que as organizações se encontram o papel da TI tornou-se extremamente relevante, e a sua utilização tem sido crucial para o desenvolvimento empresarial e estratégias para competir com outras organizações. Conforme Rodrigues (1995, apud AGRASSO & ABREU, 2000, p. 102) o impacto que a TI tem não é somente em casos isolados, mas sim um impacto global e conseqüentemente, no funcionamento das empresas.

No início, a TI era apenas considerada uma questão de dispêndio dentro das empresas. Mas conforme os computadores e as formas de comunicação foram reduzindo seus preços e os tamanhos dos equipamentos, anteriormente espaçosos, foram diminuindo, possibilitou que as organizações adotassem a tecnologia como forma de investimento, uma vez que as ferramentas disponíveis trouxeram facilidade e agilidade na obtenção de resultados.

Deste modo, as empresas perceberam que sua utilização era mais que necessária. Então, passaram a dispor de equipamentos mais completos para que pudessem automatizar tarefas, processar e acessar informações de maneira mais rápida e precisa, conectar-se a investidores e clientes, e organizar a empresa de forma mais clara. Quanto à mudança tecnológica dentro dos escritórios e das organizações, Tenório (2007, p. 37) aponta:

Anos 1960 e 1970 dominados pelos mainframes, computação centralizada, caracterizada pela rigidez e controle hierárquico do fluxo de informações. Início dos anos 1980 – uso de microcomputadores, tendo apoio de base de

dados centralizada, operando as vezes em rede. Anos 1990 – uso integrado de microcomputadores e processamento central em tempo real, com bases de dados normalmente únicas e com acesso simultâneo sobre a mesma base de dados. Condições fundamentais são as novas tecnologias de comunicação: cabo de fibra ótica, transmissão por satélite, etc.

O uso da TI está cada vez mais presente no dia a dia das empresas e encontra-se atualmente em um estágio no qual ela está totalmente ligada ao mundo corporativo, e também aos clientes que procuram os serviços oferecidos pela organização. Assim, é utilizada também para a avaliação da empresa, contato entre parceiros, entre empresas do mundo todo e desenvolver estratégias dentro da corporação. Com todas as mudanças relacionadas ao uso da TI, é importante que as empresas tenham conhecimento que a Tecnologia da Informação tem um papel importante na competitividade das organizações.

Enquanto os administradores procuravam incorporar as novas tecnologias da informação às tradicionais estruturas e aos processos organizacionais, os novos computadores de última geração e os mecanismos de informação ficaram impedidos de render todo seu potencial. Mas, recentemente, as corporações começaram a estruturar o ambiente de trabalho para torná-lo compatível com a nova cultura das máquinas de alta tecnologia. (Rifkin,1995, p. 6, apud TENÓRIO, 2007, p. 38)

A estrutura das organizações vem sendo alterada conforme as tecnologias e a globalização tem se expandindo no meio empresarial, e com isso a TI possui grande impacto nessa estrutura organizacional.

3 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.1 Transformações na profissão ocorridas pela Tecnologia da Informação

O mundo corporativo sofre mudanças constantes e com tais mudanças o profissional de Secretariado Executivo adquire um novo perfil no local onde está atuando. O mercado em que o secretário executivo se encontra exige dele cada vez mais, exigindo inclusive além das funções básicas que devem ser por ele exercidas.

Anteriormente, o secretário executivo era remetido aos escribas, homens que possuíam o domínio da escrita, tinham a capacidade de fazer contas matemáticas, arquivavam documentos do antigo Egito, redigiam ordens de seus superiores, as recebiam por escrito e conseqüentemente, também as executavam (SCHUMACHER, PORTELA e BORTH; 2013).

Os escribas faziam o uso do papiro para escrever seus livros. Os próprios egípcios desenvolveram a técnica de confeccionar o papiro, mostrando uma técnica muito avançada para sua época. Após a existência dos escribas, o profissional de secretariado era citado como copista. De acordo com Schumacher, Portela e Borth (2013, p. 35), copistas eram monges que se encarregavam de copiar livros que foram escritos pelos escribas.

Em seguida a revolução industrial, a nova estrutura industrial que foi sendo formada exigiu a presença de um profissional que exercesse as funções administrativas das empresas, sendo assim consolidado o papel do secretário (SCHUMACHER, PORTELA e BORTH; 2013). O profissional de secretariado exercia funções simples, tais como atender ao telefone, ou gerenciar a agenda de seu executivo.

Nos dias atuais essas funções ainda estão presentes, mas o cenário no qual as empresas se encontram é um cenário predominantemente tecnológico, portanto, o novo perfil do Secretário Executivo exige que esse profissional tenha conhecimento tecnológico para poder contribuir ainda mais com o ambiente organizacional em que se encontra.

Sendo assim, de acordo com Schumacher, Portela e Borth (2013, p. 55), as tecnologias atuais deram certa velocidade para as mudanças que foram ocorrendo dentro do cargo de secretário executivo. Portanto, este profissional, deve estar sempre atento as mudanças organizacionais. Segundo HERNANDES e MEDEIROS (2003, p. 19):

A secretária deve estar atenta para o efeito do rápido desenvolvimento tecnológico, sobretudo com a introdução de modernos aparelhos de comunicação (variados tipos de telefone, fax, copiadoras, microcomputadores). Esses instrumentos alteraram sobremaneira a rotina quotidiana de execução dos serviços.

A era da informação, era na qual não somente o secretário executivo se encontra atualmente, mas todos os outros profissionais, está totalmente interligada à Tecnologia da Informação, e conseqüentemente, a comunicação, pois assim as informações e o conhecimento são disponibilizados cada vez mais rápido. De acordo com ELEUTÉRIO (2015, p. 17):

Os incríveis avanços da tecnologia ocorridos nas últimas décadas levaram a sociedade, e as organizações, até a chamada era da informação. Essa é uma era que mudou definitivamente a forma como as pessoas vivem e trabalham, com a derrubada das barreiras da comunicação.

As agendas antigas já estão quase em desuso dando espaço a agendas eletrônicas, por exemplo. A Tecnologia da Informação possui papel imprescindível nesse processo, pois mesmo sendo um instrumento que apoia e acelera as descobertas, também age como um acelerador no processo da disseminação dessas novidades (TENÓRIO, 2007, p. 26).

A tecnologia com sua variedade de ferramentas auxilia a profissão de Secretariado Executivo, assim, este profissional consegue realizar suas funções corretamente e em menor tempo, tornando-se assim mais produtivo e adaptando-se melhor às ferramentas que a tecnologia oferece.

De acordo com Mazulo e Liendo (2010, p. 32) por meio da tecnologia, o uso de arquivos passou a sistematizar esses documentos facilitando seu acesso no ambiente organizacional, auxiliando o profissional de secretariado executivo que tem um contato intenso com documentos empresariais, seja diariamente ou não.

Nos primórdios da profissão de Secretariado Executivo, a existência de utensílios tecnológicos era praticamente nula. Conforme Wamser (2010, p. 41):

No início do século XX, os escritórios traduziam-se em pequenas salas, com um conjunto de poltronas, onde se recebia visitas; uma mesa; uma máquina de escrever; um telefone; e um armário enorme, no qual se guardava documentos, formulários, papel, carbono, etc. A maioria do tempo de trabalho da secretária era dedicado à datilografia e à reprodução de documentos em quatro, cinco, seis ou mais vias.

Com a chegada da era da informática a vida profissional do secretário executivo tornou-se simplificada. A criação da máquina de escrever eletrônica trouxe um avanço tecnológico imenso para os escritórios, e essas tecnologias se popularizaram e conseguiram modificar o cotidiano destes profissionais.

A inclusão das ferramentas de tecnologia proporcionou ao secretário, de acordo com Wamser (2010, p. 43), um maior aproveitamento de seu tempo dentro do ambiente de trabalho e com isso o profissional de secretariado executivo conseguiu dedicar-se mais as atividades difíceis de sua profissão, particularmente: pensar estrategicamente, conquistar autonomia e ter voz ativa dentro da empresa. Conforme Schumacher, Portela e Borth (2013):

A informatização e o domínio de suas ferramentas promoveram uma gradativa conquista de espaços profissionais nas organizações, sendo hoje essencial para todas as tarefas. É difícil imaginar uma empresa que não utilize o computador em estrutura de funcionamento. Este foi, é, e continua sendo o equipamento principal para facilitação das rotinas organizacionais.
(...). Na profissão secretarial, o domínio da tecnologia ocupa um papel importantíssimo para a empregabilidade desse profissional. O computador amplia a produtividade, a eficiência e oferece a possibilidade de novos processos com mais agilidade, correção e controle.

Tais mudanças que ocorreram, podem ser identificadas no quadro a seguir:

Quadro 1 - Mudanças nas técnicas secretariais

COMO ERA	COMO FICA
Digitação.	Coordenação do sistema de informação com o uso de rotinas automatizadas (editores de texto, agendas, telefone e banco de dados).
Envio e recebimento de correspondência.	Coordenação do fluxo de papéis do departamento e triagem, bem como decisões sobre assunto de rotina.
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.	Sistemas integrados (rede) fazem esse trabalho. A secretária programa os equipamentos, organiza a infraestrutura e participa de muitas delas.
Atendimento ao telefone.	Atendimento global ao cliente, secretária como ombudsman, o que vai existir maior conhecimento da empresa e de seus clientes.
Manutenção de arquivos.	Organização do sistema de dados e informações em arquivos manuais e eletrônicos.

Fonte: NEIVA e D'ELIA (2014), p. 38

No quadro acima é demonstrada como era e como ficaram as técnicas secretariais, diante da mudança dentro das organizações influenciada pela tecnologia da informação. É observado que a tecnologia da informação é um agente facilitador para o trabalho

secretarial, proporcionando uma maior facilidade e eficiência para realizar tarefas rotineiras.

3.2 Benefícios oferecidos pela Tecnologia da Informação ao profissional de Secretariado Executivo

O perfil do profissional de Secretariado Executivo vem sendo modificado no decorrer dos anos, desde que a profissão surgiu. As técnicas secretariais existem desde o início e vieram acompanhando esse profissional por anos. Porém, com o avanço tecnológico, as técnicas secretariais ganharam novos modos de serem feitas e o secretário executivo deve acompanhar as necessidades que as organizações atuais precisam, decorrente a mudança tecnológica que vem acontecendo.

As simples técnicas secretariais descritas por Santos (2010, apud VEIGA, 2007, p.20) como organização de eventos, arquivamento de documentos e etiqueta profissional, já não são as tarefas mais exigidas pelas empresas atualmente e quando exigidas podem ser realizadas com auxílio da informática, de maneira mais rápida e eficaz.

De acordo com Schumacher, Portela e Borth, com a chegada da internet a facilidade em realizar as técnicas secretariais acabou tornando-se ainda mais automatizada. Os recursos que a informática pode oferecer otimizaram o tempo gasto em atividades rotineiras para o secretário executivo, tais como: digitar documentos, elaboração de planilhas ou agendar uma viagem para o chefe da organização. Segundo Azevedo e Costa (2006 p. 177) “se traçarmos um paralelo entre o computador e as antigas ferramentas da secretária, veremos quanto a tecnologia contribuiu para agilizar o trabalho dessa profissional”.

O envio de arquivos, acesso a informações da organização, compras virtuais – como por exemplo, de passagens aéreas -, transações bancárias e planejamento de viagens das empresas, tornaram-se tarefas que já não exigem mais tanto esforço do secretário, tornando a informatização primordial dentro das organizações. Conforme Veiga (2007):

Nas últimas duas décadas, a profissão que mais sofreu mudanças decorrentes da tecnologia e, principalmente, da informática foi a da secretária. A informática invadiu o ambiente de trabalho da secretária e fez com que as tarefas e a rotina fossem modificadas. Contribuiu para que as tarefas fossem realizadas de maneira mais eficiente e eficaz, o que resultou em um “ganho” de tempo e qualidade para a profissional.

Dentre os benefícios citados, oferecidos pela tecnologia da informação ao profissional de secretariado executivo está a automação dos escritórios. A automação dos

escritórios, para Hernandes e Medeiros (2003, p. 104) é “a tecnologia de sistemas de informação para ampliar a eficácia do desempenho profissional (...) proporcionando maior eficiência”. Os escritórios que anteriormente apenas operavam com equipamentos mais mecânicos, hoje atuam com equipamentos que já não necessitam de tanta mão de obra. A automação dos escritórios pode ser visualizada, segundo Tenório (2007, p. 37):

Anos 1960 e 1970: dominados pelos mainframes, computação centralizada, caracterizada por rigidez e controle hierárquico do fluxo de informações
 Início dos anos 1980 – uso de microcomputadores, tendo apoio de base de dados centralizada, operando as vezes em rede;
 Anos 1990 – uso integrado de microcomputadores e processamento central em tempo real, com bases de dados normalmente únicas e com acesso simultâneo sobre a mesma base de dados. Condições fundamentais são as novas tecnologias de comunicação: cabos de fibra ótica, transmissão por satélite, etc.

Essa ideia de automação de escritórios surgiu exatamente da necessidade de não existirem mais esses equipamentos tão mecânicos, para que assim, o profissional que atua nos ambientes onde existem escritórios possam exercer sua função com mais qualidade. Segundo Iizuka (1985, p. 235 apud HERNANDES e MEDEIROS, 2003, p. 105):

O escritório moderno e automatizado substitui arquivos e papéis por terminais ligados ao computador da empresa. Esses terminais podem ser operados até mesmo da casa do funcionário. O documento é escrito diretamente no terminal, que avisa aos destinatários sobre sua existência e, imediatamente, todos os interessados poderão lê-lo, ao mesmo tempo que é arquivado automaticamente e é gerada uma espécie de ata. Isso proporciona uma redução drástica em: custo global; tempo dos executivos; preparação de correspondência.

Para Garcia e Silva (2005) a ideia de automação não significa reduzir o número de colaboradores internos de uma organização, mas sim, abrir para os profissionais de secretariado executivo melhores possibilidades de atuar na sua área com melhores condições de trabalho.

3.2.1 Sistemas de Informação auxiliando o (a) secretário (a) executivo (a)

O cenário em que as empresas se encontram atualmente é um cenário de extrema competitividade. Segundo O’Brien (2004, p. 41):

O papel estratégico dos sistemas de informação envolve a utilização de tecnologia da informação para desenvolver produtos, serviços e capacidades que confirmam a uma empresa vantagens estratégicas sobre as forças competitivas que ela enfrenta no mercado mundial.

Cada detalhe pode tornar-se um fator de diferença entre as organizações que estão competindo e no decorrer dos anos os sistemas de informação tornaram-se um grande diferencial nas empresas que os adotam. Esse diferencial está justamente no tempo que deixa de ser desperdiçado com análise de dados pois esta será feita de maneira rápida e eficaz.

Como já foi abordado nos anteriores tópicos, os SI têm como principal função gerar informações para que sejam tomadas decisões dentro das organizações, de acordo com dados coletados, processados e por fim, transformados em informações. As ferramentas que os SI oferecem as empresas auxiliam toda uma organização, armazenando informações, oferecendo estatísticas e relatórios.

Essas informações que os SI disponibilizam às empresas auxiliam na rotina do profissional de secretariado executivo pois poupam o tempo gasto com atividades manuais, permitindo que o secretário executivo possa contribuir de novas formas para a organização. De acordo com Abreu e Rezende (2013, p. 41) “um sistema de informação pode ter um grande impacto na estratégia corporativa e no sucesso da empresa”. Por exemplo, não há necessidade de procurar em papéis dados de um cliente externo, realiza-se a mesma procura apenas com uma breve pesquisa no sistema da organização.

Outro exemplo que fica claro diante a definição de SI, é o auxílio ao secretário na hora de tomar as decisões juntamente com o gestor ou até mesmo sozinho, pois, segundo Eleutério (2015, p. 85) “no âmbito empresarial, os sistemas de informação são utilizados para automatizar os processos operacionais e apoiar as atividades gerenciais”.

De acordo com D’Elia e Neiva (2014), “a atuação do secretário é determinante na organização do sistema de informação da empresa”, pois é o profissional de secretariado executivo que lida com as fontes de informação que estão na organização na maior parte do tempo.

3.3 Desafios encontrados pelo profissional de Secretariado Executivo na área de Tecnologia da Informação

Os desafios dentro da profissão de secretariado executivo são constantes. A inserção da profissão no mercado de trabalho é uma delas. Esses desafios perduram até os dias atuais. Com a crescente transformação e também inclusão dos meios digitais a profissão de Secretário Executivo passou a enfrentar dificuldades em seu meio de trabalho. O mercado de trabalho para o profissional de secretariado executivo tornou-se um ambiente mais exigente e competitivo, devido à crescente globalização que tem sido enfrentada.

Nos últimos anos as empresas foram totalmente modificadas pela Tecnologia da Informação e conseqüentemente, a vida do profissional de secretariado executivo foi alterada também. Conforme Azevedo e Costa (2006):

Se traçarmos um paralelo entre o computador e as antigas ferramentas da secretária, veremos quanto a tecnologia contribuiu para agilizar o trabalho dessa profissional. Até alguns anos atrás, talvez duas décadas, era comum encontrarmos nas mesas das secretárias executivas uma máquina de escrever elétrica (já era uma grande evolução, pois as máquinas eram manuais) e uma calculadora de mesa.

A TI tornou-se uma ferramenta essencial no trabalho de um secretário executivo, tornando esse profissional mais ágil e eficiente. Dentro do mundo corporativo, o profissional de secretariado executivo deve estar sempre em busca dos novos conhecimentos tecnológicos para estar sempre atualizado no mundo globalizado. Mas mesmo que a globalização já tenha agido na maioria das organizações, ainda existem dificuldades e desafios que o profissional de secretariado executivo encontra quando se depara com a informática.

Quando estes profissionais perceberam que precisavam evoluir lado a lado à informática, acabaram ganhando novas funções e também um novo aliado dentro de seu ambiente organizacional. Porém, alguns profissionais acabaram perdendo seu espaço pois não conseguiram adaptar-se à tecnologia ofertada. Essa dificuldade de adaptar-se perdura até os tempos atuais, principalmente em relação às secretárias que viram toda essa transformação acontecer e viram a necessidade de serem incluídas no meio tecnológico. Segundo Saeger (2009, p. 26 apud ANDRADE, BARBOTIN, MARTINS e ROCHA, 2015, p. 71).

Diante da complexidade dos sistemas que integram estas ferramentas, outro aspecto que pode ser apontado como obstáculo é a dificuldade que os usuários dos sistemas encontram em manuseá-los, posto que geralmente estes são implantados sem participação daqueles que irão trabalhar direta e indiretamente com estes sistemas.

Um dos maiores desafios enfrentados pelo profissional de secretariado executivo é exatamente essa adaptação citada, assim como a frequente evolução que a Tecnologia da Informação sofre, o que acaba exigindo cada vez mais profissionais capacitados. Apesar da constante mudança que acontece, o diferencial dessa transformação é que existem muitas ferramentas (ou *softwares*) que fazem a mesma função mas de fabricantes diferentes. Por exemplo, se um profissional de Secretariado Executivo está acostumado a utilizar o *Outlook*, que é muito utilizado, mas acaba mudando de organização e essa utiliza o *Thunderbird*, o secretário terá que se adaptar a operação da nova ferramenta, a qual é diferente da outra utilizada. Portanto, conclui-se que a manipulação das ferramentas de TI no ambiente do secretário executivo é fundamental, para que assim este profissional consiga auxiliar seu local de trabalho de forma eficiente.

Não somente a mudança de softwares tornou-se uma dificuldade, mas também o fato de que várias empresas e executivos tem descentralizado as atividades secretariais dando espaço à tecnologia, o que vai tornando a profissão “obsoleta” na visão de algumas empresas, e colaboradores. Segundo Wamser (2000), muitos profissionais de secretariado foram demitidos, e outros transferidos para outras áreas de atuação, até mesmo dentro da própria empresa em que atuavam.

4 METODOLOGIA

Quanto a sua natureza a pesquisa é tratada como básica, pois tem como objetivo gerar novos conhecimentos os quais serão úteis para o avanço da Ciência. Trata-se de um estudo de abordagem quantitativa, cujo o caráter é declarado exploratório. Os estudos caracterizados por serem quantitativos têm como principal objetivo a coleta, análise, interpretação e a redação dos resultados de um estudo (CRESWELL, 2007, p. 18).

É também titulada como uma pesquisa exploratória porque possui a finalidade de tornar o problema exposto reconhecido pela academia e é declarada como um levantamento porque, segundo Gil (2010, p. 35), é definido como:

As pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.

4.1 Instrumento de Pesquisa

O instrumento de coleta de dados foi constituído de um questionário fechado, com quatorze (14) perguntas, onde dezenove (19) profissionais formados em Secretariado Executivo, de 18 (dezoito) empresas, responderam questões sobre seus conhecimentos na área da Tecnologia da Informação, e os desafios já enfrentados e a importância desta área para o profissional de Secretariado Executivo atual. O projeto desta pesquisa foi submetido ao CEP (Comitê de Ética em Pesquisa) sob o CAAE 62311716.0.0000.5694, tendo sido aprovado pelo parecer número 1.844.218, no dia trinta (30) de novembro (11) de dois mil e dezesseis (2016).

5 APRESENTAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

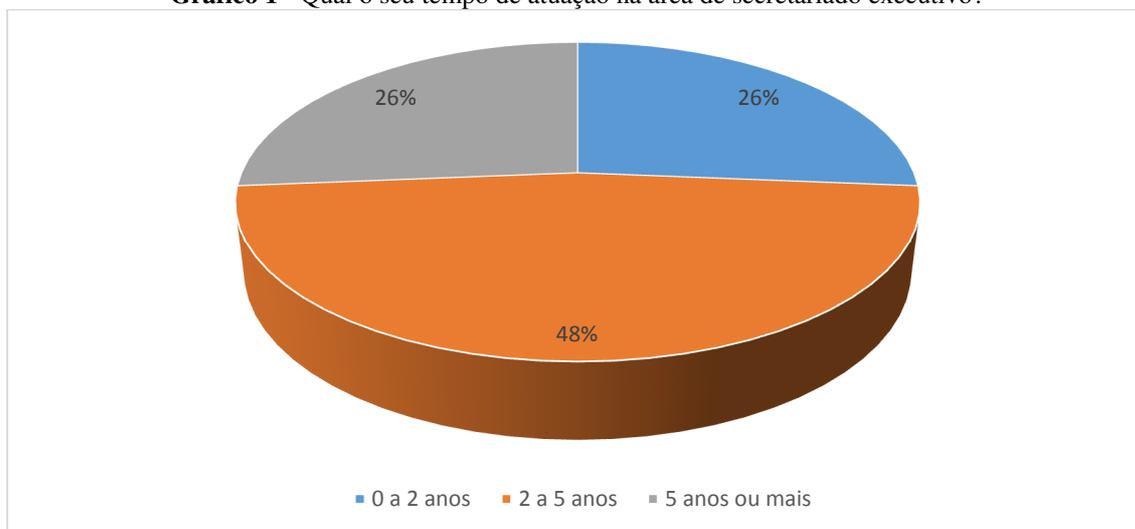
A apresentação, discussão e análise dos resultados tem como objetivo organizar os dados recolhidos durante a pesquisa para que assim possa-se obter os resultados projetados. Os dados recolhidos separam-se em gráficos afim da melhor visualização dos resultados obtidos.

5.1 Resultados dos questionários aplicados aos profissionais de secretariado executivo

5.1.1 Tempo de atuação na área de secretariado executivo

No gráfico um é apresentada a classificação dos entrevistados de acordo com o seu tempo de atuação na área de Secretariado Executivo.

Gráfico 1 - Qual o seu tempo de atuação na área de secretariado executivo?

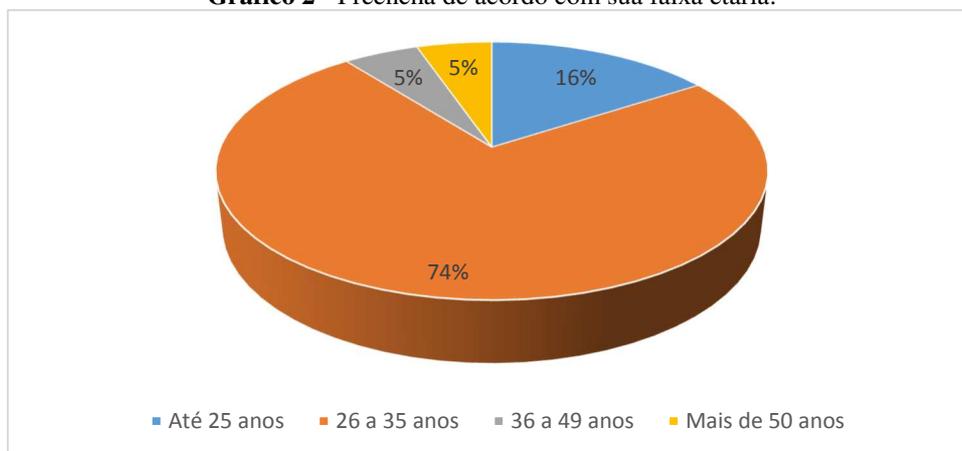


Fonte: A autora (2017)

Sendo assim vinte e seis por cento (26%) atuam na área entre zero a dois anos, quarenta e oito por cento (48%) atuam na área entre dois a cinco anos, e vinte e seis por cento (26%) atuam na área cinco anos ou mais. Pode-se ser percebido que o tempo de atuação dos profissionais entrevistados varia, mas a maioria atua entre dois a cinco anos, o que é um termo médio de atuação dos profissionais.

5.1.2 Distribuição dos entrevistados de acordo com a faixa etária

Gráfico 2 - Preencha de acordo com sua faixa etária:



Fonte: A autora (2017).

Os dezenove (19) entrevistados estão distribuídos da seguinte forma: dezesseis por cento (16%) tem até vinte e cinco (25) anos, setenta e quatro por cento (74%) tem entre vinte e seis (26) e trinta e cinco (35) anos, cinco por cento (5%) entre trinta e seis (36) e quarenta e nove (49) anos e cinco por cento (5%) mais de cinquenta anos.

Foi identificado a partir do gráfico 2 que a maioria dos entrevistados possuem entre vinte e seis (26) e trinta e cinco (35) anos, e a minoria entre trinta e seis (36) e quarenta e nove (49) anos, e mais que cinquenta (50) anos. Há, portanto uma maior quantidade de profissionais de secretariado entrevistados na faixa dos vinte e seis (26) e trinta e cinco (35) anos.

5.1.3 Formação dos entrevistados em Secretariado

Gráfico 3 - Qual sua formação em secretariado?

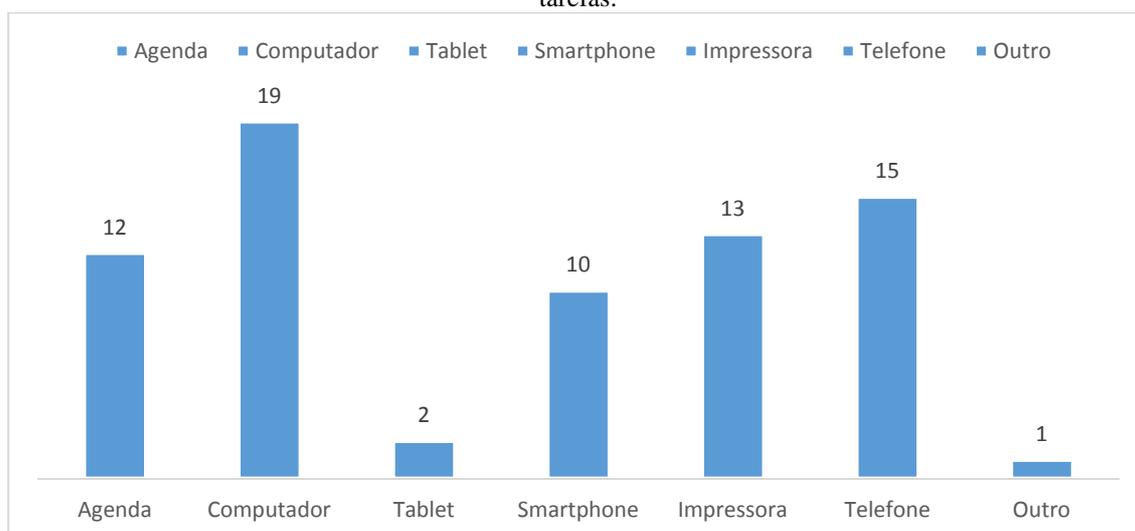


Fonte: A autora (2017).

Entre os entrevistados percebeu-se que todos possuem a formação superior em Bacharelado em Secretariado Executivo, fato este que possibilitou a visibilidade almejada por esta pesquisa, visto a intenção de se traçar um perfil dos profissionais formados em atuação e suas correlações com a área do TI.

5.1.4 Ferramentas utilizadas pelos entrevistados em seus locais de trabalho

Gráfico 4 - No seu local de trabalho quais são as ferramentas que você mais utiliza para realizar suas tarefas:



Fonte: A autora (2017).

O gráfico quarto apresenta quais são as ferramentas mais utilizadas no ambiente de trabalho dos entrevistados. Sendo assim, doze dos entrevistados utilizam a agenda padrão. A agenda tem como objetivo ordenar os compromissos do executivo e do profissional de secretariado executivo. Segundo Azevedo e Costa (2006, p. 53) a agenda é “considerada por muitas secretárias sua memória viva”.

Dezenove dos entrevistados (correspondente a cem por cento) fazem a utilização do computador, o qual se tornou um dos maiores aliados das técnicas secretariais, justamente por ser um facilitador dos serviços manuais que antigamente eram feitos pelos profissionais de secretariado executivo. Hoje em dia tais serviços manuais, são feitos pelas máquinas e de maneira mais simples.

Dois fazem a utilização de *tablets* e dez fazem o manuseio de smartphones. Treze do número total de entrevistados faz o uso de impressoras. Quinze dos entrevistados utilizam telefones que, de acordo com Borth, Portela e Schumacher (2013, p. 121) “é o

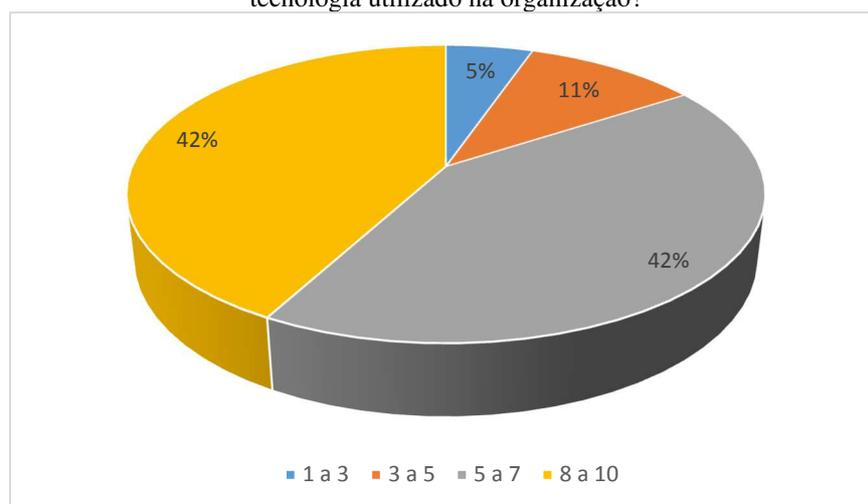
primeiro elo da empresa com o exterior. É a primeira impressão que o cliente possui da empresa”.

Foi constatado também que apenas um utiliza outros meios de tecnologia. O entrevistado que respondeu “Outros”, citou o uso de aplicativos para digitalização de documentos, pois seria um recurso mais rápido e prático. Este profissional julgou importante para o seu cotidiano de trabalho o uso deste equipamento.

5.1.5 Nível de tecnologia utilizado dentro das organizações pesquisadas

O gráfico de número cinco corresponde a pergunta de número cinco do questionário aplicado, a qual refere-se ao local de trabalho do entrevistado e o nível de tecnologia utilizado dentro de tal empresa na qual este encontra-se inserido.

Gráfico 5 - Ainda relacionado ao seu local de trabalho, em uma escala de 0 a 10 qual o nível de tecnologia utilizado na organização?



Fonte: A autora (2017).

Quanto ao nível de utilização de tecnologia dentro das empresas (diante de uma escala de um a dez) no que diz respeito a onde os profissionais de secretariado executivo atuam, cinco por cento (5%) responderam que utilizam de um (1) a três (3). Onze por cento (11%) responderam que utilizam entre três (3) a cinco a cinco (5). Quarenta e dois por cento (42%) utilizam a tecnologia entre cinco (5) a sete (7) e quarenta e dois por cento (42%) utilizam entre oito (8) a dez (10).

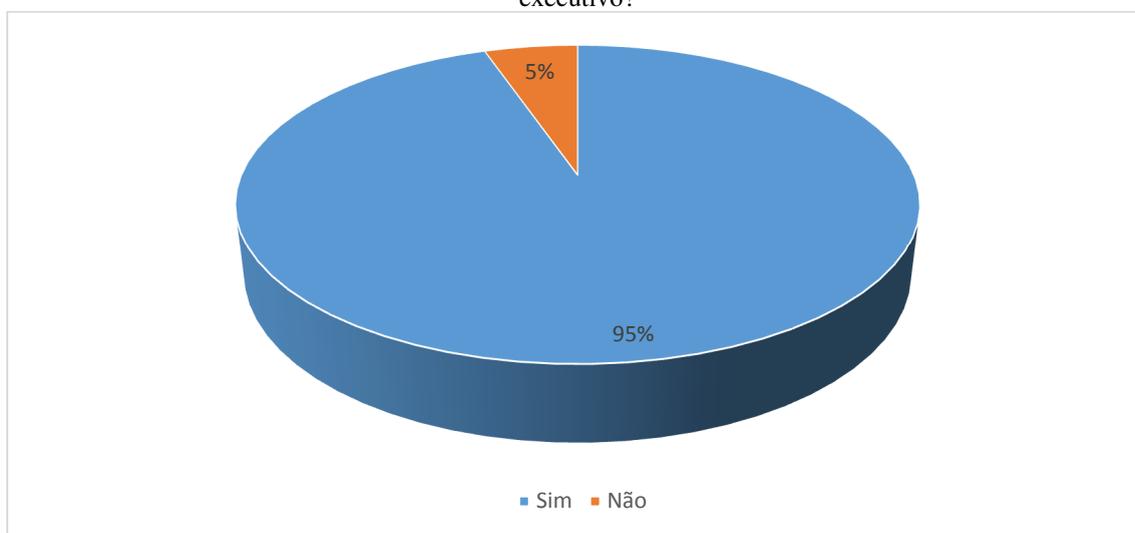
Diante do gráfico pode-se perceber que a utilização da tecnologia tem ocorrido em grandes escalas. De acordo com Borth, Portela e Schumacher (2013, p. 241) “é difícil imaginar uma empresa que não utilize o computador em estrutura de funcionamento. Este

foi, é, e continuará sendo o equipamento de principal facilitação das rotinas organizacionais”, ao menos até que uma nova tecnologia tome o seu lugar nos avanços na área da informação.

5.1.6 Relevância do conhecimento de TI para os entrevistados

O gráfico seis apresenta se os entrevistados julgam relevante o conhecimento na área de TI para o profissional de secretariado executivo.

Gráfico 6 - Você julga relevante o conhecimento na área de TI para o profissional de secretariado executivo?



Fonte: A autora (2017).

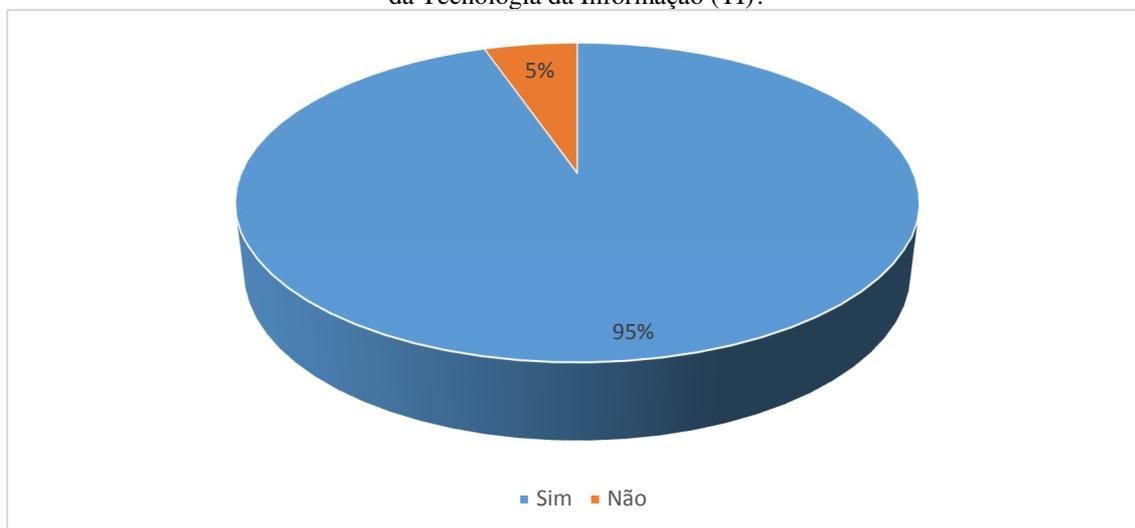
É apresentado então que noventa e cinco por cento (95%) dos entrevistados julga relevante tal conhecimento na área de TI para o profissional de secretariado executivo e apenas cinco por cento (5%) não julga que a os conhecimentos sejam relevantes. É nítido que a maioria dos entrevistados acredita que a tecnologia da informação tem grande importância dentro da profissão de secretariado executivo.

Segundo Borth, Portela e Schumacher (2013, p. 241), “o domínio da tecnologia ocupa um papel importantíssimo para a empregabilidade deste profissional”. Afinal, a tecnologia atua como um agente facilitador do trabalho secretarial, proporcionando novas atuações para o secretário executivo.

5.1.7 Necessidade do conhecimento na área de TI, para os profissionais de secretariado executivo

No gráfico número sete, a questão analisada foi a necessidade da TI durante o tempo de atuação na área de secretariado executivo. Noventa e cinco por cento (95%) dos entrevistados respondeu que sim, que foi percebida tal necessidade. E apenas cinco (5%) respondeu que não. É interessante apontar que o único entrevistado que respondeu não, correspondente aos cinco por cento (5%) é o mesmo que não julgou relevante o conhecimento na área de TI para o Secretário Executivo

Gráfico 7 - Durante seu tempo de atuação na área, foi percebida a necessidade do conhecimento na área da Tecnologia da Informação (TI)?



Fonte: A autora (2017).

5.1.8 TI como ferramenta que auxilia o profissional de secretariado executivo

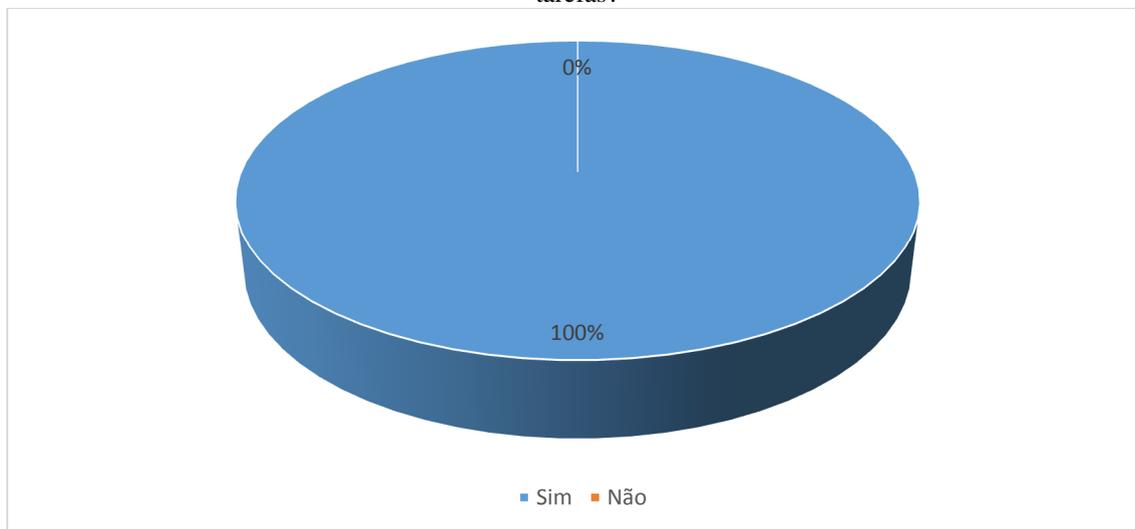
No gráfico de número oito, foi apresentada uma pergunta a qual tinha por objetivo saber se a tecnologia da informação realmente é uma ferramenta que auxilia o profissional de secretariado executivo.

A resposta foi unânime. Cem por cento (100%) dos entrevistados acredita que a TI é uma ferramenta que auxilia na sua profissão tanto no gerenciamento quanto na organização de suas tarefas.

Segundo Borth, Portela e Schumacher (2013, p. 241) “a informatização e o domínio de suas ferramentas promoveram uma gradativa conquista de espaços

profissionais nas organizações, sendo hoje essencial para todas as tarefas”. O gráfico analisado aqui comprova tal informação.

Gráfico 8 - Em seu dia a dia, na empresa qual trabalha, você acredita que a Tecnologia da Informação é uma ferramenta que auxilia o profissional de secretariado executivo na organização e gerenciamento de tarefas?



Fonte: A autora (2017).

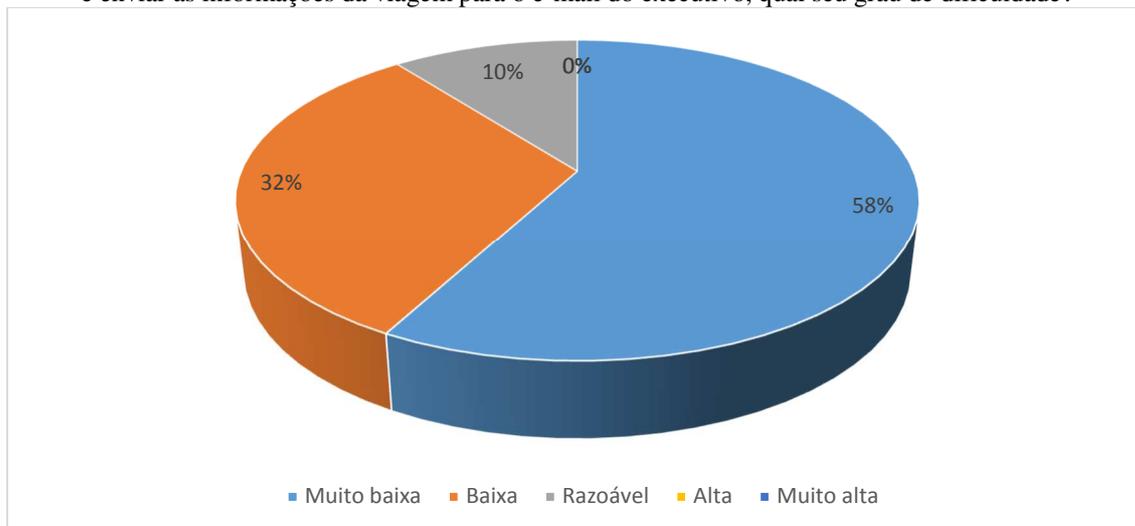
5.1.9 Situação envolvendo uma atividade relacionada a TI

No seguinte gráfico, foi apresentada uma situação em que o gestor exige uma tarefa relacionada a Tecnologia da Informação e é questionado o nível de dificuldade dos entrevistados diante do contexto.

Cinquenta e oito por cento (58%) dos entrevistados apresentaram nível de dificuldade muito baixo, trinta e dois por cento (32%) apresentaram grau de dificuldade baixo, dez por cento (10%) apresentaram dificuldade razoável e zero (0%) apresentaram dificuldade alta ou muito alta.

A maior parte dos entrevistados não possui dificuldade ao deparar-se com uma situação em que se é exigido conhecimento em TI. Porém pode-se perceber que existe certo grau de dificuldade entre uma quantidade razoável de entrevistados. Essa objeção pode ocorrer devido a certa resistência dos profissionais diante a tecnologia ou a falta de treinamento perante as novas tecnologias que vêm sendo implantadas nas organizações, fato este que ocasiona dificuldade de obter resultados diante das novas ferramentas de trabalho.

Gráfico 9 - Em uma situação em que sua empresa/seu gestor lhe exige algo relacionado a Tecnologia da Informação, como por exemplo, a utilização de um site para realização de uma compra de passagens aéreas e enviar as informações da viagem para o e-mail do executivo, qual seu grau de dificuldade?

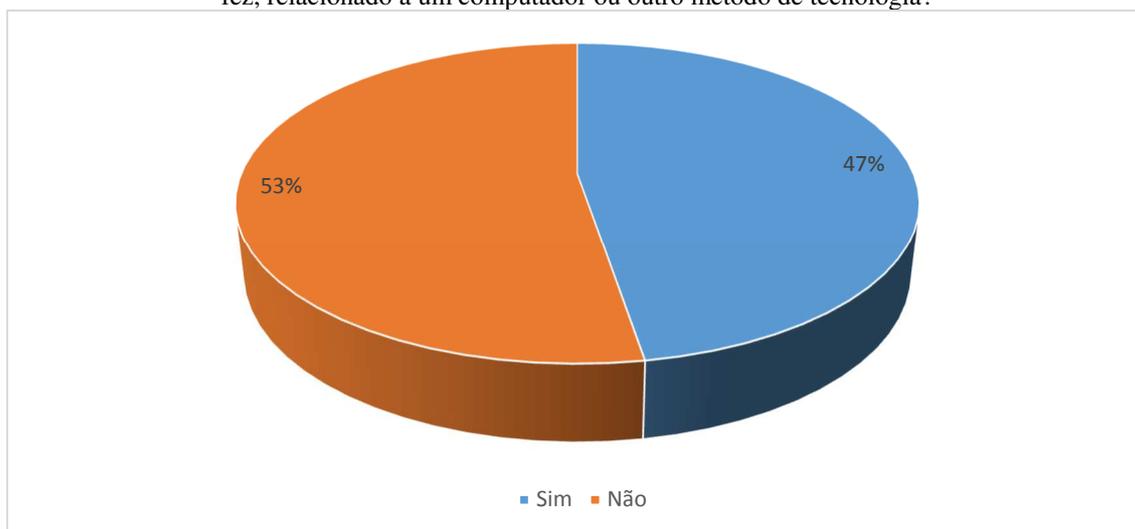


Fonte: A autora (2017)

5.1.10 Dificuldade em exercer uma tarefa solicitada em relação a TI

O gráfico de número dez (10) questiona se em algum momento o entrevistado não conseguiu executar uma tarefa relacionada à Tecnologia da Informação dentro da empresa na qual trabalha.

Gráfico 10 - Você já vivenciou uma situação em que não conseguiu executar um pedido que seu gestor fez, relacionado à um computador ou outro método de tecnologia?



Fonte: A autora (2017)

Quarenta e sete por cento (47%) dos entrevistados respondeu que sim, ou seja, em algum momento não conseguiu executar uma tarefa devido à dificuldade em relação a TI

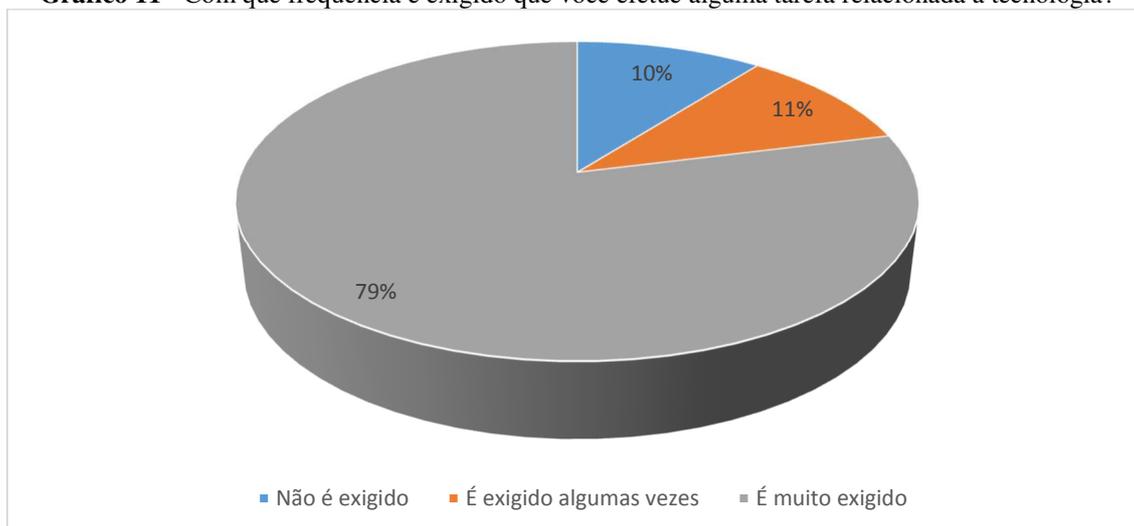
e cinquenta e três por cento (53%) responderam que não, nunca tiveram dificuldade em executar alguma atividade relacionada a tecnologia.

O entrevistado que respondeu nos gráficos seis e sete que não julga relevante o conhecimento em TI na área secretarial, e que não foi percebida a necessidade do conhecimento em TI, respondeu que já teve dificuldades em executar tarefas relacionadas à tecnologia no gráfico dez.

5.1.11 Frequência com que são exigidas atividades que se relacionam com TI

O gráfico onze (11) questiona a frequência que é exigido que os entrevistados executem tarefas relacionadas à tecnologia.

Gráfico 11 - Com que frequência é exigido que você efetue alguma tarefa relacionada à tecnologia?



Fonte: A autora (2017)

Sendo assim, foram obtidos os seguintes resultados: dez por cento (10%) responderam que não são exigidos tais conhecimentos, onze por cento (11%) responderam que são exigidos apenas algumas vezes e setenta e nove por cento (79%) responderam que são muito exigidos.

Pode ser observado que a tecnologia é muito exigida dentro das organizações. Pois, de acordo com Garcia e Silva (2005, p. 19), a automação significa a utilização da tecnologia da informação. A fim de ampliar a eficácia do desempenho dos profissionais, proporcionando a empresa maior eficiência.

5.1.12 Questiona se os entrevistados já realizaram algum curso de informática

O gráfico número doze tinha como objetivo mostrar a quantidade de profissionais de secretariado executivo que já participaram de algum curso relacionado a tecnologia. Foi assim constatado que noventa e cinco por cento (95%) dos entrevistados já fez algum curso de informática e apenas cinco por cento (5%) não fizeram.

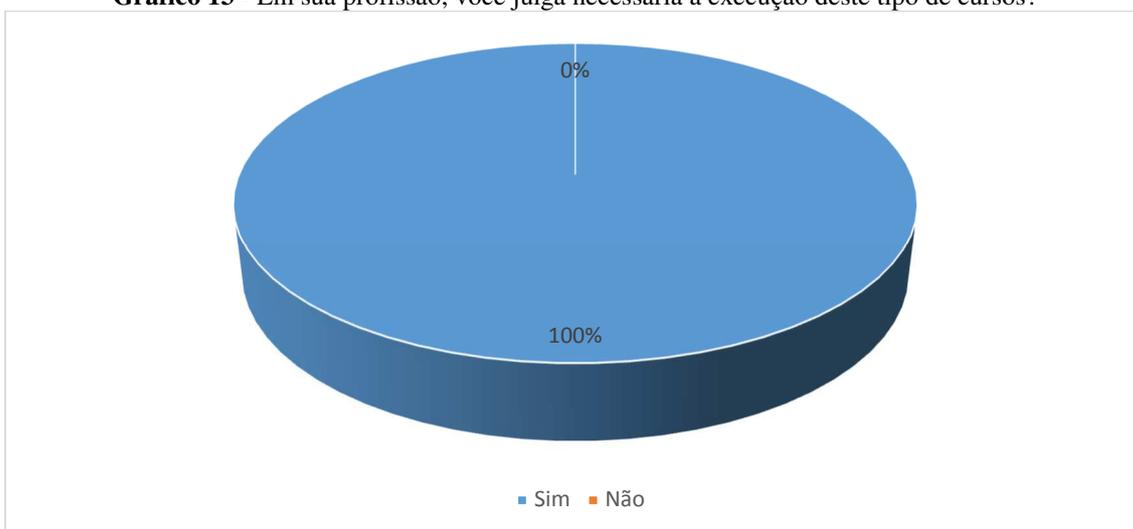
Gráfico 12 - Você já realizou algum curso de informática (básica, ou outro)?



Fonte: A autora (2017)

5.1.13 Importância de cursos de informática, de acordo com os entrevistados

Gráfico 13 - Em sua profissão, você julga necessária a execução deste tipo de cursos?



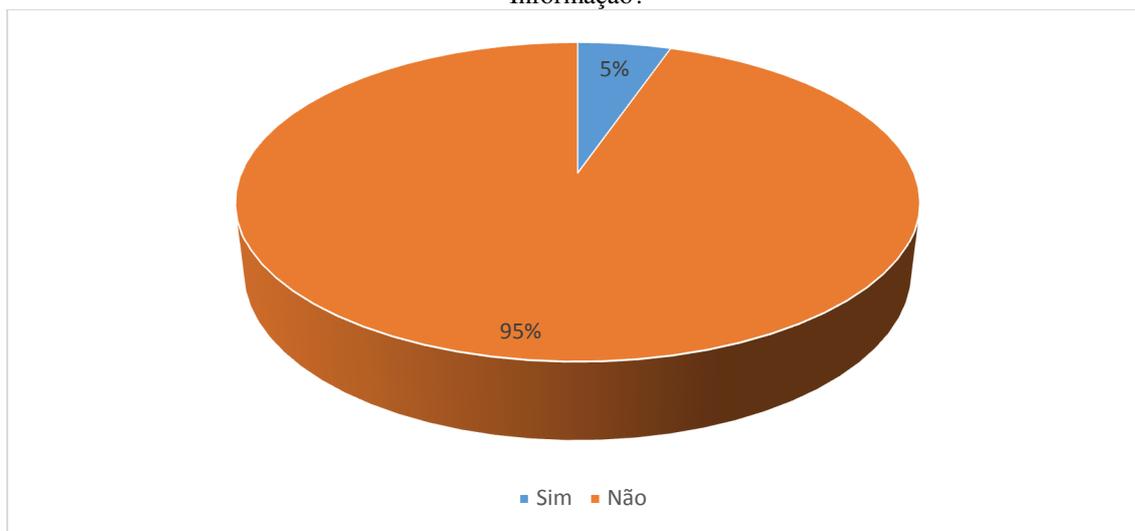
Fonte: A autora (2017)

O gráfico de número treze questiona a importância dos cursos de informática na concepção dos entrevistados. A resposta foi unânime, mostrando que cursos visando o conhecimento na área de informática são importantes para a área secretarial.

5.1.14 Questionamento sobre o oferecimento de cursos de informática pelas empresas quais os profissionais entrevistados trabalham

O gráfico de número quatorze tem como objetivo apresentar se as empresas investem em cursos visando a tecnologia da informação para seus profissionais de secretariado executivo. Apenas cinco por cento (5%) dos entrevistados trabalham em uma organização que oferece cursos de informática e noventa e cinco por cento (95%) trabalham em empresas que não oferecem cursos de informática.

Gráfico 14 - A empresa qual você trabalha oferece cursos visando a aprendizagem em Tecnologia da Informação?



Fonte: A autora (2017).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O perfil do profissional de secretariado executivo foi modificado desde a sua inclusão no mercado de trabalho. Atualmente, o secretário executivo atua lado a lado ao seu gestor, proporcionando uma visão holística e sistêmica da organização. Prontamente ao seu lado, está a tecnologia da informação. Sendo assim, o secretário executivo deve dominar as técnicas de informática e as utilizar em seu dia a dia.

A tecnologia da informação é uma ferramenta imprescindível no ambiente organizacional, proporcionando às empresas inúmeras formas de resolver problemas, efetuar tarefas de maneira mais fácil e eficaz, e possibilita que tarefas anteriormente mecânicas tornassem mais fáceis de serem efetuadas.

O papel da TI diante das atividades do profissional de secretariado executivo, dentro da era da informatização na qual as empresas atualmente se encontram é inevitável. A cada passo do secretário executivo, ele irá encontrar alguma tarefa envolvendo TI, podendo ser ela uma tarefa simples ou não.

O presente trabalho apresentou objetivos que foram facilmente esclarecidos. Dentre eles, foram entendidos os desafios encontrados pelo profissional de secretariado executivo. Mostrando que, apesar de toda a tecnologia do mundo globalizado, ainda existem obstáculos que o secretário executivo enfrenta diante da TI.

Diante dessas dificuldades, foi realizado um levantamento bibliográfico sobre a TI nas organizações e na rotina do profissional de secretariado executivo. Tornou-se possível perceber então que a tecnologia da informação está muito presente na rotina das organizações e do secretário executivo. Atualmente, praticamente todas as operações empresariais dependem da TI. Conseqüentemente, as atividades do profissional de secretariado executivo também.

De acordo com a pesquisa de campo que foi realizada, Na presença das dificuldades relacionadas ao TI, apresentou-se de forma nítida a necessidade deste profissional ter o conhecimento nesta área. Portanto, também foi feita uma pesquisa de campo identificando o nível de conhecimento na área de TI dos profissionais entrevistados e os problemas enfrentados por eles, relacionados a TI.

É apresentado então, que ainda existe certa resistência de alguns profissionais em relação a TI, como por exemplo, resultados que mostraram que alguns não acham necessária a tecnologia da informação para a sua profissão mesmo mostrando-se em contato com ela muitas vezes.

Por fim, o presente trabalho não se limita apenas ao que foi exposto, podendo ter possibilidades de mudanças e atualizações. A Tecnologia da Informação é uma área de constantes mudanças, influenciando a organização de modo que as mudanças envolvendo a correlação entre estas sejam constantes e possíveis. A pesquisa viabilizou como pressuposto final a sugestão de um maior aprofundamento do tema apresentado afim de maiores resultados na área.

REFERÊNCIAS

AUDY, Jorge Luis Nicolas; ANDRADE, Gilberto Keller de; CIDRAL, Alexandre. **Fundamentos de Sistemas de Informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio da. **Secretária: Um guia prático**. 6ª edição. São Paulo: Editora SENAC, 2006.

CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo**. 2ª ed. São Paulo: D' Livros Editora, 1998.

CARVALHO, Marly Monteiro de.; JUNIOR, Roque Rabechini; LAURINDO, Fernando José Barbin; SHIMIZU; Tamio. **O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações**. 2001, 20 p.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

ELEUTERIO, Marco Antonio Masoller. **Sistemas de informação gerenciais na atualidade**. Curitiba: InterSaberes, 2015.

GARCIA, Edméia; SILVA, Elizabete. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB-Thomson, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HERNANDES, Sonia; MEDEIROS, João Bosco. **Manual da secretária**. 8ª edição. São Paulo: Atlas, 2003.

KAUARK, Fabiana da Silva; MANHÃES, Fernanda Castro. MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da Pesquisa: guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

LAUDON, Kenneth **Sistemas de Informação Gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

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

MONTEZANO, Nuriane Santos. **A importância da gestão da informação para as empresas e para a atuação do Secretário executivo – Uma revisão bibliográfica**. Viçosa – MG: 2009, 32 p.

NEIVA, Edméia Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As Novas Competências Do Profissional De Secretariado Executivo**. 3ª ed. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.

NETO, Abreu Agrasso. **Tecnologia da Informação: manual de sobrevivência da nova Empresa.** São Paulo: Arte & Ciência – Villipress, 2000.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet.** 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da Informação aplicada a Sistemas de Informação Empresariais.** 9ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2013.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida. **Gestão Secretarial: O Desafio Da Visão Holística.** Cuiabá: Adeptus, 2009.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida; BORTH, Marcelo Rafael. **Ferramentas do Secretário Executivo.** Cuiabá: Dos Autores, 2013.

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio e. **Super Secretária: O guia para a profissional que quer vencer na vida.** São Paulo: Nobel, 1999.

SOUZA, Renata Andrade de Lima e. **O Profissional do Secretariado e Seus Desafios no Contexto da Sociedade Globalizada.** 14 p. 2008.

TENÓRIO, Guilherme Fernando. **Tecnologia da Informação transformando as organizações e o trabalho.** Rio de Janeiro: Editora FGT, 2007.

TORRES, Elaine Silva Soares; SANTOS, Marisa Oliveira; JABUR, Danilo Moreira; OLIVEIRA, Luzileia Brito de. **A Secretária Executiva e o uso da informática no seu dia a dia.** Vitória da Conquista – BA, 14 p.

TURBAN, Efraim. VOLONINO, Linda. **Tecnologia da Informação para Gestão: em busca do melhor desempenho estratégico e operacional.** Porto Alegre: Bookman, 2013.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado: Técnicas e Comportamento.** Editora Erica, 2007.

WAMSER, Eliane. **A Secretária que faz.** Blumenau: Nova Letra, 2010.