



**A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO AGENTE DE MUDANÇA  
NO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

**INFORMATION TECHNOLOGY AS AGENT OF CHANGE PROFESSIONAL PROFILE  
IN SECRETARIAT**

**Francisca Janete Silva Adelino**

Mestre em Ciências em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

Professora de Secretariado Executivo do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba – UFPB

E-mail: [janete\\_adelino@ibest.com.br](mailto:janete_adelino@ibest.com.br) (Brasil)

**Maria Aparecida Vito Silva**

Graduação em Secretariado Executivo Bilingüe pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB

E-mail: [maga.vito@hotmail.com](mailto:maga.vito@hotmail.com) (Brasil)

*Data de recebimento do artigo: 13/06/2012*

*Data de aceite do artigo: 18/08/2012*

## **A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO AGENTE DE MUDANÇA NO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

### **RESUMO**

Ao longo dos anos, a profissão de secretariado passou por mudanças significativas, desde a perda de seu caráter informal, à regulamentação como profissão. A partir da automação dos escritórios, as antigas ferramentas – tais como o carbono, a máquina de escrever e o telex – foram substituídas por modernas impressoras, computadores, *Internet*, dentre outras. Assim, o objetivo geral deste trabalho é identificar o impacto da TI nas atividades de rotina do profissional de secretariado para ter uma imagem mais aproximada do quão aquela influenciou na mudança do perfil deste e de que forma essa mudança ocorreu. Para a realização desta pesquisa, foi utilizada a metodologia de caráter descritivo e exploratório. Para tanto, foram utilizados questionários estruturados com questões objetivas e subjetivas a respeito das práticas adotadas no dia a dia do profissional e das influências que a TI exerce sobre seu trabalho. Os resultados apontam que o secretariado de hoje em nada lembra aquele escriba submisso sem poder decisório e reativo. O novo profissional mostra-se proativo, capaz de tomar decisões de forma mais assertiva, rápido e respaldado pela capacidade de liderança quando da ausência de um superior hierárquico, assume o papel de cogestor entre os diferentes públicos envolvidos no processo administrativo.

**Palavras-chave:** Secretariado; Tecnologia da Informação; Mudanças.

## **INFORMATION TECHNOLOGY AS AGENT OF CHANGE PROFESSIONAL PROFILE IN SECRETARIAT**

### **ABSTRACT**

Over the years, the secretarial profession has undergone significant changes since the loss of its informal character, the regulation as a profession. From the automation of offices, the old tools such as: carbon, typewriter and telex were replaced by modern printers, computers, *Internet*, among others. The objective of this work is to identify the impact of IT in the routine activities of the professional secretariat to take an image closer to that of how influence in changing the profile of this and how this change occurred. For this research methodology was used for descriptive and exploratory. For this purpose, we used structured questionnaires with objective and subjective questions about the practices adopted in the day to day use and the influences that IT has on their work. The results indicate that the secretariat today, does not remember one scribe submissive without power of decision and reactive, compared to the new work shows this is proactive, able to make decisions in a more assertive, fast and backed by the leadership when absence of a superior, assumes the role of co-management between the different groups involved in the administrative process.

**Keywords:** Secretariat; Information Technology; Changes.

## 1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) pode ser definida de várias formas. Segundo Alecrim (2004), pode ser definida como um conjunto de soluções através da computação, um conjunto de dados organizados, um bem que agrega valor a uma empresa. Há quem diga, também, que não se trata apenas de um monte de *bytes* aglomerados, já que sua utilização e suas necessidades estão ligadas a diversas áreas do conhecimento, o que dificulta uma definição precisa sobre o que ela é e do que trata.

A TI dos modernos computadores, *palmtouch*, *notebook*, *netbook*, *tablet*, *Internet*, *intranet*, *videofone*, e tantas outras ferramentas, tão comuns aos profissionais de secretariado, para O'Brien (2004, p.27) “podem ser mal administrados e mal aplicados, de forma que os problemas de desempenho [...] levem ao fracasso tecnológico e de negócios”. Por isso, o uso desses fantásticos recursos requer uma certa cautela. Para tanto, é preciso atenção ao utilizar essas ferramentas, seus sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo. O uso adequado das informações, suas possíveis filtragens e dos materiais disponibilizados através dessas redes é que pode, de fato, gerar e utilizar a informação como diferencial competitivo.

A tecnologia da informação pode ser utilizada para implementar estratégias competitivas e, ao reconhecer isso, o profissional certamente se tornará mais qualificado para as necessidades do mercado. Com ela, agrega valor à empresa da qual faz parte ou pretende fazer.

O Secretário Executivo, profissional que lida com informação diariamente, ganhou com este avanço tecnológico um aliado para a realização das suas atividades cotidianas. Ao longo deste trabalho constata-se que o secretário ganhou mais que isso. Essa busca propiciou-lhe não só a capacitação necessária para atuar em inúmeras áreas, como também uma mudança significativa no seu perfil.

O fato inegável é que os profissionais que sabem aproveitar as facilidades das ferramentas tecnológicas têm na TI uma grande aliada para essa evolução pessoal e profissional, que ao longo dos anos vem contribuindo, consideravelmente, na mudança do perfil dos profissionais – e ao profissional de Secretariado não seria diferente.

Neste sentido, busca-se, com este estudo, compreender como a tecnologia da informação contribuiu para a mudança no perfil do profissional de secretariado. Tal estudo tem como objetivo geral identificar o impacto da TI nas atividades de rotina do profissional de secretariado para ter uma imagem mais aproximada do quanto ela influenciou na mudança do perfil deste e de que forma essa mudança ocorreu.

Este trabalho, com ênfase na tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do secretariado, tem o propósito de apresentar uma contribuição para aplicações neste campo de conhecimento e de destacar novas investigações sobre o tema.

Convém citar que, apesar de a tecnologia da informação e da profissão de secretário(a) serem assuntos debatidos há bastante tempo, sua evolução vem se dando ao longo dos últimos anos. Por conta disso, as publicações na área de secretariado não são tão expressivas quanto o esperado – o que dificultou a realização da parte teórica deste trabalho –, fazendo-se necessária a busca de fontes em áreas afins, como Administração e Sistemas de Informação.

## **2 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO *VERSUS* O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

O contexto histórico do secretariado, conforme se pode comprovar nos livros usados como referências neste trabalho e que tratam sobre a origem da profissão de secretário narram a vida dos mais antigos antecessores na história – os escribas – tem início em 300 a.C, nos dias de Alexandre Magno. A história conta que, quando o Império Romano atingiu seu ápice, esses profissionais trocaram suas espadas pelos deveres de simples escribas.

Fazendo um retrospecto, segundo Sabino e Rocha (2004), a história data de 1877 quando, no comércio americano, surgia a primeira secretária – e daí por diante o número de mulheres na profissão só aumentou. Por volta de 1902, havia cerca de 50 mil secretárias, o que provocou uma série de alterações nos escritórios, em questão de organização e de estética.

Paralelamente a isso, no último quarto do século XIX, muitos cientistas tentavam transmitir mensagens entre pontos distantes sem fios – eles tinham em mente a comunicação entre dois pontos, conseguida no início do século XX, quando o impacto sociocultural e econômico se deu com a Revolução Industrial, o ponto de partida, a era da informação. Em plena Revolução Industrial através da ideia de *Jacquard*, criador do sistema de processamento, entrada e saída de dados – antepassado dos modernos processadores atuais, mais tarde imortalizado e conhecido como “*pai do computador*” (Charles Babbage *apud* Sabino e Rocha, 2004, p. 115), deu-se início ao que se tornaria a principal ferramenta de trabalho de um profissional de secretariado: a máquina de escrever.

O’Brien (2004, p. 27) mostra a dependência tecnológica em relação ao profissional que lida com ela e afirma que “Os sistemas de informação baseados em computador, embora fortemente

dependentes das tecnologias de informação, são projetados, operados e utilizados pelas pessoas numa variedade de situações organizacionais e ambiente de negócios”. Deixa claro, desse modo, que ao contrário do que *Jacquard* tinha em mente, é a tecnologia quem ficou à mercê da criatividade humana. Ao mesmo passo, Chiavenato (2007) aponta para importância das pessoas frente às ferramentas tecnológicas e chama a atenção para a influência mútua existente entre os profissionais e a tecnologia – cada um com sua parcela dentro das organizações.

Assim, após a Segunda Guerra, quando a TI eclodiu e passou a fazer parte definitivamente do dia a dia das empresas e dos cidadãos, começou a surgir, gradativamente, a necessidade de profissionais mais capacitados, portanto, mais aptos a desempenhar as novas funções. Assim, chega-se ao século XXI sob o impacto da revolução dos meios de comunicação e das Tecnologias da Informação (TI).

É inegável a importância dos meios de comunicação na disseminação da informação e sua influência na complexa sociedade globalizada. Surgem, então, as primeiras preocupações em estudar os fenômenos da comunicação e as tecnologias da informação na sociedade urbana industrial. Percebe-se que, nas empresas, o capital que agora dá as cartas é o conhecimento intelectual, como afirma O’Brien (2004, p. 59): “Em uma economia em que a única certeza é a incerteza, a única fonte segura de vantagem competitiva duradoura é o conhecimento”.

## **2.1 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA ERA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Com as tecnologias, a velocidade da informação e o processo de comunicação tornam-se cada vez mais complexos e conseqüentemente de mais difícil compreensão. O’Brien (2004, p. 54) assegura que:

A velocidade, a capacidade de processamento das informações e a conectividade das redes de computadores podem aumentar substancialmente a eficiência dos processos de negócios, bem como as comunicações e a colaboração entre as pessoas responsáveis por sua cooperação e administração.

À medida que a tecnologia da informação avança, o profissional de secretariado também tem de avançar, precisa estar sempre atento e ganhar mais tempo. A empresa para a qual ele trabalha também não tem mais espaço para um profissional submisso, sem iniciativa e que se esconde por trás de uma máquina de escrever – substituída pelos computadores de última geração. Assim, surgem novas necessidades na empresa e este profissional precisa adequar-se ao novo ambiente.

Para Sabino e Rocha (2004), o novo perfil do profissional de secretariado vai muito além de dominar os novos aparatos tecnológicos. Passa por requisitos como fluência em novos idiomas, capacidade de interação com vários públicos e de gerenciamento das relações interpessoais, tornando-se, por vezes, um profissional de linha de frente da empresa na qual desenvolve suas atividades e incorporando ao seu perfil as funções de Relações Públicas, Administrador, Executivo e Cogestor.

De fato, a eficiência dos processos de negócios, dos relacionamentos humanos e das atividades diárias conseguiram uma considerável eficiência. Porém, o próprio O'Brien (2004) alerta que não se deve medir a importância das tecnologias de informação apenas pela eficiência em minimizar os custos, ou o tempo, mas como reconfigurador dessas atividades que deram aos profissionais maior liberdade e segurança o cumprimento de objetivos traçados anteriormente de forma eficiente e eficaz. Como afirma Chiavenato (2007, p. 110):

A tecnologia não funciona apenas como mera ferramenta de produção ou de informação. Ela constitui tudo que nos permite fazer coisas com maior eficiência e eficácia. [...] a tecnologia permite reconfigurar os recursos com que a empresa trabalha.

Para que todo esse processo aconteça de forma bem-sucedida, a mudança no perfil profissional e nas atribuições secretariais foram emergentes. É necessário que o profissional de secretariado, que tem como principal ferramenta de trabalho as ferramentas tecnológicas – *desktop*, *Palmtouch*, *Notebook*, *Netbook*, *Tablets*, *Scanner*, Impressoras, agendas eletrônicas, *e-mails* e telefones (celulares) esteja sempre em busca de aprimoramento profissional e sempre atualizado para assim estar apto a atuar no competitivo mercado de trabalho.

Do novo profissional de secretariado são exigidas certas habilidades específicas, tais como: polidez e conhecimentos básicos de normas de etiqueta, liderança, bom senso, criatividade, iniciativa, sensibilidade para relacionamentos interpessoais e grupais, cordialidade nos relacionamentos, discrição, ética profissional e o domínio cada vez maior e mais apurado das novas tecnologias. (Medeiros; Hernandez, 1999).

Sobre essas transformações constantes, Chiavenato (2003, p. 579) diz que a TI permite a compreensão de espaço, a compreensão do tempo e a conectividade e afirma que:

A tecnologia da informação [...] invade a vida das organizações e das pessoas provocando profundas transformações [...] trouxe o conceito de escritório virtual ou não territorial.

Segundo O'Brien (2004), estar ciente dos problemas e saber aproveitar as oportunidades apresentadas pela tecnologia da informação é o grande diferencial de um profissional.

Espera-se que gerentes previdentes e profissionais das empresas estejam cientes dos problemas e oportunidades apresentados pelo uso da tecnologia da informação, bem como estejam aptos a enfrentar tais desafios administrativos de forma eficaz. (O'Brien, 2004, p. 26).

Assim, estar atualizado tornou-se recurso básico à manutenção do profissional, bem como da empresa que ele representa no mercado de trabalho, seja esta virtual ou física.

As mudanças no perfil se justificam pela necessidade de atualização ao mundo e ao mercado que os cerca; porque tudo está em constante mudança – a empresa, os produtos, os serviços –, o profissional secretário executivo não pode se manter alheio a isto, é uma nova empresa “em tempo real” (Chiavenato, 2003).

## **2.2 O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO: MUDANÇAS OU ADAPTAÇÕES**

Neste item, trataremos do profissional de secretariado presente nas organizações e do que se espera dele, levando-se em conta o contexto histórico, sua polivalência, seu grau de conhecimento e de habilidades.

Desse modo, pode-se dizer que o secretariado vem, ao longo das últimas décadas, passando por mudanças constantes, tanto em suas atribuições quanto no seu perfil. Este profissional evoluiu e continua evoluindo na mesma proporção que se exige que as empresas evoluam. Aquele representa o elo entre clientes, sócios e funcionários, braço direito do gestor e responsável pelo zelo e preservação da sua própria imagem e da imagem da empresa em que trabalha. Precisa, pois, estar sempre atento às transformações que ocorrem ao seu redor, inclusive as tecnológicas.

A autonomia conquistada ao longo dessa última década se deve, em parte, à incorporação do uso das tecnologias em suas tarefas pessoais e profissionais, o que otimiza tempo às suas tarefas e lhe permite maior aperfeiçoamento profissional, para que se torne cada dia mais competente e capacitado aos desafios da vida moderna, mais e mais virtualizada.

Assim, é exigido do profissional de secretariado sempre maior familiaridade com as máquinas, além de outras atribuições e aptidões, como bem descrevem as Diretrizes Curriculares Nacionais que versam sobre a profissão:

O perfil desejado do secretário executivo, segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais, engloba capacidade e aptidão de compreensão das questões que envolvem sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções, de acordo com as especificidades de cada organização; gerenciando com sensibilidade, discrição e competência o fluxo de informações e comunicações internas e externas. (Santos e Caimi, 2009, p. 30).

Frente a isso, Bortolotto e Willers (2005) explicitam as quatro áreas inerentes ao novo perfil profissional do secretário, a saber: **assessor executivo** – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações; **cogestor** – veiculando a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo; **empreendedor** – por meio da promoção de ideias e de práticas inovadoras – e **consultor** – estendendo à empresa, à sua cadeia produtiva, seus objetivos e políticas, para, desse modo, trabalhar com a cultura da organização, transformando conhecimento em oportunidades.

Nessa perspectiva, percebe-se que o profissional de secretariado firmou sua posição no mercado de trabalho como a de um profissional polivalente que precisa estar atento à sua área de atuação, interagindo com competência no mundo dos negócios. Para que isso se realize, é necessário que adquira habilidades (além das já usadas técnicas secretariais) em *marketing*, finanças, planejamento, idiomas, recursos humanos, administração, relações públicas e manuseio das ferramentas ligadas à tecnologia da informação.

### 3 METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho fez-se necessário o levantamento de dados de variadas fontes, pois, apesar de a profissão de secretário(a) ser antiga, as publicações na área ainda não são tão expressivas quanto o esperado. Por causa da evolução histórica da profissão, houve uma certa dificuldade na pesquisa teórica deste trabalho em livros específicos. Por conta disso, a bibliografia pesquisada se estendeu às áreas afins, como Administração, Ciência da Computação e Sistemas de Informação.

Para Lakatos e Marconi (2001, p.43), “a pesquisa significa muito mais do que apenas procurar a verdade: é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos”. Enquanto que Gil (2002) define pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos, por isso para constatar o impacto, confrontar opiniões e com isso poder constatar ou refutar as hipóteses.



Buscando responder ao problema proposto nesta pesquisa, após a revisão da literatura, foi estruturado um questionário composto de 10 questões, sendo uma das questões discursivas e as outras objetivas. Em seguida, o referido instrumento foi aplicado a um total de 16 profissionais que exercem a função de secretariado do Vale do Mamanguape e de João Pessoa de empresas públicas e privadas.

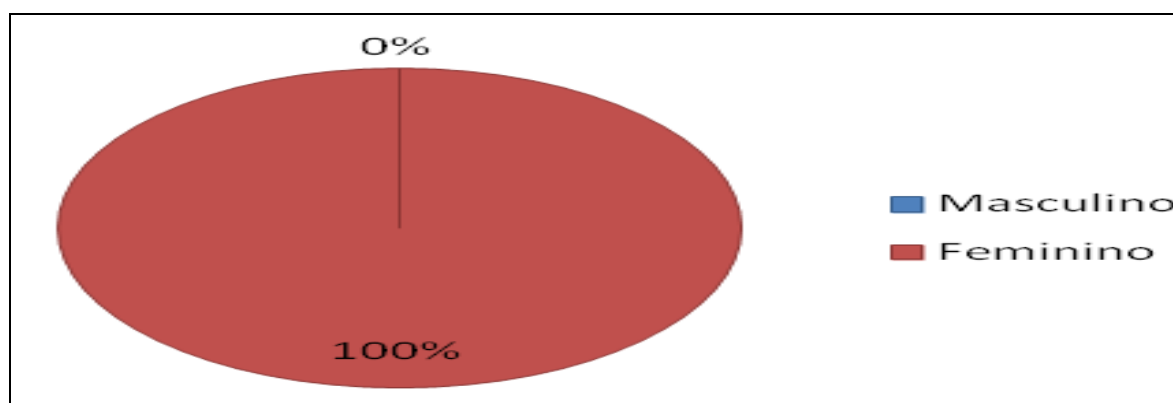
Portanto, este trabalho é de caráter descritivo e exploratório. Gil (2002, p. 42) enfoca que na pesquisa descritiva o objetivo primordial é o da descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

As pesquisas exploratórias, de acordo com Gil (2002), têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que o objetivo principal destas pesquisas é o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para validar a pesquisa, o levantamento de dados foi feito por meio da aplicação de um questionário conforme explicitado acima aplicado a 16 colaboradores, sendo que 12 (75%) trabalham em empresas públicas e 4 (25%) em empresas privadas; dos entrevistados, 9 (56%) profissionais desempenham as atividades de secretariado há mais de 10 anos, 1 (6%) exerce as funções de secretariado há mais de 5 anos, e 6 (38%) estão há menos de 5 anos desempenhando as funções de secretariado.

Convém lembrar que os participantes desta pesquisa, por serem ainda alunos do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, e não possuem graduação na área, serão tratados ao longo deste trabalho, como profissionais de secretariado por estarem inseridos no mercado de trabalho e desempenhando as atividades que convêm a este profissional. Vale salientar que se trata, na verdade, de profissionais que *exercem* a função de secretariado, embora não o sejam de fato, uma vez que não se encaixam nos requisitos que rege a Lei de Regulamentação da Profissão para que sejam considerados profissionais secretários executivos ou técnicos em secretariado.



**Gráfico 1-** Sexo dos entrevistados.

Fonte: Dados coletados pelas autoras, 2011.

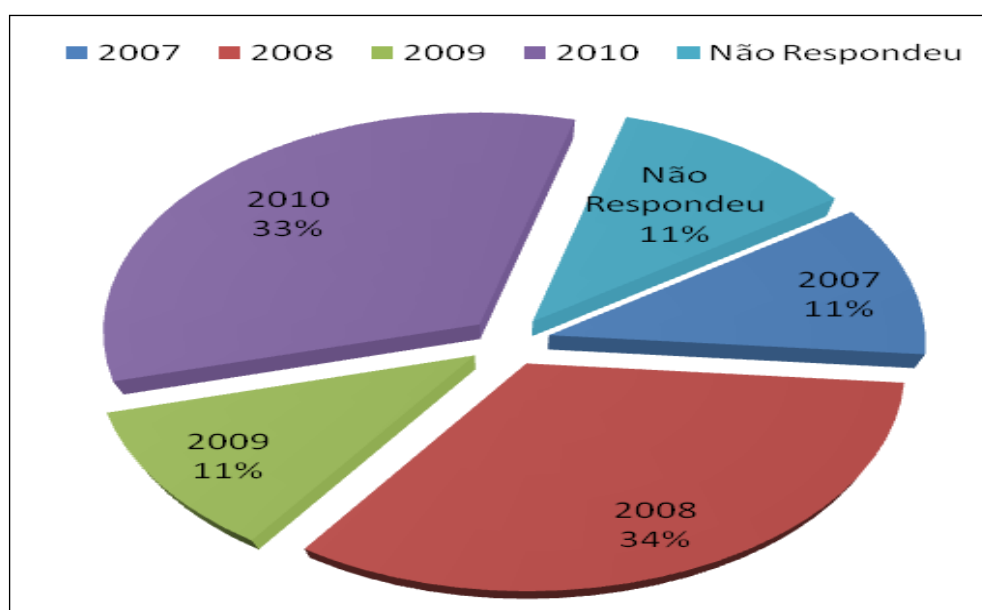
Embora, durante muito tempo esta profissão tenha sido exercida unicamente pelos homens, essa realidade começou a mudar com o ingresso da mulher na profissão, ocorrido durante os períodos conturbados de guerras mundiais, tendo em vista que acontecia a migração da força masculina para guerrear, restando aos escritórios, apenas a mão de obra feminina. A esta eram exigidas as mesmas habilidades que aqueles, como conhecimento e domínio nas mais diversas áreas como Filosofia, Contabilidade, Redação, Economia e que ainda hoje compõem a grade curricular dos cursos de secretariado pelo Brasil. No entanto, mesmo sendo desejadas semelhantes habilidades e competências para ambos os sexos, as remunerações não se equiparavam, restando a mulher uma retribuição pecuniária muito inferior em comparação ao profissional do sexo oposto. Fato que ainda se encontra presente em algumas organizações, como afirma Nonato Júnior (2009).

Outro fator para esta profissão diz respeito à faixa etária do profissional de secretariado. Diferente de outras profissões, no universo desta pesquisa, o fator idade não se constituiu como um empecilho à sua inserção ou permanência no mercado de trabalho. Prova disso é que 44% dos entrevistados estão com idade acima de 45 anos e 19% entre 35 e 44 anos, totalizando com isso uma maioria (63%) com idade entre 35 anos ou mais, situação que em muitas das profissões já se esperaria a saída do profissional do mercado de trabalho, ou, no mínimo, a dificuldade para sua entrada. Em contrapartida, notou-se que dos entrevistados 31% estão na faixa de 18 a 25 anos, enquanto que a minoria dos entrevistados (6%) está na faixa de 26 a 34 anos.

Observou-se, na pesquisa, que 13% dos entrevistados já têm uma formação superior e estão na segunda graduação; 25%, além da formação em nível superior, possuem também pós-graduação, enquanto que 62% possuem somente o nível médio ou técnico e estão buscando a primeira graduação.

Dos 13% dos entrevistados com nível superior, 50% desses possuem formação em Administração desde 1980 e os outros 50% possuem graduação em Gestão Empresarial, tendo concluído em 2009.

É possível observar, no gráfico 2, que, após o ano de 2007 – primeiro ano de oferta do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue –, os profissionais que exercem a função de secretariado começaram a ter interesse pela capacitação profissional, interesse que foi crescendo gradativamente. Dos entrevistados, 11% ingressaram no Curso no primeiro ano de oferta (2007), já em 2008, este número mais que triplicou para 34%.



**Gráfico 2-** Ano de ingresso no Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB  
Fonte: Dados coletados pelas autoras, 2011.

Convém lembrar que embora 2007 tenha sido o primeiro ano de oferta do curso no Processo Seletivo Seriado (PSS) da UFPB, o curso havia sido criado no ano anterior (2006) e para preenchimento de vagas e formação da primeira turma foi realizado o primeiro vestibular chamado de “vestibular especial”.

Nesta pesquisa não cabe mensurar se este crescimento aconteceu pela proximidade do *campus*, uma vez que, até então, o curso de Secretariado (nível superior) mais próximo do universo desta pesquisa ficava a mais de 100 km nos estados vizinhos, Natal – Faculdade de Ciências, Cultura e Extensão do Rio Grande do Norte (FACEX) e Pernambuco na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); o que se constata é que a necessidade de crescimento profissional foi sentida por esses profissionais.

Talvez essa necessidade de aperfeiçoamento profissional tenha ocorrido como uma forma de adequação à realidade que os circundava, tendo em vista a urgência que a imersão no mundo tecnológico requer.

Assim, 56% dos pesquisados desempenham a função de secretário há 10 anos ou mais, para esses, acredita-se que as mudanças tecnológicas tenham sido mais sentidas; 38% desempenham suas funções há menos de 5 anos, e 6% têm mais de 5 anos de atuação profissional.

Observou-se que 75% dos entrevistados fazem parte de instituições públicas, seguidos de 25% que atuam em instituições privadas.

Visando uma melhor compreensão da influência que a tecnologia da informação teve sobre a profissão de secretariado, observou-se que a evolução das aparelhagem, usadas pelo profissional de secretariado, passou, ao longo dos anos, por mudanças significativas, como mostra a **tabela 1** intitulada por Nonato Júnior (2009) como “*Evolução da tecnologia em secretariado*” que remonta toda a evolução desde o papel carbono em 1870 até o ano de 2000 quando a tecnologia deflagrou mundialmente.

Para melhor compreensão da influência que a tecnologia da informação teve sobre a profissão de secretariado, observe-se, pela tabela abaixo, a evolução das aparelhagens usadas pelo profissional de secretariado, ao longo dos anos – desde o papel carbono, em 1870, até 2000 com a deflagração mundial da tecnologia.

**Tabela 1-** Evolução da tecnologia em secretariado.

EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA EM SECRETARIADO	
1870	Telefone – Máquina de escrever – Papel carbono
1880	Mimeógrafo – Caixa registradora – Máquina de somar
1890	Máquina de estenografia
1900	Fita de duas cores para máquina de escrever
1930	Máquinas de escrever elétricas – (primeiras versões)
1950	Transistores – Xerox

<b>1960</b>	Computadores com microchip
<b>1970</b>	Microcomputadores – Transmissão de Fac-símile – Calculadoras eletrônicas
<b>1980</b>	Sistemas integrados – <i>Software</i> para computadores
<b>1990</b>	Pcs – E-mail – Internet
<b>2000</b>	Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz – Assistentes virtuais

Fonte: Estado de São Paulo, 1999. Citado por Nonato Júnior, 2009, p.91.

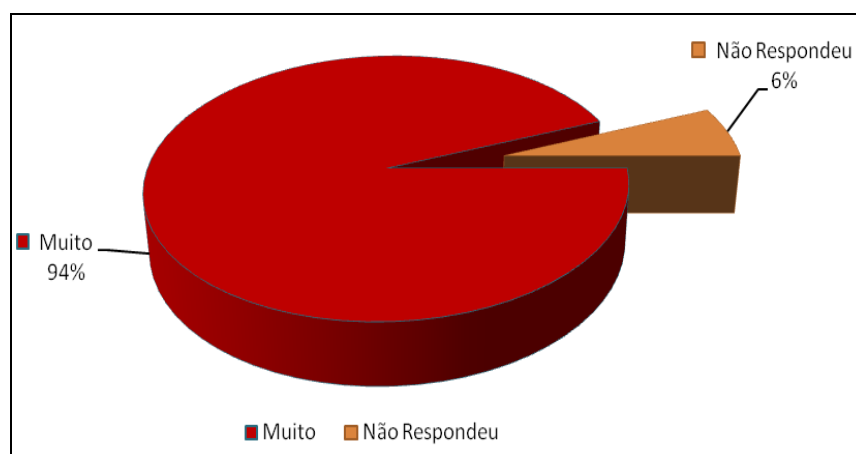
Pela tabela, são constatadas que as tecnologias utilizadas pelo secretário passaram por uma grande evolução desde o papel carbono, a máquina de escrever e o telefone, embora muito diferentes dos que se utilizam atualmente em todos os aspectos, inclusive nas funções. Toda essa evolução teve papel fundamental no perfil dos profissionais que trabalham com essas ferramentas. Além de tornar mais prático o trabalho dos profissionais de secretariado, também tornaram mais limpos os ambientes de trabalho, como observa Medeiros e Hernandes (2004, p.315), “modernas máquinas copiadoras tornam o trabalho da secretária muito mais limpo do que era até pouco tempo atrás, com o uso do papel carbono”.

Atente-se para o fato de que ao autor seria dificultoso continuar esta tabela de modo a seguir a linha temporal da evolução (10 anos), como o faz a partir do ano de 1960 com a inserção dos computadores. Atualmente, para exemplificar esta evolução, dependendo da área, esta linha do tempo variaria de anual – se forem observados os modelos – a semestral, quiçá mensal (se for enumerada a evolução dos *softwares* aplicativos).

Esse impacto pode ser sentido hoje em qualquer escritório empresarial, independente do porte da empresa ou do ramo de atuação em que ela esteja inserida. Ao questionar os entrevistados sobre a utilização das tecnologias da informação no ambiente de trabalho, a resposta foi unânime, 100% deles afirmaram utilizar as ferramentas da Tecnologia da Informação no desempenho de suas funções no dia a dia.

Desse modo, o questionário se propôs a descobrir quais as ferramentas de maior uso no dia a dia das secretárias das empresas objeto da pesquisa e qual a frequência com que cada ferramenta é utilizada. Iniciou-se a pesquisa pelo computador (PC) já que O’Brien (2004, p. 74) afirma que “os microcomputadores são as categorias mais importantes de sistemas de computadores para usuários finais.”

O gráfico 3 apresenta a frequência de uso do computador. As respostas não variaram muito. Dos entrevistados, 94% responderam que utilizam o computador com muita frequência no ambiente organizacional e 6% *não responderam* ou não utilizam o formato de computador de mesa.



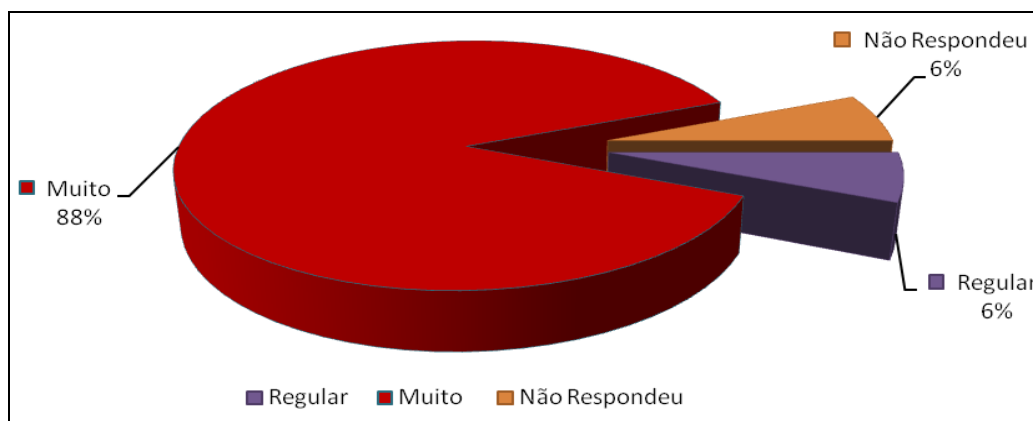
**Gráfico 3-** Frequência de uso do computador.  
Fonte: Dados coletados pelas autoras, 2011.

Sabe-se que existem outros formatos de computadores além do computador de mesa. Por isso, resolveu-se então pesquisar outro tipo de computador, o portátil, que além de ajudar na mobilidade, algumas empresas já estão utilizando.

Com relação a frequência que se utiliza o Notebook as respostas tiveram algumas variações, 6% responderam *nunca*, 12% responderam *muito pouco*, 13% responderam *pouco*, 31% responderam *regular*, 19% responderam *muito* e 19% *não responderam* ou não utilizam esta ferramenta em seu ambiente profissional.

Além do computador, há outras ferramentas de TI que podem tornar mais ágil o trabalho diário do secretário. Dentre elas, merecem destaque as redes de compartilhamento que podem ser internas como é o caso da intranet, ou aquelas que ligam o ambiente de trabalho à rede mundial de computadores – internet, o que facilita a comunicação e o trânsito das informações dentro das organizações.

Ao serem perguntados sobre a frequência com que utilizam a internet/intranet, 88% dos entrevistados responderam *muito*, o que representa a importância deste meio, 6% afirmaram que seu uso é *regular*, enquanto que outros 6% optaram por *não responder* a esta questão. Como se observa no gráfico 4, o uso da internet/intranet ocorre de forma natural nas organizações, como afirmou O'Brien (2004, p. 73) “a internet será uma das maiores forças que dirigirão a informática neste século”.



**Gráfico 4** - Frequência de uso da Internet/Intranet.

Fonte: Dados coletados pelas autoras, 2011.

Outra ferramenta que facilita demais a vida do profissional de secretariado é a impressora como afirma O'Brien (2004, p. 88): "A saída impressa ainda é uma forma comum de comunicação empresarial e é frequentemente exigida para documentação legal." Observou-se que 94% dos entrevistados utilizam com *Muita* frequência a impressora no ambiente de trabalho, e apenas 6% *não responderam* a esta opção.

Além da impressora, outro periférico de saída bastante comum nos escritórios é a copiadora. Ao serem indagados *Com que frequência você utiliza a copiadora?* 88% dos nossos entrevistados responderam *Muito*, 6% responderam que *Regular* e 6% *não responderam* a esta opção.

O *scanner*, hoje, já é uma realidade nos escritórios. "A função dos *scanners* é passar documentos para dentro de seu computador com o mínimo de tempo e esforço, transformando praticamente tudo que está em papel [...] em formato digital que seu PC consiga entender." (O'Brien, 2004, p. 85), porém ele não é tão utilizado quanto à ferramenta anterior. Ao serem perguntados *com que frequência você utiliza o scanner?* 50% dos entrevistados responderam que o utilizam com *Muita* frequência, mas os outros 50% o usam de forma diferenciada: 25% utilizam *Pouco*, 19% utilizam de forma *Regular* e 6% dos entrevistados *não responderam* a esta opção.

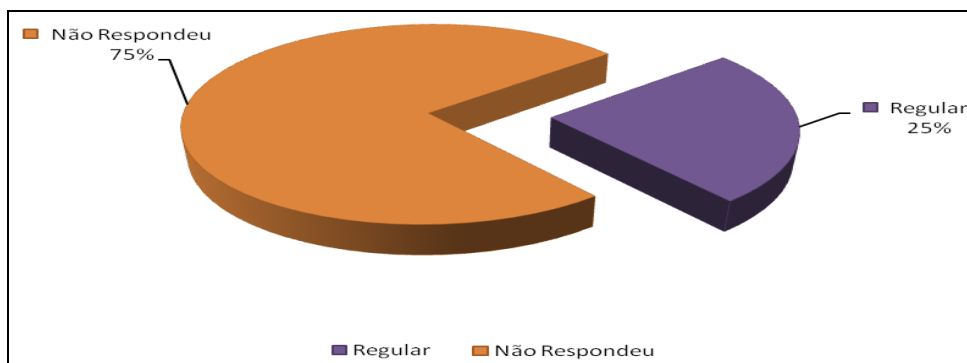
Conforme Veiga (2010, p. 107) "no mundo dos negócios, o telefone se tornou um importante meio de comunicação, porque é através dele que, normalmente, a empresa estabelece o primeiro contato com o cliente". E é o profissional de secretariado que, geralmente, está do outro lado da linha nestas operações. Por isso, o telefone, seja ele fixo ou móvel (celular), é a principal ferramenta de trabalho deste profissional e mesmo com as mudanças ocorridas no seu perfil, percebe-se que este ainda continua sendo uma importante ferramenta utilizada no seu dia a dia.

No que se refere ao uso do telefone fixo no ambiente de trabalho, observou-se que 88% dos entrevistados responderam que utilizam *muito*, constatando-se que mesmo com a mudança de perfil,

o profissional de secretariado ainda encontra no telefone um grande aliado à comunicação empresarial.

Assim, ao se perguntar aos entrevistados sobre a frequência com que utilizam o celular no ambiente de trabalho para contatos profissionais, as respostas foram as mais variadas e de certo modo, também, surpreendentes, pois 6% dos entrevistados *nunca* utilizam o celular como meio de comunicação nos negócios; 6% utilizam, mas  *muito pouco*; 19% utilizam *pouco*; 25% utilizam de forma *regular*; enquanto que 38% fazem uso frequente, ou seja,  *muito*. Além disso, 6% dos entrevistados *não responderam* ao questionamento.

Além dos recursos tecnológicos já citados, outros dois também fazem parte do dia a dia de um profissional que exerce a função de secretariado: os aparelhos de projeção (*Data Show*) e o fax – este presente ainda na maioria das organizações, embora em outras já tenha sido substituído pelos correios eletrônicos. Esses aparelhos são utilizados regularmente por 25% dos entrevistados; enquanto que 75% não fizeram menção ao uso desses nem de outros aparelhos em seu ambiente de trabalho. Curiosamente, o *Data Show* foi citado por profissionais que desempenham suas funções de secretariado em empresas do ramo de Ensino, mostrando que, a todo momento, as empresas estão buscando aprimoramento tecnológico para proporcionar aos seus colaboradores maior comodidade e facilitação no desempenho de suas funções.



**Gráfico 5** - Frequência de uso de outra ferramenta.  
Fonte: Dados coletados pelas autoras, 2011.

Para dar continuidade à investigação, perguntou-se aos entrevistados se o avanço da TI havia contribuído para agilizar o processo de comunicação no ambiente de trabalho. Conforme proposto nas hipóteses iniciais, 100% dos entrevistados afirmaram que a TI contribuiu sim para agilizar o processo de comunicação no ambiente de trabalho.



A Tabela 2 apresenta as respostas dos entrevistados a respeito da TI no ambiente de trabalho.

**Tabela 2** - Contribuição da TI no processo de comunicação.

NÚMEROS	Em quais aspectos a TI contribuiu para agilizar o processo de comunicação no seu ambiente de trabalho?
Q.1	“No aspecto comunicacional, através do telefone e do compartilhamento de informações através do computador. (...)”
Q.2	“Em todos os sentidos.”
Q.3	“Agilidade no processo de comunicação; redução de custos e tempo.”
Q.4	“Contribui na agilidade das minhas atividades nas quais antes levaria muito tempo para executar.”
Q.5	“Tornando o recebimento de informações mais rápido e eficaz.”
Q.6	“Agilidade nas atividades etc.”
Q.7	“Facilitou a comunicação externa e interna, o avanço da internet, facilita de forma geral e melhora a qualidade do serviço.”
Q.8	“Em tudo, pois com a TI ficou mais fácil o acesso para tudo, como a documentos etc.”
Q.9	“Através da rapidez, a atualização de andamentos de processo e as necessidades [...]”
Q.10	“Porque as informações são dadas com mais precisão.”
Q.11	“Em todas as atividades desenvolvidas no trabalho.”
Q.12	Não respondeu
Q.13	“Em todos os aspectos que uso TI recebo informações diversas dentro do ambiente do trabalho.”
Q.14	“A contribuição é enorme facilitando o trabalho e economizando tempo.”
Q.15	“E-mail, envio de correspondências etc.”
Q.16	“Tempo; gestão documental; fluxo; praticidade; manuseio.”

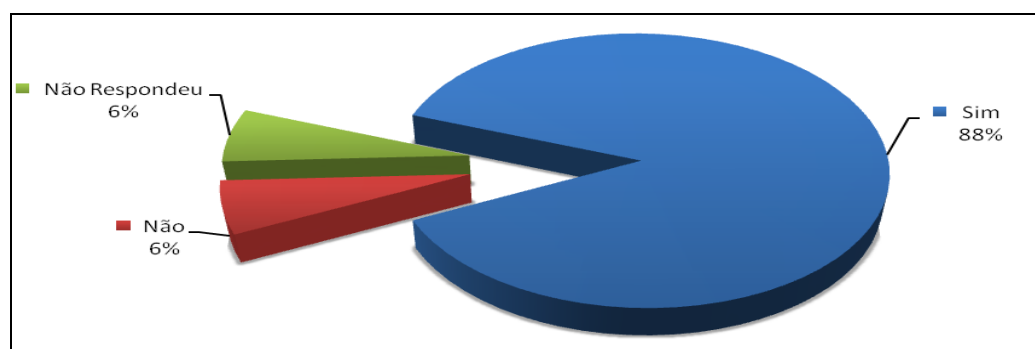
Fonte: Dados coletados pelas autoras, 2011.

Observa-se, na tabela 2 que os benefícios elencados pelos entrevistados se referem a vários níveis do processo organizacional, mas especialmente em relação à comunicação e à agilidade dos processos, tendo em vista que é o profissional de secretariado que lida diretamente com este item. Além do mais, os itens citados, embora possam variar segundo o ramo de atividade da organização na qual o profissional está inserido, têm sua influência notória e significativa.

Assim sendo, questionou-se os entrevistados se a TI havia contribuído com a otimização do trabalho diário. Constatou-se que 94% dos entrevistados consideram que a TI contribui, sim, com a otimização do trabalho do secretário executivo.

As questões seguintes referem-se à contribuição da TI na mudança do perfil do profissional de secretariado. O objetivo desse questionamento foi ratificar as hipóteses iniciais de que, com o avanço da tecnologia da informação, o profissional de secretariado ganhou um aliado na execução do trabalho cotidiano; com isso, o tempo para se dedicar a atividades extras aumentou e, conseqüentemente, ele passou a exercer novas atribuições (o que acabaria por contribuir para a mudança no perfil deste profissional).

Nesta perspectiva, perguntou-se aos entrevistados se a TI havia contribuído para o secretário executivo assumir novas atribuições no seu ambiente de trabalho. Conforme ilustrado no gráfico 6, 88% dos entrevistados responderam que a TI tem, sim, contribuído para que eles possam assumir novas atribuições no seu fazer profissional.



**Gráfico 6** - Contribuição da TI para assumir novas atribuições.  
Fonte: Dados coletados pelas autoras, 2011

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Identificar o impacto da TI nas atividades de rotina do profissional de secretariado não é uma tarefa tão simples quanto possa parecer inicialmente. Este trabalho se propôs a não só identificar, mas também entender como a informatização, o avanço intenso e continuado da tecnologia e toda a facilidade que este processo traz às atividades cotidianas das empresas contribuíram na mudança ocorrida no perfil do profissional de secretariado.

Pretendeu-se com esta pesquisa compreender como a tecnologia da informação contribuiu para a mudança do perfil do profissional que exerce a função de secretariado. Para isso elaborou-se um questionário que continha 10 questões distribuídas de modo a contemplar os objetivos (gerais e específicos) deste trabalho, por compreender que somente por meio da opinião do profissional que lida diretamente com as inovações tecnológicas poder-se-ia, de fato, entender como se deu o processo de mudança do seu perfil.

Nesta perspectiva, constatou-se tanto pela pesquisa bibliográfica, quanto pela pesquisa de campo que o profissional de secretariado de hoje, em nada lembra aquele escriba submisso sem poder decisório e reativo. Ante a isso, o novo profissional se mostra proativo, capaz de tomar decisões de forma mais assertiva, rápido e respaldado pela capacidade de liderança quando da ausência de um superior hierárquico, quiçá ele, em muitas empresas, ocupa o papel de gestor, gerindo de forma inteligente e ativa setores e pessoas dos mais diversos perfis, servindo de facilitador entre os diferentes públicos envolvidos no processo administrativo.

Aqui, não se pode afirmar que essa mudança ocorreu de um dia para o outro. Esta pesquisa constatou que a tecnologia da informação atuou, sim, como agente de mudança no perfil do profissional que exerce a profissão de secretariado, embora se saiba que toda profissão está suscetível a mudanças ao longo do tempo. A mudança ocorrida no perfil deste profissional foi conquistada por ele dia a dia no seu labor.

## REFERÊNCIAS

- Alecrim, Emerson. Tecnologia da informação, In: Infowester, 15/8/2004. Disponível em: <<http://www.infowester.com>>. Acesso em 27 nov. 2011.
- Bortolotto, Márcia Fernanda Pasa & Willers, Ednilse Maria. (2005) Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. Vol. 4, n. 4, 2005. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br>. Acesso em: 10 set. 2011.
- Chiavenato, Idalberto. (2003) Capítulo 19: Para onde vai a TGA: em busca da competitividade. *In: Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7aed. rev. e atual.* Rio de Janeiro: Elsevier.
- Fernandes, Maria Célia. (1999). Estratégias de pesquisas e elaboração de projetos. Curso de férias da Universidade Potiguar – UNP, no período de 12 a 23 de julho de 1999. Natal.
- Gil, Antonio Carlos. (2002). Como elaborar projetos de pesquisa. 4a ed. São Paulo: Atlas.
- Lakatos, E. M. & Marconi, M. A. (2001). Fundamentos da metodologia científica. São Paulo: Atlas.
- Matoso, João M. G. (2000) Informática na hotelaria e turismo. Lisboa - Portugal: Plátano.
- Medeiros, João Bosco & Hernandez, Sonia. (1995). Manual da secretária. 6a ed. São Paulo: Atlas.
- Nonato Júnior, Raimundo. (2009) Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica.
- O'Brien, James A. Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da Internet. (2004) Tradução de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2a ed. São Paulo: Saraiva.
- Sabino, Rosimeri Ferraz & ROCHA, Fábio Gomes. (2004) Secretariado: do escriba ao *webwriter*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Santos, Cássia Viviane dos & Caimi, Flávia Eloisa. (2009). Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais. In DURANTE, Daniela Giareta & Fávero, Altair Alberto. (org.) Gestão Secretarial: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo.
- Veiga, Denise Rachel. (2010) Guia de secretariado: técnicas e comportamento. 3a.ed. rev. e atual. – São Paulo: Érica.