

**DIMENSIONS OF INFORMATION IN EXECUTIVE SECRETARIAT**  
**A Focus about the Relationship of Professionals Operating In the Region of Guarapuava**  
**(PARANA) – BRAZIL**

**AS DIMENSÕES DA INFORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO:**  
**Um Enfoque Sobre A Relação De Profissionais Atuantes Na Região De Guarapuava**  
**(PARANÁ) – BRASIL**

**Laís Pereira Ferreira dos Passos**

*Cursando Especialização em Administração e Gestão do Conhecimento (UNINTER).*  
Endereço postal: Rua Padre Salvador Renna, 875, Santa Cruz – Guarapuava – Paraná CEP: 85015-430  
E-mail: [lais.pferreira@hotmail.com](mailto:lais.pferreira@hotmail.com)

**Juliane Sachser Angnes**

*Doutora em Educação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).*  
*Professora do Programa do Mestrado Profissional em Administração na Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO).*  
Endereço postal: Rua Vinícius de Moraes, 375, São Cristóvão – Guarapuava – Paraná CEP: 85060-230  
E-mail: [julianeangnes@gmail.com](mailto:julianeangnes@gmail.com)

**Marcel Luciano Klozovski**

*Mestre em Contabilidade pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).*  
*Professor do Curso de Administração na Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO).*  
Endereço postal: Rua Vinícius de Moraes, 375, São Cristóvão – Guarapuava – Paraná CEP: 85060-230  
E-mail: [marcelklozovski@gmail.com](mailto:marcelklozovski@gmail.com)

**Carla Marlana Rocha**

*Mestranda em Administração (Profissional) pela Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO).*  
Endereço postal: Rua Padre Salvador Renna, 875, Santa Cruz – Guarapuava – Paraná CEP: 85015-430  
E-mail: [carla.marlana@hotmail.com](mailto:carla.marlana@hotmail.com)

**Zoraide da Fonseca Costa**

*Doutora em Ciências Agronômicas pela UNESP.*  
*Professora do Programa do Mestrado Profissional em Administração na Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO).*  
Endereço postal: Rua Padre Salvador Renna, 875, Santa Cruz – Guarapuava – Paraná CEP: 85015-430  
E-mail: [costa.zo@hotmail.com](mailto:costa.zo@hotmail.com)

**Sandra Mara Matuisk Mattos**

*Doutora em Educação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).*  
*Professora do Curso de Ciências Econômicas da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO)*  
Endereço postal: Rua Padre Salvador Renna, 875, Santa Cruz – Guarapuava – Paraná CEP: 85015-430  
E-mail: [matuisks@gmail.com](mailto:matuisks@gmail.com)

**RESUMO**

*Este estudo propôs como objetivo discutir no âmbito profissional-prático da assessoria executiva as três dimensões da informação em secretariado propostas por Raimundo Nonato Junior (2009) em seu livro intitulado “Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo”, uma vez que o atual cenário das organizações do conhecimento valoriza e entende a relevância da gestão da informação, focando as habilidades e competências que estão diretamente relacionadas ao perfil de assessoria. Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa de caráter descritivo na qual a coleta de dados deu-se por meio de entrevistas em profundidade com cinco profissionais formados no curso de Secretariado Executivo (bacharelado) que atuam nas empresas de médio e grande porte na região de Guarapuava-Paraná – Brasil. Considera-se que a elaboração do conhecimento não terá implicações apenas para o processo gerencial, mas também para a estrutura organizacional como um todo. Nesse sentido, desenvolver a Gestão da Informação engloba as habilidades e competências que estão diretamente relacionadas ao perfil do profissional secretário enquanto gestor do*

*conhecimento, utilizando-se de conceitos de áreas afins para dialogar com as práticas e conhecimentos do secretariado executivo. Os resultados obtidos comprovaram que de forma alguma o saber e o fazer secretarial limitam-se apenas a atividades técnicas e táticas, e que as demandas organizacionais apontam para profissionais maduros e competentes, capazes inclusive de fazer parte da cúpula estratégica das empresas do conhecimento.*

**Palavras-Chave:** *Dimensões da Informação; Assessoria Executiva; Gestão da informação. Gestão do Conhecimento*

## ABSTRACT

*This study proposes as its goal to discuss in the professional-practical ambit the three dimensions of information in secretariat proposed by Raimundo Nonato Junior (2009) in his book entitled "Epistemology and Theory of Knowledge in Executive Secretariat", once the current scenario of organizations of knowledge values and understands the importance of information management, focusing on the skills and competencies that are directly related to the profile of adviser. This is a research with a qualitative approach with a descriptive character in which the data was collected by depth interviews with five professionals graduated in the course of the Executive Secretariat (baccalaureate) that operate in medium to large companies of Guarapuava region - Paraná. It is considered that the development of knowledge will have implications not only for the management process, but also to the organizational structure as a whole. In this sense, developing information management encompasses the skills and competencies that are directly related to the professional knowledge as secretary manager profile, using concepts from related fields to engage with the practices and knowledge of the executive secretarial. The results showed that any way the secretarial knowing and doing are limited only to technical and tactics activities, and organizational demands point to mature and competent professionals, capable even of being part of strategic dome of knowledge organizations.*

**Keywords:** *Dimensions of Information. Executive Advisory. Information management. Knowledge Management*

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo Nonato Júnior (2009, p. 158) “a Assessoria Executiva caracteriza-se pelo estudo do conhecimento em Secretariado que está relacionado às questões do trabalho de assessoria executiva empresarial, oficial ou gerencial autônoma”. Dentro desse contexto, o profissional de secretariado atua como Gestor do Conhecimento no ambiente de trabalho, formando assim diversos conceitos que envolvem o fazer e o saber nas atividades de cunho gerencial. No intuito de elaborar os referidos conceitos, a atenção do assessor executivo volta-se para a informação, de modo que sua gestão se transforme em conhecimento empresarial.

Na visão de Choo (2003) a gestão da informação constitui base para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Partindo desse pressuposto, entende-se que compete ao assessor(a) executivo(a), entre outras funções, criar condições para o gerenciamento informacional das organizações, o que pressupõe um trabalho árduo, planejado e criterioso. Para Choo (2003, p. 27):

[...] a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação.

A partir desta ideia, considera-se que a elaboração do conhecimento não terá implicações apenas para o processo gerencial, mas também para a estrutura organizacional como um todo. Descrevem Nonaka & Takeuchi, (2009, p. 63) “em nossa teoria da criação do conhecimento organizacional, adotamos a definição tradicional do conhecimento como crença verdadeira justificada”.

Nesse sentido, desenvolver a Gestão da Informação engloba as habilidades e competências que estão diretamente relacionadas ao perfil do profissional secretário enquanto gestor do conhecimento, utilizando-se de conceitos de áreas afins para dialogar com as práticas e conhecimentos do secretariado executivo. Assim, o estudo a ser desenvolvido concentra sua base teórica na discussão de conhecimentos para fomentar uma pesquisa na perspectiva prática em assessoria executiva que se correlacione diretamente com a área da Gestão da Informação. De acordo com informações do Ministério da Educação (2013), há no Brasil atualmente, 135 Instituições de Ensino Superiores regulamentadas que ofertam o curso de secretariado executivo na modalidade bacharelado, o que gera uma média aproximada de 5.000 formandos por ano, entretanto, conforme pontua Durante (2012, p. 7) o curso “ainda não possui uma cultura voltada à pesquisa científica, tanto que a literatura específica disponível é pequena e praticamente técnica”. Este fator leva a uma defasagem no conhecimento da amplitude das áreas da assessoria que carecem de acesso à teorias e métodos que os orientem em relação ao desempenho mais aprofundado da profissão.

Frente a essa realidade, este estudo apresenta inquietações em relação ao fazer e ao saber secretarial, proporcionando ampliação dos horizontes teóricos, por meio de uma discussão eficaz que permite comprovar que a profissão não se limita apenas a atividades técnicas e táticas. Dessa forma a questão problemática deste estudo é: qual a relação estabelecida pelos profissionais de secretariado executivo atuantes na região de Guarapuava-PR, no que se refere à gestão da informação em suas empresas?

Para tanto, o objetivo geral propõe discutir a atuação do profissional assessor executivo baseando-se nas três dimensões da informação em secretariado propostas por Nonato Junior (2009, p.198): expansão conceitual, instrução normativa e demanda organizacional, que serão abordadas no referencial teórico a seguir. Considera-se que a contribuição acadêmica desta pesquisa esteja relacionada ao anseio de ampliar a aprendizagem acerca do campo de atuação do Secretário Executivo, de modo a possibilitar uma análise a partir da prática das dimensões teóricas propostas por Raimundo Nonato Junior (2009).<sup>1</sup>

Sendo assim, o artigo configura-se da seguinte maneira: a) referencial teórico composto pela abordagem à gestão da informação e às três dimensões da informação em Secretariado Executivo; b) metodologia adotada neste estudo de caráter descritivo e abordagem qualitativa; c) discussão e análise dos dados e d) considerações finais.

## 2 AS DIMENSÕES DA INFORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Com os crescentes aperfeiçoamentos organizacionais orientados pela gestão do conhecimento, como por exemplo, a diminuição da burocracia corporativa somada à ideia de deliberação de poder aos colaboradores, na qual há liberdade e suporte que lhes permitem tomar decisões e participar ativamente da organização, o bom desempenho da gestão informacional exige muito mais dos profissionais que a executam. Torna-se interessante que todos os gestores tenham domínio expansivo da organização.

De acordo com Rezende (2002, p. 20) “conceitua-se o gestor como uma função não um cargo, nem uma profissão”. Para o autor, as habilidades requeridas aos gestores e o conceito de gestão sempre envolvem a atuação com: a) Pessoas ou recursos humanos; b) Processos e/ou atividades; c) Recursos diversos, tais como, tecnólogos, financeiros, materiais, etc.

Assim, todo colaborador que agir profissionalmente, atuando de maneira eficaz com os três componentes citados, seja qual for seu cargo ou profissão, pode ser considerado gestor. No entanto, este último é frequentemente confundido com cargos de direção, gerência, chefia, coordenadoria ou supervisão, ao passo que funcionários que exercem esses cargos gerenciais não são necessariamente gestores (Rezende, 2002).

Nesse novo cenário empresarial, a Ciência Secretarial conquistou espaço e valor, e a partir dessa perspectiva, a informação sobrepõe os simples maquinários automatizados e é entendida como processo simbólico de inovação no mundo do trabalho (Nonato Júnior, 2009). No caso deste estudo, em que a função de gestor da informação está atrelada diretamente ao profissional secretário executivo, a mesma deverá incluir saberes diversos apontados pelo autor Nonato Junior (2009), que vão desde a amplitude de conceitos que envolvem a informação, passam pela legislação da profissão atrelada à informação, até as aptidões necessárias para atuar de forma bem sucedida como gestor de informações no cenário empresarial, conforme a figura a seguir:



Figura 1: As dimensões da informação em Secretariado  
Fonte: Nonato Júnior (2009, p. 198).

<sup>1</sup> Cabe destacar que, na área de Secretariado, a nível mundial, Raimundo Nonato Júnior, pesquisador brasileiro, foi o fundador das Ciências da Assessoria. Por esta questão, a pesquisa realizada neste estudo é inovadora, porque se propõe aplicação da teoria proposta pelo autor como forma de discussão/refutação na prática.

Para o autor, de acordo com a Figura 1, as dimensões da informação podem ser categorizadas da seguinte forma:

1. *Expansão conceitual* - refere-se à compreensão que o profissional secretário tem sobre o que é informação, e divide-se em duas partes:

- a) A informação enquanto dimensão simbólica partilhada: o relacionamento com clientes internos e externos forma a primeira rede informacional com o qual o assessor tem que trabalhar, enquanto a gestão da própria inteligência emocional e dos colegas funcionários compõe a segunda rede. A terceira função relevante trata da manipulação e interpretação dos dados, com a capacidade de diferenciar, no âmbito de cada informação, o dado bruto em si da significação articulada por quem a criou (Lacan, 1988 *apud* Nonato Júnior, 2009).
- b) A informação enquanto fundamento das comunicações empresariais eficazes e das inovações computacionais: exige que o secretário executivo inter-relacione teoria e prática sob nova lógica para analisar os documentos empresariais, estando preparado para lidar com sua diversidade, fruto das demandas sociais e humanas.

2. *Instrução Normativa* – busca nos documentos que regem o curso de secretariado executivo, instruções que vinculem estritamente o profissional assessor com a informação.

- a) Instruções na regulamentação da profissão: o artigo 4º da Lei que regulamenta a profissão Nº 7.377 (Brasil, 1985) com alterações na Lei 9.261 (Brasil, 1996) certifica que a coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas (inciso III) é papel do profissional secretário e um dos sete requisitos indispensáveis para o exercício da profissão, à saber: I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro e VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- b) Instruções no código de ética profissional: texto publicado no Diário Oficial da União dia 7 de julho de 1989 (Brasil 1989). De acordo com o capítulo III, é dever especial de o profissional secretário procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades.
- c) Instruções nas diretrizes curriculares nacionais para o ensino de Secretariado: a Resolução nº3 da Câmara da Educação Superior (Brasil, 2005) publicada em 23 de junho de 2005 formata as diretrizes para o ensino de Secretariado Executivo no país. O artigo 4º assevera que a formação profissional deverá incluir o gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários.

3. *Demanda Organizacional* – construída a partir da observação em campo realizada pelo autor, trata-se de peculiaridades da Gestão da Informação evidenciadas em subcategorias.

- a) Informação com foco no objeto de estudo das Ciências da Assessoria: tende a se particularizar, já que as atividades de assessoria destacam-se pela articulação interssetorial, múltiplas funções e pela agilidade entre planejamento, supervisão e execução. São informações focadas nas atividades de transição gerencial, troca constante e rápida de fontes de dados e domínios de atividades de natureza ampla, incluindo desde técnicas básicas de computação até gestão estratégica de problemas.
- b) Habilidades assessoriais de comunicação: a comunicação é tida como elemento central para o trabalho informacional devido ao fato de o profissional secretário trabalhar em uma condição “arterial”, ou seja, funcionando como agente de interligação entre vários executivos e técnicos, e também pela necessidade de juntar dados distribuídos entre esses setores. É preciso captação e análise antes de comunicar.
- c) Conhecimentos tecnológicos de língua inglesa: indispensável ao processo informacional, já que os sistemas de informações gerenciais (SIG), sistemas de informações estratégicos (SIE) e os sistemas de informações operacionais (SIO) são produzidos em sua maioria em inglês. É preciso capacidade de redigir documentos virtuais e físicos em idioma estrangeiro, como exige a regulamentação da profissão (Brasil, 1985).
- d) Domínio dos sistemas fundamentais da informática: envolve a capacidade de elaborar e distribuir documentos via internet, utilizando-se de softwares de elaboração documental, além do levantamento e organização de dados por meio de sites de busca.
- e) Capacidade de facilitação da gestão informacional de outros: o profissional deve preparar as melhores condições possíveis para o bom uso dos recursos informacionais que são gerenciados pelo executivo, o que inclui abertura, introdução e planejamento dos vários processos de informação.
- f) Prática do valor ético do sigilo e da habilidade de discernimento: conforme o código de ética da profissão (Brasil, 1989), o sigilo é um valor que deve estar inerente a qualquer prática fomentada por profissionais de secretariado, dado que estes lidam com informações importantes e de acesso restrito. Muitas vezes o secretário é o único colaborador de uma empresa que tem acesso a todos os processos de informação que envolvem o executivo e por isso deve saber classificar informações em sigilosas, restritas e abertas
- g) Gestão Secretarial da Informação como uma etapa na Gestão do Conhecimento das Ciências da Assessoria: necessidade urgente do secretário executivo possuir maior conhecimento sobre os paradigmas da ciência e da

sociedade contemporânea, pois esta é uma condição indispensável para ascender no uso da informação em níveis organizacionais ou acadêmicos mais amplos.

Partindo das dimensões categorizadas por Nonato Júnior (2009) elencadas anteriormente: expansão conceitual, instrução normativa e demanda organizacional. Vale destacar que este estudo centra-se nas três perspectivas de igual modo, uma vez que esta busca identificar a relação entre o profissional assessor atuante na organização e a Gestão da Informação.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta pesquisa configurou-se como descritiva centrada na abordagem qualitativa pautada em duas etapas investigativas centrais de pesquisa: a) bibliográfica; b) pesquisa de campo mediante realização de entrevistas em profundidade, por meio das quais se buscou estabelecer a relação dos profissionais atuantes na região de Guarapuava – Paraná, Brasil com a gestão da informação.

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização. Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa se opõem ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade, o que pressupõe uma metodologia própria. (Goldenberg, 1999).

No tocante a escolha da pesquisa bibliográfica, a mesma justifica-se, pois o estudo realizado apresenta como objetivo específico propiciar um aprofundamento teórico referente aos principais conceitos e características da assessoria executiva correlacionada à gestão da informação.

Desta maneira, a pesquisa foi realizada em livros que fundamentam a teoria das assessorias voltadas para o âmbito empresarial. Também, utilizou-se de artigos de revistas específicas da área secretarial, em concordância com estudos realizados no Brasil e no exterior na área da Gestão da Informação.

A segunda etapa investigativa deu-se por meio da pesquisa de campo, com a realização de entrevistas em profundidade realizadas com cinco bacharéis em secretariado executivo formados pela UNICENTRO entre 2004 e 2009 e atuantes nas empresas de Guarapuava (Paraná) - Brasil. A amostra para a coleta de dados foi definida não aleatoriamente entre empresas públicas e privadas, de médio à grande porte, com diferentes segmentações de mercado. As entrevistas foram gravadas no período de 20 de agosto a 17 de setembro de 2013 e depois transcritas na íntegra.

Houve ainda o preenchimento, por parte dos sujeitos, do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), além do questionário socioeconômico. Pontua-se que no decorrer das entrevistas, que duraram em média 40 minutos cada uma, houve a participação dos pesquisadores no sentido de prestar esclarecimentos pessoais e técnicos acerca das dúvidas apresentadas pelos profissionais de secretariado.

No que diz respeito ao roteiro de entrevistas, houve uma divisão em três eixos de análise, que abordaram as três dimensões da Informação em Secretariado Executivo propostas pelo pesquisador Nonato Júnior (2009):

- I- Expansão Conceitual: refere-se à ideia que o profissional secretário tem acerca da informação;
- II- Instruções Normativas: aborda nos documentos que normatizam o curso de secretariado executivo, instruções que vinculem estritamente o profissional assessor com a informação;
- III- Demanda Organizacional: peculiaridades da Gestão da Informação evidenciadas no dia-a-dia do profissional Secretário Executivo. Em todas as perguntas buscou-se identificar o envolvimento do profissional secretário com todas as subcategorias pertinentes a cada eixo.

Após a realização das entrevistas juntamente com aplicação do questionário socioeconômico e preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), os dados foram analisados qualitativamente por meio da descrição dos mesmos, categorizados em três eixos temáticos.

Utilizou-se a análise de conteúdo, que segundo Bardin (2004, p.37) trata-se de um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens.

Dessa forma, foi possível estabelecer uma relação entre as respostas obtidas com embasamento no referencial teórico, assim como outros autores que trazem conceitos semelhantes, fazendo uso da triangulação de dados.

## 4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

### 4.1 Perfil dos Entrevistados

Com o objetivo de apresentar a realidade concreta dos profissionais entrevistados, caracteriza-se nesta parte da pesquisa, o registro de informações sobre a situação social e econômica dos mesmos. Desta forma, caracterizam-se os dados pertinentes à idade, gênero, formação de nível superior, instituições de ensino, as linhas de pesquisa, ano de conclusão de cursos, empresa de atuação e registro em carteira de trabalho e nome fictício que elas desejaram obter na análise dos dados. Tais informações foram categorizadas no Quadro 1 a seguir.

A partir da leitura do Quadro Socioeconômico (Quadro 1) dos entrevistados, percebeu-se que a faixa etária dos pesquisados varia de 26 a 37 anos. Todos os sujeitos são do gênero feminino, possuem graduação em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO, e apenas uma profissional possui também graduação em Ciências Contábeis. Quatro entrevistadas possuem pós-graduação e apenas uma cursou o mestrado na Universidade Estadual de Londrina – UEL, localizada também no estado do Paraná – Brasil.

Perfil	E1	E2	E3	E4	E5
<b>Idade</b>	37	26	26	29	29
<b>Gênero</b>	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino
<b>Graduação</b>	Ciências Contábeis e Secretariado Executivo	Secretariado Executivo	Secretariado Executivo	Secretariado Executivo	Secretariado Executivo
<b>Pós-Graduação</b>	Especialização e Mestrado	Especialização	Especialização	Especialização	—
<b>Áreas de pesquisa da pós-graduação e/ou mestrado</b>	Docência para o Ensino Superior/ Assessoria Executiva/ Gestão da Informação	Planejamento e organização de eventos	Gestão Executiva e Assessoria Empresarial	Educação	—
<b>Instituições de Ensino Superior</b>	UNICENTRO e UEL	UNICENTRO	UNICENTRO	UNICENTRO	UNICENTRO
<b>Ano de conclusão da graduação, pós e/ou mestrado</b>	2004, 2006 e 2011	2010 e 2013	2008 e 2010	2004 e 2006	2009
<b>Informações sobre a Empresa em que atua</b>	Instituição pública de Ensino Superior	Cooperativa Agroindustrial	Empresa com foco na produção de papel cartão	Instituição privada de Ensino Superior	Associação Comercial e Empresarial
<b>Registro em carteira como secretária executiva</b>	Não	Não	Não	Sim	Não
<b>Nome Fictício</b>	Luciana	Cathia	Letícia	Daiane	Camila

Quadro1: Informações socioeconômicas dos entrevistados

Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

No que tange as linhas de pesquisa de pós-graduação, observou-se variedade e distinção entre os temas. Os anos de conclusão de graduação das profissionais variaram entre 2004 e 2009, enquanto o término das pós-graduações variou entre 2006 e 2013. Apenas uma profissional possui registro em carteira de trabalho como secretária executiva da organização em que atua. Todas sugeriram nomes fictícios para serem referenciadas na pesquisa.

### 4.2 Expansão Conceitual

Este eixo visou identificar aspectos relacionados à primeira dimensão da informação em Secretariado Executivo proposta pelo autor Nonato Júnior (2009) que diz respeito à expansão de conceitos associados ao trabalho das profissionais de secretariado entrevistados, e abrange toda a ideia que eles possuem sobre a informação atrelada ao amplo cenário de atuação secretarial.

Neste sentido, quando perguntados sobre “a relação com os clientes internos e externos”, sobre a “responsabilidade pela inteligência emocional de outros”, “como realiza manipulação e interpretação dos dados” e “preparação para lidar com diversidade dos documentos empresariais” os profissionais responderam:

“RELAÇÃO COM OS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS”	[...] Relação tranquila, de serviço às pessoas	Luciana
	[...] Necessidade de tratar da mesma forma, com igualdade [...]	Cathia
	[...] Tem que ser bastante próxima [...]	Letícia
	[...] a relação que eu procuro estabelecer é de diálogo, principalmente a boa educação como regra principal [...]	Daiane
	[...] é uma relação bastante aberta assim, nós temos bastante comunicação [...]	Camila
“RESPONSABILIDADE SOBRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DE OUTROS”	Com certeza a gente tem que ter [...]	Luciana
	Sim eu me sinto, né porque de certa forma se são os funcionários digamos do meu departamento [...]	Cathia
	Não me considero como responsável, mas sim como parte desse quadro de pessoas onde tem que gerenciar uma inteligência emocional [...]	Letícia
	Em partes né. Na verdade assim, trabalhar com pessoas não é fácil né [...]	Daiane
	[...] Eu acredito que sou responsável até mesmo porque eu respondo por esses departamentos.	Camila

“COMO REALIZA A MANIPULAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS”	É essencial fazer isso [...]	Luciana
	Fácil não é mas nós temos que fazer esse trabalho. É importante [...]	Cathia
	Muitas vezes isso é muito automático em nosso dia-a-dia, né. A gente não para pra separar as vezes o que é dado do que é informação [...]	Letícia
	É possível sim, né, ai vai também do teu conhecimento, de ter um conhecimento prévio da informação que você tem, e de trabalhar ela num contexto, não adianta trabalhar só a informação como você recebe [...]	Daiane
	É nem sempre é fácil você filtrar, porque existem várias pessoas que você atende [...]	Camila
“PREPARAÇÃO PARA LIDAR COM A DIVERSIDADE DOS DOCUMENTOS EMPRESARIAIS E INOVAÇÕES COMPUTACIONAIS”	Sim me sinto, e é uma obrigação [...]	Luciana
	Sim, então o curso de secretariado executivo proporciona isso aos futuros profissionais [...]	Cathia
	Sim, eu me sinto preparada e acredito que o profissional de secretariado ele tem que estar apto e preparado [...]	Letícia
	Sim, né, claro que é muito rápido que ocorre a questão principalmente de inovações computacionais né [...]	Daiane
	Me sinto, né. Todos os dias vem realmente uma diversidade de documentos [...]	Camila

Quadro 2: Expansão Conceitual da Informação em Secretariado Executivo  
 Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

De acordo com o Quadro 2, no que diz respeito a “relação com clientes internos e externos”, percebe-se que cada profissional priorizou uma característica em sua relação com os mesmos. Durante as entrevistas foram mencionadas algumas peculiaridades de acordo com o tipo de empresa de cada profissional, conforme destacam os fragmentos:

[...] então, nós temos uma relação bem tranquila, assim, **tem muito atendimento interno, mas eventualmente como a gente trabalha com atendimento à comunidade universitária, é, sempre tem atendimento com clientes externos** que é mais comunidade, diga-se: associações de classe, outras empresas, tal, mas eu considero que a relação com os internos é todos que estão dentro da comunidade: alunos, professores e funcionários, estagiários, é assim, mas é uma relação bem de secretaria mesmo, você está aqui para servir as pessoas. [...] (**grifos nossos**) (Luciane)

[...] bom a relação do profissional de secretariado executivo, com os clientes tanto internos quanto externos deve ser como uma relação como de qualquer outro profissional, claro tratando-os com respeito, nós não podemos é, ah o cliente é interno eu vou tratar de um jeito e o externo de outro, **o profissional tem esse elo de ligação entre o gestor e as pessoas que ele está gerenciando, então há necessidade sim de tratar tanto um quanto o outro da mesma forma** [...] (**grifos nossos**) (Cathia)

[...] então eu acredito assim que a relação ela **tem que ser bastante próxima, bastante e clara e tem que ser bastante objetiva nesse sentido, buscando sempre o melhor resultado pra empresa, né, e favorecendo as relações internas da organização.** (**grifos nossos**) (Letícia)

Concordando com os entrevistados, no que tange ao relacionamento com clientes internos e externos, a postura do profissional de secretariado deve ser de facilitador e intermediador das ações para a realização de atividades assumindo a responsabilidade de assessorar e amparar os colaboradores com quem trabalha. Para garantir a eficácia e o resultado, o profissional deve identificar as expectativas e as necessidades da equipe, analisar a viabilidade de execução, executar as atividades, garantindo a satisfação do solicitante. (Portal da Educação, 2013). Acerca da “responsabilidade pela inteligência emocional de outros” os entrevistados responderam da seguinte forma:

[...] e se você não trazer a boa vontade, a motivação das pessoas, você não trabalha. Então ali, a nossa equipe, nós temos mais ou menos acho que umas, somando todas as três secretarias, dá umas 18 pessoas, então  **você tem que trabalhar um pouquinho com o humor de todo mundo, todo dia, né...os seus problemas pessoais pelos quais eles estão passando, ou os momentos alegres pelos quais eles estão passando**, então você tem que sempre tentar agregar e trabalhar, lidar muito com essas questões. (**grifos nossos**) (Luciana).

[...] é uma tarefa que exige muito mais do que teoria, porque cada pessoa tem uma personalidade, tem um jeito diferente, já vem com uma bagagem e eu trabalho muito isso com as pessoas, é, conflitos existem, é natural existir, **mas eu acho que é a questão do jogo de cintura, da boa educação como eu já mencionei, e muitas vezes você usar a empatia, se colocar no lugar da outra pessoa, saber como a outra pessoa pensa**, mas também não perder a razão, saber se está certo daquilo, saber argumentar. (**grifos nossos**) (Daiane)

Uma das maneiras de compreender a importância da Inteligência Emocional é por meio da análise de suas habilidades. Para Goleman (1995), são cinco as habilidades da Inteligência Emocional: a) autoconsciência: compreensão das próprias emoções, possibilidades, limites e valores; b) gerenciamento das emoções: controlar impulsos, dando a impressão de um contínuo diálogo interno; c) motivação: impulsiona o profissional para a realização das metas estabelecidas a fim de atingir os objetivos planejados; d) empatia: querer saber o que a outra pessoa sente através dos gestos, tons de voz, expressões faciais da mesma; e) habilidades sociais: lidar com as emoções dos outros.

Nesse sentido, todas as profissionais demonstraram maturidade para lidar com as situações que exigem o uso das habilidades da inteligência emocional e destacaram a importância desse quesito para a harmonia e bom desempenho no ambiente de trabalho, provando que há responsabilidade por parte das mesmas para que esse processo aconteça da melhor forma possível nas empresas em que atuam.

Quando perguntados sobre a “realização da manipulação e interpretação dos dados” as profissionais responderem da seguinte maneira:

É nem sempre é fácil você filtrar, porque existem várias pessoas que você atende [...] você tem que ter um jogo de cintura porque você não tem como deixar passar todas as informações, o presidente nunca quer saber tudo, ele quer saber o que realmente importa pra ele, o que não importa existem pessoas competentes pra trabalhar com isso, então as vezes não é fácil, mas a gente consegue. (Camila)

Fácil não é mas nós temos que fazer esse trabalho. É importante [...] então veja, os indicadores do meu gestor são complexos, então, eu preciso tentar entendê-los, dar um significado a eles, pra que eu consiga trabalhar com eles e dar o resultado final que ele possa apresentar a diretoria, então, o dado bruto é difícil trabalhar [...] (Cathia).

Para embasar os apontamentos realizados pelos profissionais entrevistados, no que diz respeito a “realização da manipulação e interpretação dos dados” faz-se necessário valer dos conceitos de dados, informação e conhecimento que estão intrinsecamente relacionados, no entanto, percebe-se com frequência uma confusão acerca de seus significados, o que muitas vezes, leva os teóricos, profissionais e estudantes universitários a tratarem esta terminologia como sinônima. Porém, os termos apresentam em sua essência diferenciações, conforme o quadro a seguir:

Dados	Informação	Conhecimento
Simple observação sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana, inclui reflexão, síntese e contexto
Facilmente estruturado	Requer unidade de análise	De difícil estruturação
Facilmente obtido por máquinas	Exige consenso em relação ao significado	De difícil captura em máquinas
Frequentemente quantificado	Exige necessariamente a medição humana	Frequentemente tácito
Facilmente transferível		De difícil transferência

Quadro 3: Conceitos e características dos Dados, Informação e Conhecimento  
Fonte: Davenport & Prusak (2002, p.18).

A partir das definições do quadro elencadas pelos autores Davenport & Prusak (2002) é possível visualizar que a manipulação dos dados será capaz de gerar informação, e sua utilização adequada será ponto indispensável para o sucesso organizacional. Faz-se necessário, portanto, maturidade e competência do profissional responsável por essa análise dos dados. A informação quando trabalhada, será responsável por agregar conhecimento e consequentemente valor à empresa.

Acerca da última subcategoria do eixo I, “preparação para lidar com a diversidade dos documentos empresariais e inovações computacionais” todas as profissionais se consideraram aptas para a relação com os mesmos, além convencionarem o fato uma obrigação, conforme destacam os fragmentos:

Sim, eu me sinto preparada e acredito que o profissional de secretariado ele tem que estar apto e preparado pra enfrentar todos os tipos de documentações e lidar com essas documentações computacionais, então entra como um dos requisitos em nossa área [...] (Leticia)

Sim [...] por exemplo aqui, nós estamos planejando implantar a secretaria acadêmica digital, é algo que vai nos auxiliar, no sentido de evitar o acúmulo de papéis e até de arquivos e transformar tudo isso de forma digital, então você vai se preparar, vai fazer curso, que você vai buscar e você vai ter que estar apto a fazer aquilo [...] (Daiane)

Sim me sinto, e é uma obrigação. Você tem que, hoje você não pode dar a desculpa de que não vai conseguir trabalhar com muita informação, com muito documento, e adequar isso à uma, um sistema, um desenvolvimento de um software, alguma coisa que te ajude a trabalhar com essa diversidade. É uma obrigação. De repente a pessoa nem pode dizer que não pode. (Luciane)

No aspecto da relação com a diversidade documental e das inovações computacionais, pode-se observar muito comprometimento e busca por constantes atualizações por parte das profissionais entrevistadas, que demonstraram entender a necessidade de desenvolver essas tarefas com exímio.

Pontua-se que as diretrizes curriculares nacionais para o ensino em secretariado (Brasil, 2005), preveem em seu artigo 4º, inciso V, a habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão e no inciso VI, o domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis como o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais.



### 4.3 Instruções Normativas

Este eixo visou identificar aspectos relacionados à segunda dimensão da informação em Secretariado Executivo proposta pelo autor Nonato Júnior (2009) que busca nos documentos oficiais que regem o curso de secretariado executivo instruções que vinculem diretamente o profissional assessor com a informação.

Neste sentido, quando perguntados sobre “a contribuição na coleta de informações para o alcance de metas e objetivos da empresa em que atua” as profissionais responderam de acordo com os meios apresentadas no quadro a seguir:

<b>“CONTRIBUIÇÃO NA COLETA DE INFORMAÇÕES PARA O ALCANCE DE METAS E OBJETIVOS DA EMPRESA EM QUE ATUA”</b>	[...] a minha função ali na diretoria de gabinete é bem nesse sentido, principalmente quando a gente trata com as secretarias de Estado, nós temos que de repente ter um trato com a secretaria que ajude a conseguir o que as Universidades precisam [...]	Luciana
	[...] então eu tenho que ter as metas e ajudar o chefe a cumprir essas metas, incentivando os coordenadores, porque ele só vai alcançar e eu só vou alcançar, se os coordenadores estiverem empenhados. [...]	Cathia
	[...] no momento em que, por exemplo, eu consigo trazer profissionais qualificados e que atendam os requisitos da empresa, eu estou tentando atingir os objetivos e as metas que a organização está buscando [...]	Letícia
	[...] nós atuamos diretamente dentro da empresa e também com os objetivos da empresa, né, porque se a secretária pára ou ocorre um erro aqui dentro, vai prejudicar todo o restante porque nós trabalhamos em conjunto [...]	Daiane
	[...] há uma junção de várias informações pra que eu possa concluir esse objetivo da entidade [...]	Camila

Quadro 4: Contribuição do profissional Secretário Executivo na coleta de Informações para o alcance de metas e objetivos da empresa em que atua

Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

Ilustrando os depoimentos dos entrevistados, de acordo com Mattos (2000, p. 48) entende-se que seja imprescindível que o profissional secretário possua conhecimento acerca da empresa em que atua. Faz-se necessário ter consciência sobre os objetivos que a mesma deseja atingir, conhecer sua área de atuação, seus concorrentes, seus fornecedores e produtos. Complementando o apontamento do autor, segundo a Lei 7.377, que regulamenta a profissão (BRASIL, 1985), em seu inciso III, além do conhecimento é preciso a participação direta no processo de alcance dos objetivos organizacionais, por meio da coleta de informações. As entrevistadas apontaram que suas contribuições e envolvimento são intrínsecos nesse processo.

No que se refere a “atualização acerca dos assuntos da profissão” as profissionais responderam de acordo com as citações apresentadas no quadro abaixo:

<b>ATUALIZAÇÃO ACERCA DOS ASSUNTOS DA PROFISSÃO”</b>	[...] eu procuro me atualizar via internet, e principalmente participando de eventos e vendo que tipo de evento que tá funcionando naquele momento, que está acontecendo naquele momento, e qual é a pauta daquele evento [...]	Luciana
	[...] eu procuro sempre ler alguns artigos sobre o profissional de Secretariado Executivo, e até a parte técnica do profissional dentro da Organização [...]	Cathia
	[...] consigo então trabalhar com questões operacionais como também teóricas da área, fazendo discussões, propondo artigos e novas pesquisas [...]	Letícia
	[...] eu estou sempre lendo, sempre buscando, já fiz meu registro, procuro sempre me informar sobre as atualizações, é, tem um site chamado <i>Linked in</i> que trabalha muito isso também: a gente tem contato direto com outros profissionais da área, existe a troca de experiências [...]	Daiane
	[...] eu acredito que eu sou atualizada, mas ainda tenho muito a buscar [...]	Camila

Quadro 5: Atualização acerca dos assuntos da profissão

Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

De acordo com os respondentes, as fontes de informação mais utilizadas para manterem-se atualizados acerca dos assuntos da profissão são: eventos, bem como suas respectivas pautas; internet – incluindo *websites* de ferramentas profissionais para conexões internas; leitura de artigos; discussões em grupo sobre teoria e prática secretarial e pesquisas acadêmicas propriamente ditas na área de secretariado. Ressalta-se que os entrevistados demonstraram preocupação nesse sentido e apontaram a importância de buscar aprimoramento contínuo.

Quando perguntados sobre o “contato com a teoria no que tange o gerenciamento da informação durante a graduação em secretariado executivo” as profissionais responderam de acordo com os meios apresentadas no quadro a seguir:

<b>“COMO FOI O CONTATO COM TEORIA DO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO DURANTE A GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO”</b>	[...] durante a graduação foi bem precário, até mesmo porque a minha graduação, como foi a primeira turma, não tinha, além do aspecto gerenciamento da informação e gestão da informação não ser ainda tão atual à época então trabalhada [...]	Luciana
	Então, na verdade nós não tivemos, na minha formação nós não tivemos contato com o gerenciamento da informação [...]	Cathia
	[...] então, eu me formei em 2008 e na graduação não foi abordado. O viés era muito voltado ainda para Tecnologia da Informação e não para o Gerenciamento em si [...]	Letícia
	[...] com o passar do tempo que você vai formando teu currículo, que você vai adquirindo experiência e você vai tendo uma visão do todo: que só a teoria em sala de aula as vezes é muito vaga, é muito curta [...]	Daiane
	Acho que nós tivemos a disciplina de Gerenciamento da Informação e acredito que mesmo na mudança de grade ela continuou né? Mas quando eu fazia faculdade eu não tinha noção do que era realmente o mundo da secretária executiva [...]	Camila

Quadro 6: Contato com a Teoria do Gerenciamento da Informação durante a graduação em Secretariado Executivo

Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

No aspecto relacionado à teoria de gerenciamento da informação durante a graduação, apenas uma entrevistada ficou em dúvida ao afirmar ter sido contemplada com a referida disciplina, mesmo assim, semelhantemente as demais profissionais, não se recordam de terem sido privilegiadas com um conteúdo de sólido respaldo teórico. Esse fator demonstra uma divergência entre as normas estabelecidas nas diretrizes curriculares nacionais para o ensino de Secretariado: a Resolução nº3 da Câmara da Educação Superior (Brasil 2005), já que em seu artigo 4º assevera que a formação profissional deverá incluir o gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários.

#### 4.4 Demanda Organizacional

O terceiro e último eixo visou identificar aspectos relacionados à dimensão da informação em Secretariado Executivo denominada por Nonato Junior (2009) como demanda organizacional, que está vinculada às necessidades práticas organizacionais de atuação do profissional secretário. Neste sentido, quando perguntadas sobre “o processo de articulação entre setores associado às múltiplas funções” as profissionais afirmaram:

<b>“O PROCESSO DE ARTICULAÇÃO ENTRE SETORES ASSOCIADO ÀS MÚLTIPLAS FUNÇÕES”</b>	[...] primeiro demanda muito da necessidade daquele setor ter a articulação, tem gente que não gosta de articular informações de forma verbal, por e-mail, por telefone, por relatórios, aqui a gente trabalha articulando as informações de forma mista [...]	Luciana
	[...] então eu tenho que atuar também como gestora desse processo de comunicação, não tem como eu só auxiliar o gerente, e eu esquecer que existem os coordenadores, que existem os clientes internos, para quem eu também preciso passar essa comunicação [...]	Cathia
	[...] a todo o momento quando eu trabalho com recrutamento eu estou trabalhando diretamente com outras áreas, então eu preciso estar repassando informações pra essas áreas e recebendo informações dessas áreas para que eu também possa tomar uma decisão [...]	Letícia
	[...] você ter iniciativa, é um fator superimportante que eu gostaria de ressaltar [...] o interessante é você ligar, descobrir a origem dessa informação, fazer essa articulação com os outros setores pra ver o que pode ser feito, como que se pode ajudar aquele aluno ou aquele professor e saber articular, essa parte prática seria muito profissional dentro da parte multifuncional do secretário.	Daiane
	[...] além de ser a coordenadora de três departamentos, eu vejo que o profissional de secretariado executivo ele faz uma ligação entre os setores, porque a secretária executiva é a representação do presidente [...]	Camila

Quadro 7: Processo de articulação entre setores associado às múltiplas funções do profissional Secretário Executivo

Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

Os discursos dos entrevistados confirmam que o profissional de secretariado, principalmente na área de assessoria executiva, realiza a articulação entre outros setores em associação às suas múltiplas funções. No entanto, para que a articulação intersetorial aconteça de forma bem sucedida faz-se necessário que o processo de gestão da informação aconteça em todos os níveis da organização, que por sua vez deve ser estruturada de maneira que haja harmonia no relacionamento interno das diferentes partes, que segundo Mintzberg (2003) podem ser divididas em cinco, sendo três principais e duas de apoio:

**Cúpula estratégica:** é encarregada de assegurar que a organização cumpra de modo eficaz sua missão e atenda simultaneamente às necessidades dos que a controlam ou que detêm o poder sobre ela. Tem foco nos resultados.

**Linha intermediária:** trata-se da cadeia de gerentes intermediários que possuem autoridade formal para conectar a cúpula estratégica ao núcleo operacional. Nessa hierarquia os gerentes trabalham para o alcance de objetivos à curto prazo.

**Núcleo operacional:** envolve os operadores que executam o trabalho básico diretamente relacionado à fabricação dos produtos e à prestação dos serviços. Nota-se neste nível organizacional a predominância do componente “técnica”.

*Tecnoestrutura*: nível organizacional que possui profissionais controladores e capazes de efetivar determinadas formas de padronização da organização, estes são denominados analistas, que podem ser: a) de sistemas e métodos (padronizam os processos de trabalho); b) de planejamento e controle (padronizam os resultados) e c) de pessoal (padronizam as habilidades)

*Assessoria de Apoio*: nível formado por numerosas unidades, criado primordialmente para dar apoio à organização fora de seu fluxo de trabalho organizacional.

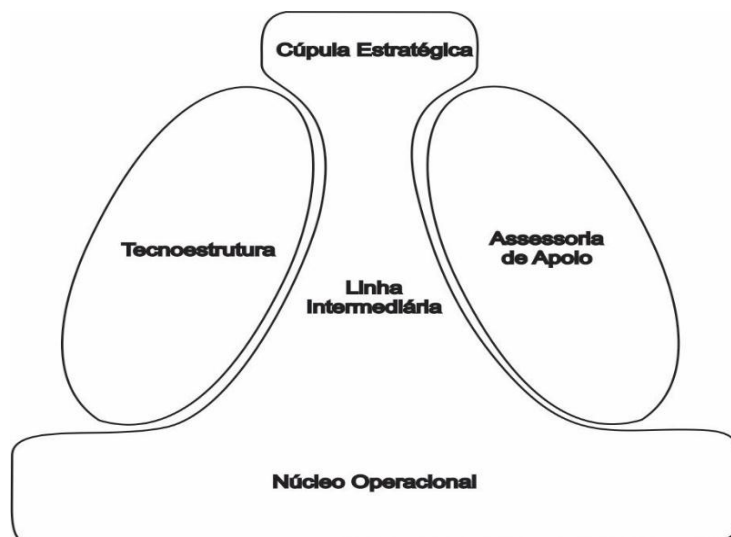


Figura 2 – As cinco partes básicas da organização  
 Fonte: Mintzberg (2003, p. 22)

Para Rezende (2002, p.21) “O gestor de informações deve contribuir ativamente com a *inteligência empresarial* da organização”. No entanto, gestores de linha intermediária tendem a sofrer pressão de dois lados: da alta administração e do núcleo operacional. A primeira exige o alcance de metas, objetivos e resultados, conforme seus interesses, enquanto o segundo solicita circunstâncias adequadas e confortáveis de trabalho bem como defende seus interesses, contrapartidas entre outros. (REZENDE, 2002).

Nesse contexto, tratando-se das competências do assessor executivo, inclui-se o planejamento, organização e controle das boas condições estruturais para atuação do executivo que possui como funções básicas: planejar, organizar e controlar, tanto os recursos humanos como os materiais objetivando o alcance de resultados de acordo com as metas traçadas (NATALENSE, 1995, p. 25).

No que se refere a “mediação entre executivos e técnicos no processo de comunicação e análise dos dados antes de comunicá-los” as profissionais responderam:

<b>“MEDIÇÃO ENTRE EXECUTIVOS E TÉCNICOS NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS ANTES DE COMUNICÁ-LOS”</b>	[...] como eu faço ainda muito trabalho de secretária executiva embora esteja na diretoria, necessito fazer a mediação entre o executivo e sua comunicação com a parte técnica da instituição [...] é essencialmente importante refinar os dados que você traz para o executivo [...]	Luciana
	[...]com certeza é muito importante analisar os dados, porque como os dados são brutos, antes de eu comunicar qualquer informação eu tenho que analisar os dados, eu primeiro tenho que entender esses dados pra que eu possa repassar né? Tanto para os coordenadores quanto para o gestor [...]	Cathia
	[...] a gente busca falar sempre que existe o filtro que precisamos fazer para saber identificar aquilo que é uma real necessidade de nosso gestor em termos de informação e de dados, então a gente precisa passar, primeiro por uma análise para verificar o que realmente precisa, tentar de repente personalizar essa informação [...]	Letícia
	[...] nós somos mediadores sim, porque temos uma quantidade de dados muito grande em nossa base e tudo funciona basicamente na secretaria. Nós temos um sistema acadêmico, nós o articulamos, trabalhamos com relatórios, informando aos executivos da empresa, ou seja, o diretor, a vice-diretora, a diretora acadêmica, e tem toda uma hierarquia [...]	Daiane
	[...] é, na verdade o meu papel aqui dentro [...] você tem que ver o que realmente interessa à entidade e o que não interessa, e aí como o meu presidente sempre fala: se eu tiver que resolver tudo não tem por que ter funcionários, então nós temos que ter um filtro ali, tem que ter uma análise antes de passar pra ele, o que ele realmente precisa saber [...]	Camila

Quadro 8: Mediação entre executivos e técnicos no processo de comunicação e análise dos dados antes de comunicá-los  
 Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

Neste quesito todos os entrevistados conseguiram exemplificar com precisão o envolvimento intrínseco no processo de mediação e ressaltaram a importância de trabalhar o dado, gerando informação e ainda assim filtrá-la antes da comunicação com o executivo.

Para Corrado (1994, p. 60) “é importante ajudar os gerentes e os supervisores a cumprirem suas responsabilidades, inclusive as de comunicação”. No que diz respeito ao repasse de informações ao executivo a fim de contribuir com suas responsabilidades de comunicação, cabe ao secretário executivo conhecer com profundidade as características da informação de maneira a torná-la valiosa e apropriada.

Segundo Stair (1999, p. 06) são: *a) Precisão*: não admite erros. A informação errônea é normalmente produzida pela entrada de dados incorretos no processo de transformação; *b) Completa*: apresenta todos os fatos relevantes em seu conteúdo; *c) Econômica*: é preciso equilíbrio entre o valor da informação e o custo para produzi-la; *d) Flexível*: pode ser utilizada por uma variação de finalidades, de acordo com o cargo e função de quem irá utilizá-la; *e) Confiável*: depende da confiabilidade de sua fonte, ou seja, dados confiáveis; *f) Relevante*: Indispensável ao tomador de decisões; *g) Simples*: quando há excesso ou exagero, há dificuldades em identificar o que de fato seria mais importante. A complexidade pode sobrecarregar o conjunto de informações; *h) Pontual*: é obtida no momento certo, de acordo com a necessidade, de forma rápida; *i) Verificável*: a informação poderá no decorrer do seu uso, ser conferida por meio da checagem de fontes diversas; *j) Acessível*: deve estar ao alcance fácil dos usuários autorizados, na forma e tempo adequados; *k) Segura*: deve ser segura para possibilitar o acesso apenas pelos usuários autorizados.

A partir do momento que o secretário executivo consegue utilizar-se dessas características para avaliar e moldar a informação antes de comunicá-la ao executivo, ele estará contribuindo de maneira eficiente e eficaz no processo informacional de comunicação. Quando perguntados sobre o “conhecimento e utilização da Língua Inglesa para redigir documentos” as profissionais afirmaram:

<b>“CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DA LÍNGUA INGLESA PARA REDIGIR DOCUMENTOS”</b>	[...] Eventualmente quando chega algum contato de alguma instituição internacional, como agora esses tempos com a Coreia, mas eu não tive contato verbal, mais por documentos, então não me considero hoje atualizada, preciso voltar. [...]	Luciana
	[...] o conhecimento que eu tenho, hoje são termos técnicos utilizados na gerência de controladoria que se utiliza bastante, mas eu preciso procurar um curso de inglês urgente.	Cathia
	Possuo conhecimento, além de três anos e meio de curso também tive na universidade. Atualmente na minha função não utilizo inglês nas minhas rotinas, eventualmente no caso de ligações ou recebimento de visitas.	Letícia
	[...] na faculdade eu tive o curso de inglês, mas por falta de prática mesmo a gente acaba esquecendo muita coisa [...] minha função não depende do inglês, mas eu tenho uma grande vontade de voltar para o meu inglês, de aprender e sei da importância que ele tem para nós que somos profissionais, assim como outras línguas.	Daiane
	Eu tenho conhecimento na língua inglesa, porém eu estou desatualizada, estou voltando para meu curso de inglês agora, vejo que é uma necessidade, uma vez que o mundo, vamos dizer assim, o mundo nos coloca vários desafios [...]	Camila

Quadro 9: Conhecimento e utilização da Língua Inglesa para redigir documentos.  
 Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

Cabe destacar que a Lei que regulamenta a profissão nº 7.377 (Brasil, 1995) prevê em seu artigo 4º, inciso IV, a redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro. No entanto as entrevistadas não apontaram dentre suas atividades de rotina a necessidade de elaboração de tais documentos, a menos que eventualmente. Talvez este fato esteja relacionado às características não multinacionais das empresas em que elas atuam, e o não envolvimento com atividades de exportação e importação. Todas as profissionais reconheceram a extrema importância do idioma inglês e manifestaram interesse em buscar atualização nesse quesito.

No que se diz respeito à “utilização de softwares e levantamento de dados por meio de sites de busca” as profissionais responderam de acordo com as citações apresentadas no quadro abaixo:

<b>“UTILIZAÇÃO DE SOFTWARES E LEVANTAMENTO DE DADOS POR MEIO DE SITES DE BUSCA”</b>	[...] a gente trabalha bastante com internet e com softwares específicos, aqui do trabalho do gabinete da reitoria [...] Agora eu até peço para as meninas me auxiliarem nesse processo, pra já trazerem inclusive a informação refinada [...]	Luciana
	[...] eu realizo bastante levantamento de dados, eu tenho que pesquisar outras cooperativas e informar a diretoria, meu gerente [...] aí ele vê o que é interessante e manda pra diretoria, para o superintendente e para os outros gerentes [...]	Cathia
	Eu elaboro e distribuo documentos por meio de e-mails, tanto e-mails em si mesmo quanto, por exemplo, pareceres de entrevista, laudos que eu preciso fazer, e com relação	Letícia

	a levantamento e organização dos dados por meio de sites de busca, essa não é uma atividade tão comum em meu dia-a-dia.	
	[...] nós utilizamos um programinha, ele é um software desenvolvido por uma empresa, é, e o tempo todo a gente está aprimorando esse programa [...] Quanto ao levantamento, isso sempre, até porque eu trabalho muito com legislação, com o MEC, então eu estou sempre atualizada [...]	Daiane
	Eu elaboro bastante ofícios, bastante documentos mas nós não temos um software de elaboração, normalmente são ofícios que são criados no Word, num sistema normal, porém nós temos um sistema operacional dentro da entidade [...] e o <i>google</i> nos ajuda sempre né?!	Camila

Quadro 10: Utilização de softwares e levantamento de dados por meio de sites de busca  
 Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

Tratando-se desta subcategoria, as entrevistadas elencaram a interação com *e-mails* e programas específicos desenvolvidos para processar o rol de informações empresariais, caracterizando um sistema de informação que na visão de O'brien (2004, p. 6) “é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização”. Assim a interação de diversos elementos, entre eles o profissional secretário enquanto pessoa são responsáveis pela precisão do curso informacional dentro da organização.

Para Laudon & Laudon, (2010, p. 13) existem três atividades em um sistema de informação que geram conclusões para que as organizações tomem decisões, controlem operações, analisem problemas e criem novos produtos e serviços: entrada, processamento e saída, conforme a figura que segue:



Figura 3: Funções de um sistema de informação  
 Fonte: Laudon & Laudon (2010, p. 13)

A partir da análise da figura, nota-se a atuação do assessor executivo nas três etapas do sistema de informação organizacional. Tratando-se da entrada, tem-se o contato com os clientes externos, fornecedores e ambiente em geral. Na etapa do processamento, ocorre uma espécie de gerenciamento da informação por meio de classificação, organização e cálculo, gerando um *feedback*, que por sua vez possibilita a saída da informação à concorrentes, agências reguladoras e acionistas. Neste sentido, a participação direta nos sistemas de informação pode ser seguramente inserida na demanda organizacional do profissional secretário.

Quando perguntados sobre a “facilitação dos recursos informacionais que são gerenciados pelo executivo” as profissionais responderam de acordo com os meios apresentados no quadro a seguir:

<b>“FACILITAÇÃO DOS RECURSOS INFORMACIONAIS QUE SÃO GERENCIADOS PELO EXECUTIVO”</b>	Eu acho que hoje o que demanda o trabalho no gabinete não tanto. Não há tanta de necessidade de facilitar esses recursos informacionais. Um pouco, mas hoje em dia não muito.	Luciana
	Olha, quando nós dizemos sobre recursos informacionais, sim, existem os softwares que eu tenho conhecimento [...]eu entendo que eu sou uma facilitadora [...].por exemplo o coordenador que já está há muito mais tempo [...] não sabe como utilizar o software, então eu auxilio ele como captar os dados que ele necessita, identificando esses dados.	Cathia

	[...] no momento que eu seleciono, que eu recruta uma pessoa, eu tenho que passar todos os dados possíveis, todas as informações necessárias, e trago uma análise, eu tenho eu já tenho aí uma informação tratada pra passar para os gestores pra que isso facilite no momento dele fazer uma escolha [...] buscando facilitar para que o gestor tome uma decisão mais acertiva	Letícia
	Sim, nós somos responsáveis como facilitadores, porque [...] alimentamos, como eu já falei, esses dados no sistema e passamos esses relatórios, e conseqüentemente os executivos tomam as decisões através de nossos relatórios [...]	Daiane
	Eu me considero sim uma facilitadora, eu vejo que além de ter uma função que exige que eu esteja a par de algumas coisas, nós trabalhamos em equipe, então é bem importante que se tenha esse recurso de informação [...]	Camila

Quadro 11: Facilitação dos recursos informacionais que são gerenciados pelo executivo.  
 Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

Este quesito inclui a capacidade de abertura, introdução e planejamento dos vários processos de informação que devem ser facilitados pelo profissional secretário no intuito de contribuir eficazmente com o executivo no processo de gestão da informação. As profissionais entrevistadas consideram-se facilitadoras exímias nesse aspecto e apontaram justificativas para plausíveis para tal.

No intuito de ilustrar as respostas obtidas, os estudos de Choo (2003, p. 403-416) propõe o gerenciamento da informação como um ciclo contínuo de seis processos correlatos, conforme segue:

- a) *Identificação das necessidades de informação* – as necessidade de informação nascem dos problemas, incertezas e ambigüidades encontradas em situações e experiências específicas;
- b) *Aquisição da informação* – promove a coleta e a partilha da informação pelas fontes humanas da organização. Implica em identificar indivíduos que tenham conhecimentos especializados, treinamento, experiência ou acesso a informações importantes. Cria rotinas para relatar e sistematizar a informação e estabelece normas e incentivos para partilha da informação;
- c) *Organização e armazenamento da informação* – a maneira como a informação é armazenada reflete como a organização percebe e representa seu ambiente, inclusive a maneira como denomina suas entidades, especifica os relacionamentos, acompanha transações e avalia desempenhos;
- d) *Produtos e serviços de informação* – têm como função garantir que as necessidades de informação dos membros da organização sejam atendidas com uma mistura equilibrada de produtos e serviços. Precisam abranger não apenas a área do problema, mas também as circunstâncias específicas que afetam a resolução de cada tipo de problema;
- e) *Distribuição da Informação* – processo pelo qual as informações se disseminam pela organização, de maneira que “a informação correta atinja a pessoa certa no momento, lugar e formato adequados”;
- f) *Uso da informação* – é um processo social dinâmico de pesquisa e construção que resulta na criação de significado, na construção de conhecimento e na seleção de padrões de ação.

No que diz respeito à “classificação das informações em sigilosas, restritas e abertas” as profissionais responderam de acordo com os meios apresentados no quadro a seguir:

<b>“CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES EM SIGILOSAS, RESTRITAS E ABERTAS”</b>	Principalmente quando a gente trabalha com o executivo e com clientes daquele executivo, tem que ter uma classificação sim, a função de secretária é isso, tem que ser. Quando o secretário se gradua, ele tem que ter também esse perfil e saber, qual é a informação que deve ser sigilosa [...]	Luciana
	Eu tenho que classificar. E realmente eu sou a pessoa que tenho todas essas informações, e eu tenho que classificar. Certas coisas nós não podemos simplesmente sair falando por aí, então a gente sabe o pode ser falado e o que não pode nem comentar, nem pensar em comentar, e é importante porque senão você não tem a confiança do executivo [...]	Cathia
	[...] essa classificação é de extrema importância porque muitas vezes a gente coloca em risco a vida da organização [...] então tem que ter todo um cuidado, um tato para lidar com essas informações.	Letícia
	Sim. É necessário. Essas informações que nós temos aqui, elas tem que ser classificadas e eu tenho que dar as orientações necessárias para que as pessoas saibam utilizá-las [...] o que pode ser passado pra comunidade, o que pode ser passado apenas para o grupo de trabalho e pra isso que existem as reuniões internas, e o que pode ser aberto ao público.	Daiane
	É, aqui dentro nós temos uma política onde justamente tem essa questão do que é sigiloso, do que é restrito, e daquilo que nós temos que realmente abrir [...] existem informações que todos tem que estar à par, tem coisas que a diretoria resolve [...]	Camila

Quadro 12: Classificação das informações em sigilosas, restritas e abertas.  
 Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

No aspecto da classificação das informações em sigilosas, restritas e abertas os entrevistados demonstraram maturidade, seriedade, ética e profissionalismo para lidar com a questão, apontando a importância dessa prática bem como algumas consequências negativas que poderiam ser desencadeadas em virtude de um descuido relacionado à quebra de sigilo, fator que comprova sintonia com os padrões estabelecidos no Código de ética da

Profissão (Brasil, 1989), em seu artigo 6º do capítulo IV: “ a Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados”.

Por fim, acerca do tópico “conhecimento sobre os paradigmas da ciência e da sociedade contemporânea” as profissionais responderam de acordo com os meios apresentados no quadro a seguir:

<b>“CONHECIMENTO SOBRE OS PARADIGMAS DA CIÊNCIA E DA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA”</b>	Olha, à época que eu estava estudando para o mestrado e durante o mestrado, eu estava mais inteirada com relação a essa questão dos paradigmas da informação, com os paradigmas da ciência da informação [...] posso dizer que estou um pouco desatualizada, mas à época eu sabia bastante, eu aprendi bastante.	Luciana
	[...] quando a gente fala de sociedade, com certeza né? Uma empresa ela não pode viver isolada, então nós temos que conhecer os paradigmas né? Isso é importante porque faz toda a diferença para uma organização. Se ela quer sim ser reconhecida no mercado ela tem que entender a sociedade [...]	Cathia
	[...] os paradigmas estão relacionados com os conhecimentos que são estabelecidos e que são tomados como verdade, e um paradigma só sobrepõe outro, a medida que ele é tomado como um valor de verdade e derruba-se o velho. Então existem muitas coisas dentro de nossa área de secretariado executivo em que alguns paradigmas foram derrubados e alguns foram instaurados agora na contemporaneidade, e isso é importante dentro da gestão da informação, serve justamente pra gente classificar aquilo que ainda a gente pode usar e aquilo que a gente pode descartar [...]	Letícia
	Na verdade a sociedade ela é ainda muito restrita a algumas coisas né, então como profissional, você tem que estar sempre buscando inovar [...] você não pode se anular dentro da empresa [...] tem que buscar quebrar esses paradigmas que a sociedade impõe, e até com relação a nossa própria profissão, que muitas vezes sofre preconceito e graças a nós profissionais, e a vocês pesquisadores que isso está mudando.	Daiane
	Eu possuo sim conhecimento de diversos assuntos, porém eu acredito que eu possa buscar muito mais [...] até porque na profissão de secretariado executivo ter o conhecimento é muito importante, o profissional ele deve ser atualizado, de formas distintas, não só apenas dentro da profissão que ele exerce.	Camila

Quadro 13: Conhecimento sobre os paradigmas da ciência e da sociedade contemporânea.

Fonte: Elaborado pelos autores com dados coletados na pesquisa de campo (2013).

Segundo Polanyi (1966), *apud* Nonaka & Takeuchi, (2009, p. 63) o conhecimento se distingue em conhecimento tácito e conhecimento explícito, onde o primeiro é pessoal, específico ao conceito, portanto difícil de ser formulado e comunicado, enquanto o segundo refere-se ao conhecimento transmissível em linguagem formal sistemática.

Neste sentido, a partir das respostas obtidas, observou-se que uma secretária executiva explicou o conceito de paradigmas contemporâneos e conseguiu estabelecer com sua relação com o secretariado executivo. Todas profissionais reconheceram a importância do conhecimento de outras áreas da ciência para o sucesso organizacional e para ascensão a níveis organizacionais mais elevados, no entanto não afirmaram possuir esse conhecimento, e caso o possuam associam-se aos conhecimentos tácitos, ou seja, implícitos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa tratou de algumas reflexões no âmbito profissional prático da assessoria executiva relacionada às dimensões da informação, uma vez que a teoria já havia sido lançada pelo pesquisador Nonato Junior (2009). A contribuição ocorreu utilizando-se das experiências partilhadas por profissionais no desenvolvimento real de suas atividades de assessoria no que tange a informação.

Buscou-se, estabelecer uma nova forma de entender o secretariado executivo, por meio da ampliação do conhecimento acerca do campo de atuação do profissional, no intuito de romper velhos paradigmas. Para tanto, objetivou-se discutir sua atuação baseada nas três dimensões da informação, em empresas na região de Guarapuava (Paraná) – Brasil.

As leituras realizadas permitiram conhecer a amplitude de formas pelas quais o profissional vincula-se diretamente à informação e como pode atuar enquanto gestor dessas informações, ao passo que a pesquisa de campo pode especificar com detalhes de que maneira essa relação ocorre em cada ramificação da informação na demanda organizacional.

Os resultados do estudo, no sentido de responder à questão problemática desvelaram no âmbito do primeiro eixo de análise, que o profissional de secretariado executivo relacionado à amplitude de conceitos da informação, apresenta as seguintes características: a) relação saudável com clientes internos e externos, posicionando-se como representação direta do executivo, fazendo elo; b) utilização constante das cinco habilidades da inteligência emocional para administrar conflitos que envolvem outros membros da equipe; c) realização de manipulação e interpretação de dados de forma cautelosa, utilizando-se de “filtros” e trabalhando dados de maneira a transformá-

los em informação adequada e cabível; e; d) Competência e comprometimento para lidar com as diversidades documentais.

No tocante às Instruções Normativas, segundo eixo de análise, verificou-se que as profissionais entrevistadas buscam cumprir as atribuições previstas na lei 7.377 que regulamenta a profissão (Brasil, 1985) bem como as Instruções do Código de ética profissional (Brasil, 1989) e as Instruções nas diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Secretariado Executivas (Brasil, 2005) associadas à informação.

Os resultados da pesquisa demonstram ainda, no que tange o terceiro eixo de análise, o profissional de secretariado: a) principalmente na área de assessoria executiva, realiza a articulação entre outros setores, em associação às suas múltiplas funções; b) proporciona a mediação entre executivos e técnicos em grande escala no processo de comunicação analisando os dados antes de comunicá-los; c) possui conhecimento de língua inglesa para redação de documentos, mas nem sempre os utiliza em suas atividades de rotina nas empresas em que atuam; d) participa ativamente dos sistemas de informação da organização; e) participa ativamente do processo de gestão da informação atua como facilitador dos recursos informacionais gerenciados pelo executivo; f) demonstrou maturidade, seriedade e ética e profissionalismo ao tratar de assuntos sigilosos da organização; g) reconhece a importância dos paradigmas contemporâneos e a necessidade de dominá-los para o bom exercício da profissão.

Portanto, a relação das profissionais secretárias entrevistadas com os inúmeros quesitos as quais foram questionadas, possibilita a comprovação da capacidade multifuncional das mesmas, permitindo afirmar que de forma alguma o saber e o fazer secretarial limitam-se apenas a atividades técnicas e táticas, e que as demandas organizacionais apontam para profissionais maduros e capacitados inclusive a compor a cúpula estratégica das empresas do conhecimento.

Como sugestão para pesquisas futuras, torna-se relevante ampliar a análise do gerenciamento da informação de forma mais específica abordando seus ciclos, para tanto, propõem-se investigar esse processo em empresas multinacionais em que a participação do profissional secretário executivo é ainda mais complexa, fazendo uso de idiomas estrangeiros, softwares mais elaborados e treinamentos específicos.

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. (2004) **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70.
- BEUREN, I. M. (2000) **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2.ed. São Paulo: Atlas.
- BRASIL. (1985) **Lei nº 7.377**, de 30 de setembro. Disponível em: <http://jusbrasil.com.br/legislação/129428/lei-7377-85>. Acesso em: 22 fev. 2013.
- \_\_\_\_\_. (2005) Ministério da Educação. **Diretrizes curriculares do curso de Secretariado Executivo**. Res. nº 03 de 23 de julho.
- \_\_\_\_\_. (2013) Ministério da Educação. **Instituições de Ensino Superior e cursos cadastrados**. Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/>. Acesso em: 21 out.
- \_\_\_\_\_. (1989) **Código de ética da profissão de secretariado executivo**. Publicado em 7 de junho de no Diário Oficial da União.
- CHOO, C. W. (2003) **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac.
- CORRADO, F. M. (1994) **A força da comunicação**. São Paulo: Makron.
- DAVENPORT, T. ; PRUSAK, L. (2002) **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 3.ed. São Paulo: Futura.
- DURANTE, D. G (org). (2012) **A pesquisa em secretariado**: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: UPF Editora.
- FONSECA, J. J. S. da. (2002) **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, Apostila.
- GOLDENBERG, M. (1997) **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record.
- GOLEMAN, D. (1995) **Inteligência emocional**, a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 45ª edição. Rio de Janeiro, Objetiva.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. (2010). **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- MATTOS, V. (2000) **Super-secretária**. 2. ed. São Paulo: Nobel.
- MINTZBERG, H. (2003) **Criando organizações eficazes**: estruturas em cinco configurações. 2. Ed. São Paulo: Atlas.
- NATALENSE, M. L. C. (1995) **Secretária executiva**: manual prático. São Paulo: IOB.
- NONAKA, I. ; TAKEUCHI, H. (1997) **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 13. ed. Rio de Janeiro: Elsevier.



- NONATO JÚNIOR, R. (2009) **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: A Fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza, CE: Expressão Gráfica.
- O'BRIEN, J. (2004) **Sistemas de informação**: e as decisões gerenciais na era da internet. 2.ed. São Paulo: Saraiva.
- PORTAL EDUCAÇÃO. (2013) Artigos. **Tipos de atendimento**: clientes internos e externos. Disponível em <<http://www.portaleducacao.com.br/pedagogia/artigos/40109/tipos-de-atendimento-clientes-internos-e-externos#ixzz2g1aKWWT>> Acesso 26 set.
- REZENDE, D. A. (2002) **Engenharia de software e sistemas de informação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport.
- STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. (1999) **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 4.ed. Rio de Janeiro: LTC.