

FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO¹

Ana Cristina Muniz Décia²

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho é a investigação da formação acadêmica em Secretariado Executivo, a fim de conhecer se ela atende às necessidades das organizações de médio e grande porte no atual contexto da Sociedade do Conhecimento.

Seja com a finalidade de inserção no mercado de trabalho, seja da educação para a cidadania, a formação profissional, hoje, não pode estar dissociada do contexto sócio-histórico-organizacional em que o graduando se situa, pois as exigências para sua empregabilidade envolvem um amplo espectro de conhecimentos e habilidades e um caráter sistêmico para que seja capaz de atuar de forma eficaz.

Esse contexto, que vem se preconizando como **Sociedade do Conhecimento**, requer adequações voltadas para o mundo do trabalho e o da vida, uma vez que as organizações são afetadas pelo externo e vice-versa. Isto é, não basta ter informação, é preciso saber transformá-la em conhecimento útil, considerando a realidade em que a organização está inserida, sendo capaz de usar o conhecimento como vantagem competitiva. Essa idéia perpassa a sobrevivência das organizações, enquanto entidades jurídicas, e também a pessoa física – o profissional que se está formando, pois que ele também compete para ter um lugar numa organização e numa sociedade.

A mudança da sociedade industrial para a sociedade do conhecimento altera sensivelmente o panorama vigente; essa constatação vem levando a questionar se a formação acadêmica do profissional de secretariado executivo está atendendo ao perfil exigido pelas organizações nesta Sociedade do Conhecimento. Falar de secretária é o mesmo em qualquer lugar do mundo?

Faz-se necessário também indagar se os graduandos detêm os conhecimentos, habilidades e competências necessários para atuar como Profissional da Informação de Escritório (LAUDON, 1999); se os instrumentos/tecnologias que o profissional utiliza no gerenciamento das informações permitem-lhe dar suporte à chefia/chefias na tomada de decisão gerencial; se os conhecimentos/conteúdos acessados na graduação têm permitido, ou não, responder às necessidades da chefia/chefias no tocante à gestão do fluxo de trabalho; e, ainda, se conseguem esses conhecimentos viabilizarem sua empregabilidade ao competir por uma vaga no mercado de trabalho.

O caminho a ser percorrido prevê a realização de uma pesquisa de caráter exploratório, descritivo; trata-se de um estudo de caso do curso de graduação em Secretariado da UFBA. A abordagem é do tipo qualitativa, envolvendo 3 etapas: 1ª etapa de fundamentação teórica - levantamento na literatura e nos documentos: Sociedade Conhecimento, Gestão da Informação/Conhecimento nas organizações, formação profissional e o impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nas ocupações e trabalhos de escritório, bem como a evolução da profissão de secretariado. Além de análise do processo de plenificação do curso com suas reformas e Diretrizes Curriculares aprovadas para a área, enfatizando o período de 1993-2003. A 2ª etapa é a de confrontação entre o perfil encontrado e o requerido – realização de entrevistas com os secretários/assessores³, egressos de cursos de graduação a partir da década de 90 e que estão

¹ Projeto de Pesquisa do Curso de Mestrado em Ciência da Informação - ICI/UFBA, sob a orientação da Professora Dra. Helena Pereira Silva.

² Professora dos Cursos de Secretariado Executivo da Universidade Católica do Salvador – UCSal e da Universidade Federal da Bahia – UFBA, Coordenadora do Curso de Especialização em Assessoria Gerencial/ UFBA, Consultora organizacional, facilitadora de treinamento. Mestranda em Ciência da Informação.

³ Informação no site da Fenassec (www.fenassec.com.br/ocupacao) sobre as diversas nomenclaturas da profissão de secretariado reconhecidas na elaboração da CBO/2002 (Classificação Brasileira de Ocupações). Isto representa um

atuando na área como profissional; participarão também os seus respectivos chefes imediatos a fim de se avaliar a eficácia da sua atuação no nível de assessoria na ótica do profissional e da chefia. A 3ª etapa é a de aprofundamento da análise dos dados apreendidos da etapa anterior, entrevistando exclusivamente os sujeitos que sejam representativos do atual perfil voltado para a gestão da informação organizacional. Esse procedimento justifica-se por se tratar de uma massa crítica que pode elucidar eventuais questões na problemática, dada a visão ampliada que tem da função secretarial na atualidade.

A pesquisa será realizada entre empresas localizadas nas cidades de Salvador e Camaçari. A amostra constará de seleção aleatória das empresas de médio e grande porte. Os instrumentos de coleta são de dois tipos: entrevistas estruturadas com observação, visando a obter as informações respondidas, incluir as respostas silenciadas nos implícitos para aferir elementos subjetivos não captados nas falas; e entrevistas livres, que serão realizadas com sujeitos da população que detenham amplo conhecimento e experiência na área e desenvolvam, com elevado nível de autonomia, como docentes, coordenadores de curso, a fim de que contribuam dirimindo dúvidas e enriquecendo com sua visão crítica a pesquisa.

Os procedimentos de coleta serão por meio de agendamento prévio; a pesquisadora esclarecerá a relevância da pesquisa para a área de secretariado, dado o ineditismo da pesquisa, e assegurará o sigilo dos respondentes e respectivas organizações a fim de criar um clima de confiabilidade que favoreça a veracidade das respostas. As entrevistas livres seguem a mesma metodologia e serão do tipo não-estruturada, favorecendo o aproveitamento da expressão do entrevistado, ambas tendo o uso de gravador. Os dados serão tratados por meio do editor de texto e planilhas. A ponderação interpretativa dos implícitos que emergem terá o suporte da técnica de grupo operativo⁴, fundamentada na Psicologia Social de Pichon-Rivière, bem como de fundamentos da teoria da Análise do Discurso (AD)⁵.

Dessa maneira, pretende-se com a pesquisa propor novas diretrizes e categorias conceituais compatíveis com a Sociedade do Conhecimento para a revisão do projeto pedagógico para a área de secretariado executivo. Pretende-se, ainda, contribuir para a redefinição do perfil do profissional egresso da formação, a fim de que ela seja compatível com as necessidades de organizações de médio/grande porte no atual contexto da Sociedade do Conhecimento, a qual se distingue completamente da Sociedade Industrial; portanto, não se justifica mais que seja o pano de fundo sobre o qual se construíram as diretrizes curriculares atuais.

2. DESENVOLVENDO A REDE DE ARGUMENTOS

Faz-se necessário esclarecer que falar dessa profissão implica incluir centenas de denominações existentes e diferentes perfis. O entendimento do que seja secretária executiva ou secretário executivo está condicionado a diversos fatores: o porte da organização e seu estágio tecnológico (nível de automação); a competitividade no ramo dessa organização; a cultura e estilo gerencial da chefia e sua concepção sobre a função de secretariado na organização; a importância atribuída ao capital intelectual da organização.

avanço, pois vários profissionais cujas empresas contratam para a função, mas com outras denominações, ficavam excluídos das pesquisas. Ou seja, secretária, assistente, assessora... Estão reconhecidas e abrigadas pela lei 7737/85 que regulamenta a profissão.

⁴ A observação basear-se-á na técnica utilizada na Formação de Coordenador de Grupos Operativos na leitura do processo grupal que entende que há informações implícitas que relevam que o indivíduo não se sente seguro para explicitá-las temendo represálias, PICHON-RIVIÈRE (1994).

⁵ GARCIA (1999), por sua vez, cita a Análise do Discurso como forma de desvendar esses implícitos na fala dos secretários, o que referenda a necessidade de inclusão dos elementos percebidos na observação durante a aplicação dos instrumentos de coleta

As profissões têm sido modificadas pela inserção das TICs⁶ no ambiente organizacional, bem como pela virtualidade do tempo-espaço (necessidade de respostas rápidas pela competitividade mundial) e pela globalização da economia que afeta diretamente as organizações, e, em especial, aquelas multinacionais, de médio e grande porte, exigindo novas competências (DÉCIA, 2001).

A informação, na atualidade, vem sendo considerada recurso estratégico para a sobrevivência das organizações. Como insumo, a informação agrega valor ao processo produtivo, como também incrementa à economia como produto final e serviços que se prestam à comercialização, isto sem falar na importância que desempenha na formação intelectual de uma nação. Portanto, a Gestão das Tecnologias de Informação e Comunicação e a Gestão do Conhecimento no ambiente organizacional devem ser considerados fatores relevantes para qualquer formação profissional, e em especial para aquelas profissões que participam dos processos decisórios ou executivos (DÉCIA, 2003).

Para Laudon (1999, p. 309), secretárias, contadores e digitadores estão entre os trabalhadores de dados (que processam, ao invés de criar informações), em contraposição aos trabalhadores do conhecimento (que precisam de treinamento formal, além de doutorado ou outro grau avançado). Ele entende que o escritório é categoria central na organização, e sua centralidade para a vida e o trabalho organizacional são uma característica chave da vida moderna. Sendo “o escritório o local onde os registros sobre clientes são monitorados [...] há unidades de compras da organização e estão diretamente interligados a revendedores e fornecedores de materiais e a auditores externos”, é evidente que seu gerenciamento é tarefa relevante e de alta complexidade. Fica então clara a idéia de que esse papel de gerenciar o escritório é para um gerente, e não uma secretária.

Davenport (2000, p. 102), na chamada Economia da Atenção, salienta que há excesso de informação e escassez de atenção; assim se necessita de um filtro adequado para lidar com o volume de informação gerada com as novas tecnologias no escritório, as quais afetam a produtividade dos executivos com altos salários; ele alerta para o perigo do rápido processo de extinção da “instituição secretária”:

Boas secretárias ou assistentes executivos sempre desempenharam o importante papel de filtrar a informação e de determinar que mensagens de fato exigem a atenção dos chefes. Tais profissionais ainda são capazes de exercer essa função melhor do que qualquer tecnologia, e nada no horizonte diminuirá seu valor relativo.

A extinção do ofício de secretária na Era Informacional vem sendo anunciada por autoridades do quilate de Bill Gates. Rodriguez & Ferrante (1995, p. 76) também afirmam que a função de secretária “tende a desaparecer de forma acelerada [...]”. Por outro lado, a transição definitiva para a “sociedade sem papel” caminha lado a lado com inúmeras contradições como preservação, arquivamento, acesso e/ou distribuição rápidos numa sociedade que convive com os conceitos de tempo real e organizações virtuais concomitante ao analfabetismo, exclusão digital e miséria absoluta.

A confusão é generalizada ao se falar de secretária, pois a realidade do executivo americano (a cultura da individualidade e da autonomia, associada ao avançado estágio tecnológico) evidencia a independência de um profissional para assessoramento ao executivo; para eles, a idéia de secretária parece estar atrelada a serviços rotineiros e de baixo valor agregado, ou seja, algo superado com a automação do escritório.

Já o executivo brasileiro (com sua cultura de manutenção do status social, pouca familiaridade com sistemas de informação e comunicação utilizados pela secretária: agenda de compromissos, ligações, contatos via banco de dados, editoração de textos, planilhas; e reduzida

⁶ DANTAS & AGUIAR (2001) fazem referência sobre como as profissões têm sido afetadas pelas TICs, bem como DÉCIA (2003b); Carvalho (2002); SILVA & ABREU (1999); RODRIGUEZ & FERRANTE (1995).

habilidade com a norma culta e a redação de todo tipo de comunicação empresarial, além de atendimento personalizado a clientes difíceis), se se aliar tudo isto à herança da mentalidade escravista de manter alguém além do horário estabelecido, que mantém o sigilo de informações estratégicas, o bom humor e a paciência, e por vezes sem o reconhecimento equivalente do seu trabalho previsto por lei da profissão, tem-se a configuração de uma outra realidade da categoria funcional de secretariado.

Há evidentes contradições nos diferentes perfis no secretariado. A tendência no Brasil é a do perfil de secretário-gestor que administra o escritório ou a secretaria como uma central de prestação de serviços para a organização (DÉCIA, 2002), assumindo responsabilidades com relativa autonomia, e com formação superior, bem diferente da definição dada por Laudon. Quem arruma essa confusão é Robert Reich (1994, p. 162-70), ao dizer que é necessário estabelecer novas categorias funcionais na economia global. E agrupa determinadas ocupações em 3 funções do futuro: serviços rotineiros de produção, serviços pessoais e serviços simbólico-analíticos. Ele salienta que: “algumas categorias tradicionais – gerência, secretaria, vendas, etc. – sobrepõem-se a mais de uma dessas categorias funcionais”.

Apenas algumas das pessoas que são classificadas como ‘secretárias’, por exemplo, executam estritamente tarefas rotineiras como introduzir e recuperar dados em um computador. Outras ‘secretárias’ executam serviços pessoais como marcar compromissos e servir café. Um terceiro grupo de ‘secretárias’ executam tarefas simbólico-analíticas estreitamente ligadas ao que fazem seus chefes. Classificá-las todas como secretárias encobre as diversas funções que têm dentro da economia. (REICH, 1994, p. 168).

Paradoxalmente às evidências de acesso às TICs por parte dos executivos, a profissão vem agregando, desde a década de 80, responsabilidades e atribuições que exigem do secretário-assessor que aja com: competência técnica, gerencial e emocional; organização eficaz do trabalho, ética, autodesenvolvimento e autonomia com responsabilidade social. Não por coincidência, entre as 6 responsabilidades básicas do atual papel do secretário executivo, neste 3º milênio, está a Gestão da Informação. (NATALENSE, 1998; DÉCIA, 2002).

Entendeu-se que, pelo seu caráter interdisciplinar, este trabalho estaria perfeitamente enquadrado na Ciência da Informação, podendo contemplar as múltiplas perspectivas de análise dessa profissão que se metamorfoseia incessantemente. Nessa trajetória, alguns elementos configuraram o desejo da pesquisa como as diferentes atividades desenvolvidas na área secretarial (graduanda, secretária em empresa, professora, consultora organizacional/facilitadora de treinamento); a expectativa implícita dos meus alunos sobre a mudança de perspectiva da formação na UFBA, de modo que melhorasse a auto-estima deles com relação ao desprestígio percebido na comunidade acadêmica; a crença de que o mercado de trabalho exigia um profissional cuja formação ainda desconsiderava pilares fundamentais como capacidade gerencial, domínio das novas tecnologias, visão sistêmica das organizações, autonomia e visão crítica.

Esse histórico transformou a inquietação nas seguintes indagações: 1) qual deveria ser a formação adequada para o secretário executivo num complexo contexto organizacional diante da sociedade do conhecimento? 2) como está a empregabilidade desse profissional formado ainda de maneira tradicional? Algumas premissas nortearam o recorte adotado:

- a) a sociedade do conhecimento tem como vantagem competitiva o conhecimento advindo da informação;
- b) a informação é recurso estratégico nas organizações e, por conseqüência, a gestão da informação é fator primordial;
- c) a informação está definitivamente atrelada às TICs;

d) as TICs impactam todas as ocupações; a profissão de secretariado ainda tem uma formação tradicional que pouco considera as competências no uso dos sistemas de informação no novo contexto da sociedade do conhecimento.

Uma formação voltada para o mercado, desprezando sua função social, representa um alto custo para a sociedade, o que requer a redefinição do seu projeto político-pedagógico.

3. JUSTIFICATIVA

Trata-se de importante e pioneira contribuição da UFBA para a sociedade e organizações baianas, pois analisa a formação em secretariado na perspectiva da sociedade do conhecimento e nos desafia na compreensão de como situar o secretariado, enquanto uma profissão que já é regulamentada desde 1985, e como ela é percebida socialmente no atual estágio do desenvolvimento tecnológico e informacional que atravessa as organizações e a sociedade.

A pesquisa subsidiará toda e qualquer discussão sobre planejamento pedagógico do curso, como também reformas curriculares. Saliente-se que ainda não existe publicação baiana de pesquisa nessa área, em nível de mestrado, apesar do fortalecimento da profissão nas últimas décadas.

Assim, vem preencher uma lacuna em termos acadêmicos, no que tange à pesquisa sobre a formação de profissionais da informação de escritório, em nível de assessoria, na Bahia. Em termos organizacionais, no que se refere à redefinição de competências que contribuirão para a eficácia da atuação desse profissional a partir da redefinição do seu perfil. E finalmente, em termos de elevação da auto-estima de um conjunto de estudantes e de profissionais egressos de seis graduações em secretariado, na Bahia, que pela primeira vez tem sua formação discutida na academia, em elevado nível de problematização, por uma secretária-docente graduada na área, comprometendo-se com o futuro da profissão, apresentando uma nova função social para o secretariado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Contrariando os que “previram” a extinção da ocupação de secretárias nas organizações que dispunham de acesso às TICs, Davenport (2000, p. 102) diz: “ainda é possível combinar o secretariado com a tecnologia...” e alerta: “Ao perceberem quão escassa e valiosa é a atenção dos empregados altamente remunerados, as organizações talvez ofereçam mais serviços de secretariado aos gerentes e trabalhadores do conhecimento”. Afinal, a automação reduz aspectos repetitivos do trabalho, mas não o elimina totalmente; ao se complexificar gera um outro tipo de trabalho que precisa ser percebido pelos “reengenheiros de plantão”. E que vai se somar à redação, a leitura e providências desse volume de informação gerado, o atendimento personalizado a *clientes-VIP*, solução de conflitos, e a gestão das rotinas e imprevistos administrativos que ainda requerem a mediação humana de alguém cuja especialidade é assessorar-fazendo e criando condições para outros.

Por fim, o estudo representa o comprometimento com a qualidade da formação do profissional de secretariado na UFBA, cuja presença e atuação nas organizações, sejam elas públicas ou privadas, grandes, médias ou pequenas, é fundamental para a fluidez da gestão administrativa no contexto que exige gestão de tecnologia e de gente. Portanto, adequar sua formação a esse contexto é contribuir diretamente com a melhoria dos processos de trabalhos e com os resultados organizacionais, além de relevante contribuição social para estudantes que podem ser preparados para gerar soluções para seus próprios problemas e de outros concidadãos e, portanto, melhorar a qualidade da sua inserção social.

6. REFERÊNCIAS

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. Brasília: Revista Ciência da Informação, v. 24, 2, 1995.

CASTANHO, Sergio, Maria Eugenia L.M. (orgs.) **O que há de novo na educação superior: do projeto pedagógico à prática transformadora.** Campinas/SP: Papirus, 2000, cap. 7. (Coleção Magistério: Formação e Trabalho Pedagógico).

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** Trad. Roneide V. Majer. 4 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DANTAS, VERA; AGUIAR SÔNIA. **Memórias do computador: 25 anos de informática no Brasil.** São Paulo: IDG *Computerworld* do Brasil, 2001.

DAVENPORT, Thomas H. **A economia da atenção.** São Paulo: Campus, 2001.

DÉCIA, Ana Cristina Muniz. **A secretária executiva atuando como filtro da informação: considerações acerca da formação profissional.** Salvador/BA: ICI/UFBA, 2003.

_____. Ana Cristina Muniz Décia. Reflexões acerca dos impactos das TICs sobre o Trabalho do Escritório na perspectiva da Sociedade da Informação. Salvador/BA: ICI/UFBA, 2003b.

_____. Secretariado e ética: harmonizando pessoa e profissional na redefinição do seu papel social. In: *Jornal Universitário de Economia.* Salvador/Ba: EAUFBA, 2002.

_____. O secretário executivo: reflexões (para o aqui e agora) em tempos virtuais. In: *Revista da Escola de Administração da UFBA.* Salvador/Ba: EAUFBA, 2001.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Muito prazer, sou a secretária do senhor...: um estudo sobre a profissional secretária a partir da análise do discurso.** São Caetano do Sul, 1999.

LAUDON, Keneth C., Jane Price. **Sistemas de informação com internet.** (trad. Dalton Conde de Alencar). 4 ed. RJ: LTC, 1999. cap. 14.

NATALENSE, Liana. **A secretária do futuro.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998. Cap5.

REICH, ROBERT B. **O trabalho das nações: preparando-nos para o capitalismo do século 2.** São Paulo: Educator, 1994.

RODIGUEZ, Martius V; FERRANTE, Augustin J. **Tecnologia de informação e mudança organizacional.** (trad. Washington L. Salles; Bonitz, Anne N). Rio de Janeiro: Infobook, 1995. p. 44.7.

STEWART, A. THOMAS. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas.** 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1988. 237 p.