

## COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA A FORMAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Ana Cristina Muniz Décia<sup>1</sup>

**Resumo:** *A emergência da Sociedade da Informação tem configurado novos ambientes para aprender, viver e trabalhar. Esses ambientes têm sido marcados pelo uso da informação, mediada pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC), como geradora de conhecimento e oportunidades para quem domina as competências relacionadas ao gerenciamento do processo informacional. No ambiente organizacional há exigências, cada vez maiores, por profissionais que sejam capazes de lidar com essas competências. O Secretário Executivo, ao assumir um perfil voltado para a assessoria, marcado pela multifuncionalidade, mais que nas atividades típicas do secretariado tradicional, atua no gerenciamento do fluxo da informação, filtrando, armazenando, disseminando, buscando informações, inclusive em rede, além de fazer a interface entre o ambiente interno e externo da organização em diversos níveis hierárquicos. Por isso, neste artigo objetivamos refletir sobre a formação em Secretariado Executivo com base na gestão ecológica da informação nas organizações no contexto da Sociedade da Informação e no projeto pedagógico da graduação em Secretariado Executivo da UFBA, entendendo que a formação deva estar voltada para a vida e o trabalho, num aprendizado contínuo, ao longo da vida, e para o indivíduo-cidadão contextualizado.*

**Palavras-chave:** Formação; Secretário Executivo; Competências

### INTRODUÇÃO

O presente artigo reflete parte da pesquisa, em nível de mestrado, realizada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, entre 2002 e 2005, acerca da formação em Secretariado Executivo da UFBA no contexto da Sociedade da Informação [também conceituada como Sociedade de Aprendizagem entre outras denominações].

O Secretário Executivo objeto desta reflexão é aquele que, na classificação de Robert Reich (1984), atua como um analista simbólico. Na gestão da secretaria nas organizações, o Secretário Executivo assessoria e coordena processos e pessoas realizando tarefas similares às das chefias, com ou sem supervisão. Por isso é um profissional de quem se espera que tenha uma formação consistente, sustentada em **competência gerencial** – para atuar e assessorar no gerenciamento do processo informacional, entre outros processos, delegando e aceitando delegação de tarefas; **técnica** – para saber executar e/ou acompanhar a execução de tarefas com a mediação das tecnologias, considerando a cultura organizacional; e **humanística** – para saber lidar com as questões éticas e psicossociais que permeiam as relações interpessoais no ambiente de trabalho e as questões mundiais que contornam a organização nos dias atuais.

Sabino & Rocha (2004, p. 96-97) consideram as competências do Secretário Executivo relativas a dois ambientes: o técnico e o social, considerando que a **competência técnica** envolve a administração do tempo e das tarefas próprias/chefia; organização dos sistemas de arquivo,

---

<sup>1</sup> Secretária Executiva graduada pela UFBA, Mestra em Ciência da Informação pelo Instituto de Ciência da Informação da UFBA, Especialista em Administração pela UFBA, Coordenadora de Grupos Operativos pelo Núcleo de Psicologia Social da Bahia, Professora Assistente do Instituto de Letras da UCSAL /Departamento de Disciplinas Técnicas do Curso de Secretariado Executivo com ênfase em Assessoria Organizacional, Coordenadora Pedagógica da Especialização *lato sensu* em Assessoria Gerencial da UFBA, e-mail: [anadecia@ufba.br](mailto:anadecia@ufba.br).

reuniões e eventos empresariais; idiomas – domínio de mais de uma língua; informática – uso do computador para reduzir tempo de execução das rotinas e aprimoramento; e a **competência social** envolve a comunicação oral, escrita, gestual, visual e a capacidade de usá-las para interagir no mundo; responsabilidade como alicerce de credibilidade; liderança para atuar em grupos; aperfeiçoamento contínuo.

Vale salientar que a capacidade de reconhecer quando a informação é necessária, de saber acessar, avaliar seu uso e utilizá-la para propósitos específicos virou sinônimo de competência essencial para indivíduos, organizações ou nações no século XXI (VIRKUS, 2003).

A proliferação das tecnologias de informação e comunicação (TIC) criou um novo ambiente onde a informação pode ser acessada, processada, disseminada e/ou armazenada, configurando também um novo ambiente de aprendizagem: rico em informação, recursos tecnológicos, problemas e soluções bem diferentes daqueles típicos da era industrial. Desse modo, um processo de ensino-aprendizagem que fragmenta os conhecimentos e “instrumentaliza para o fazer”, mas não favorece ao educando a “reflexão crítica sobre esse fazer”, concorre para a exclusão daqueles que não têm acesso aos recursos desse novo ambiente.

As transformações decorrentes dessa presença, cada vez mais intensa, das TIC dão um novo contorno à aprendizagem e impulsionam o repensar do trabalho, das profissões, das formas de produzir, configurando um novo cenário para o mundo do trabalho (ALA, 1989; ASSMANN, 1998, 2000; DAVENPORT & PRUSAK, 1998; MEDEIROS, 2003; MIRANDA, 2004; MORAES, 1997; SABINO & ROCHA, 2004; VIRKUS, 2003; WERTHEIN, 2000).

Essas transformações atingiram várias profissões e também a de Secretariado Executivo que, com a Lei de Regulamentação sancionada em 1985 e a proliferação dos cursos superiores em todo o Brasil, consolidou o *status* de profissão. E os cursos de graduação buscaram atender à demanda organizacional por Secretários Executivos, os quais passaram a ter, no fim dos anos 90, o perfil de assessores, isto é, serem capazes de atuar com autonomia e sem supervisão na gestão da secretaria [a qual não deixa ter o papel de uma central de prestação de serviços para toda a organização].

Em um mundo globalizado e movido por informação transmitida em tempo real, tornou-se necessária uma perspectiva sistêmica do referencial teórico para o estudo. Por isso, consideramos a Gestão da Informação nas Organizações na Sociedade da Informação numa perspectiva ecológica que, por sua vez, convergiu para o movimento mundial da *Information Literacy* que inclui a *Information Literacy Education*<sup>2</sup>. E para melhor compreender essa formação, consideramos o panorama da profissão desde sua origem, o histórico das diretrizes curriculares e a última reforma do projeto pedagógico do curso de Secretariado (EAUFBA, 1998), analisando-o a partir da literatura sobre Currículo e Projeto Pedagógico.

Diante das considerações feitas, uma questão central foi saber se os (as) estudantes do curso de Secretariado Executivo da UFBA têm acesso aos fundamentos e práticas para a aquisição da *information literacy* na sua formação de acordo com o conceito da American Library Association (ALA), considerando o que significa nesse contexto ser **competente em informação** ou um *information literate*. E para responder a essa questão central da pesquisa, resolvemos verificá-la a partir de: 1) Levantamento entre os prováveis concluintes do curso de Secretariado Executivo da UFBA, se eles estão aptos efetivamente a ser um *information literate*, ou seja, uma pessoa competente em informação; 2) Levantamento no colegiado do curso de Secretariado Executivo da UFBA, se há algum programa de fluência em pesquisa em ambiente digital na formação em Secretariado Executivo da UFBA.

---

<sup>2</sup> Expressões mantidas em inglês, pois não encontramos tradução consensual na literatura consultada. O sentido adotado no estudo equivale a Competência em Informação e Educação para a Competência em Informação respectivamente.

O método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso, e a formação em Secretariado Executivo da UFBA foi o caso escolhido. Esse método permite a conservação de características holísticas e significativas de acontecimentos da vida real tais como processos organizacionais e administrativos (YIN, 2005, p. 19-20). A pesquisa é caracterizada como exploratória, descritiva, qualitativa-quantitativa, cujo processo metodológico foi dividido em 3 etapas: Fundamentação teórica contextual e conceitual, Contatos com a instituição de ensino e Aplicação do questionário aos concluintes da formação. Esse instrumento foi construído com base em “Information Literacy Competency Standards for Higher Education” (ACRL, 2000).

Neste artigo, entretanto, limitar-nos-emos a abordar algumas transformações decorrentes da emergência da Sociedade da Informação, as quais têm exercido impacto sobre as formações de modo geral e em especial sobre a de Secretariado Executivo.

## POSSIBILIDADES E LIMITES DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O atual contexto caracteriza-se pela transição de uma sociedade de base industrial, na qual os valores determinantes eram propriedade e capital, para uma sociedade cujos valores são baseados na informação para a geração de conhecimento. Nessa nova sociedade, portanto, a informação passa a ser um recurso estratégico para gerar inovação e vantagem competitiva, tornando-se importante fator de produção numa economia da informação e do conhecimento. Nesse contexto, as TIC atuam mediando o acesso ao universo informacional e ao mesmo tempo comprimindo a noção espaço-temporal com a redução das distâncias e realização de transações em tempo real. Por outro lado, as TIC representam novas possibilidades de trabalho, aprendizagem e relacionamentos em ambiente virtual (ASSMANN, 2000; DÉCIA, 2001; MIRANDA, 2004).

Um aspecto importante é que a rapidez do acesso à informação trouxe implícito o aumento da velocidade do ritmo humano. E como não há limites de tempo e espaço, tudo é possível e “tudo tem que ser feito pra ontem”. Assim, internaliza-se essa velocidade a fim de lidar com a quantidade da informação disponível, mas não há garantia quanto à qualidade na apreensão. Essa é uma nova situação, caracterizada pela passagem da escassez para o excesso de informação, em especial a digital; essa situação já pode ser identificada com a síndrome da fadiga informacional (*information fatigue syndrome* (IFS)) (VIRKUS, 2003, p. 5).

Com esses elementos, podemos notar a necessidade efetiva de compreender e poder superar dialeticamente as armadilhas subjacentes na Sociedade da Informação tais como: inclusão *versus* exclusão; facilidade no acesso a informação *versus* lentidão na busca diante do excesso; redução do trabalho braçal *versus* “normose informacional” [características patogênicas diante de algo tido consensualmente como normal (PIERRE WEIL, 2000)]; economia de tempo com uso das TIC *versus* distúrbios ocupacionais pela ausência de limite entre o espaço pessoal e o profissional. Esses são apenas alguns exemplos da complexidade do momento que vivenciamos e para o qual são necessários novos olhares, novas perspectivas.

### Novo ambiente de aprendizagem

Outro aspecto importante acerca da proliferação das TIC é que elas impulsionam mudanças na direção de um novo ambiente de aprendizagem, pois, embora sempre tenha existido a necessidade de encontrar, avaliar e usar efetivamente a informação, as habilidades requeridas atualmente estão mais complexas no ambiente das novas tecnologias. **O novo ambiente de aprendizagem precisará refletir a *information literacy* [ou competência em informação] e o aprendizado ao longo da vida para dar conta da complexidade da dinâmica do fenômeno**

**informacional e possibilitar a inclusão** (VIRKUS, 2003, p. 5). Caso contrário, ao invés de contribuir para a inclusão digital, a inovação e a vantagem competitiva, o tratamento superficial do fenômeno informacional poderá agravar a exclusão social dos menos favorecidos.

Sob essa perspectiva, embora o governo e a sociedade brasileira estejam discutindo e tomando algumas iniciativas quanto à questão da inclusão digital e da consolidação da Sociedade da Informação, ainda há grandes desafios a superar em diversos setores da sociedade. O analfabetismo hoje, por exemplo, tem que superar a dimensão da lecto-leitura, a sociocultural e a tecnológica, segundo alerta Belluzzo (2004, p. 21). Portanto, no atual estágio da Sociedade da Informação, apenas os cidadãos que podem pagar para ter acesso e adquirir competências para lidar com a informação é que serão os info-incluídos: cultos, educados, informados, atualizados, competitivos e candidatos às melhores oportunidades na vida e no trabalho. (ALA, 1989; BELLUZZO, 2004; DÉCIA, 2001; SANTOS, B., 2003; SOCIEDADE..., 2000).

Entendendo a necessidade de construir uma alternativa a esse modelo excludente, recuperamos a reflexão de Moraes (1997) sobre a necessidade de conceber o humano e a realidade de forma integrada e sistêmica a partir da construção de:

[...] Uma proposta que trouxesse a percepção de mundo holística, global, sistêmica,

[...], capaz de gerar um novo sistema ético respaldado por novos valores, novas percepções e novas ações e que nos levasse a um novo diálogo criativo do homem consigo mesmo e com a natureza, mas que, ao mesmo tempo, reconhecesse a importância das novas parcerias entre a educação e os avanços científicos e tecnológicos do mundo de hoje (MORAES, 1997, p. 17-18).

Essa reflexão reforça a importância de questionar e debater a intencionalidade subjacente em ações no campo educacional, a exemplo das propostas curriculares que, muitas vezes, são “colchas de retalhos”, completamente fragmentadas e sem uma concepção de “projeto” no sentido daquilo que se quer projetar para adiante (VEIGA, 2000).

Acreditamos que um dos caminhos possíveis para a concretização desses valores inclusivos é por meio do setor educacional no delineamento de diretrizes e na implementação de políticas para as formações, considerando demandas da sociedade [e não apenas do mercado], e que possibilitem o desenvolvimento do potencial individual, dos negócios e da cidadania do país a partir de novos paradigmas educacionais, considerando ainda o atual papel da informação numa perspectiva sistêmica e ecológica, em sentido *lato* (ALA, 1989; ASSMANN, 1998, p. 196-200). Segundo Assmann (1998, p. 197), com as TIC, os processos de aprendizagem se difundem para todos os ambientes da sociedade e não se resumem à escola ou ao trabalho, mas podem também se dar através do consumo de formas de lazer e entretenimento, da comunicação e inúmeras formas de atividades sociais. Sintetizando, o autor apresenta algumas premissas da Sociedade da Informação:

O advento da Sociedade da Informação é a mudança mais fundamental do nosso tempo; daí decorre uma mudança fundamental no mercado de trabalho e na sociedade como um todo; precisa-se de uma nova cultura industrial e organizacional caracterizada pela flexibilidade, confiança, empenho, e capacidade de antecipar e gerir a mudança; [...] o sistema de educação deve sofrer uma transformação, passando do ensino à aprendizagem [...] (ASSMANN, 1998, p. 195-198).

Essa educação para o século XXI pressupõe uma religação dos saberes. Mas “não basta dizer que os paradigmas epistemológicos [...] dos sistemas de ensino têm defeitos e vícios” (LE

MOIGNE, 2002, p. 542). É fundamental propormos outros paradigmas epistemológicos que legitimem os conhecimentos transmitidos, bem como possamos estabelecer parcerias para a concretização de uma sociedade inclusiva, aguardada com a emergência da era da informação, a fim de que se torne possível religar e consolidar pilares estabelecidos para a educação: **conhecer, fazer, ser e conviver**. Desse modo, as organizações também devem ser parceiras para que possamos promover e implementar ações nessa direção, pois hoje há organizações produtivas que se caracterizam por serem um ambiente onde não apenas se produz, mas onde se pensa e se aprende. Isto é, precisamos adotar uma perspectiva educacional e organizacional ecológica (ALA, 1989; DAVENPORT & PRUSAK, 1998; SENGE, 1990; VIRKUS, 2003).

### A gestão ecológica da informação nas organizações

No que se refere ao gerenciamento da informação, o comum tem sido relacioná-lo como sinônimo de tecnologias de informação (TI), de modo que os investimentos em tecnologias e sistemas para gerenciar a informação nas organizações têm representado uma expressiva parte dos gastos de organizações. Contudo a ênfase apenas na tecnologia representa um alto custo para a organização porque, na hora exata, o executivo não tem a informação de que precisa. “Os administradores precisam, na verdade, de uma perspectiva holística que possa assimilar alterações repentinas no mundo dos negócios e adaptar-se às sempre mutantes realidades sociais”. Esse tipo de abordagem é chamada de *ecologia da informação* (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 12).

A ecologia da informação, também descrita como *administração holística da informação ou administração informacional centrada no ser humano*, considera o ambiente informacional em sua totalidade, levando em conta elementos como **a cultura** (valores e crenças empresariais sobre informação), **o comportamento** (como as pessoas a usam), **os processos de trabalho** (o que fazem com ela), **a política** (as armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações) e **a tecnologia** (quais os sistemas de informação já instalados apropriadamente), tendo como foco as necessidades dos usuários finais. Essa abordagem coloca o homem no centro do mundo da informação e a tecnologia na periferia (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 12).

E para que os dados se tornem úteis como informação, é preciso que sejam apresentados ao encarregado do processo decisório de forma que se possa relacioná-los e atuar sobre eles. Portanto os sistemas de gerenciamento de informação devem oferecer dados cuja organização tenha significado para o gestor ou usuário que a utilizará conforme suas necessidades (MCGEE & PRUSAK, 1994, p. 24). Em síntese, a gestão da informação requer uma compreensão sistêmica da organização, do contexto em que ela está inserida e das necessidades de informação de cada um de seus usuários ou clientes para que se atinja o gerenciamento efetivo da informação. No entanto a análise do projeto da formação em Secretariado Executivo da UFBA nos colocou diante da ausência de parâmetros filosóficos e pedagógicos, bem como de componentes curriculares que permitissem aos graduandos a aquisição dessas competências.

Ao longo do tempo, a administração informacional envolveu quatro abordagens de controle da informação que correspondem a quatro modalidades ou fluxos de informação: **informação não-estruturada; capital intelectual ou conhecimento; informação estruturada em papel e informação estruturada em computadores** (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 26-27). Para os autores, essas modalidades, por vezes, acabam criando barreiras ao usuário pela orientação muito técnica. Pesquisas empíricas demonstram que os administradores seniores preferem informações que não residem no computador e tendem a obter de fontes humanas dois terços da informação que usam; no outro terço estão as informações estruturadas oriundas de documentos e pesquisas do ambiente externo, segundo Davenport & Prusak, (1998, p. 36-41).

Ou seja, apesar das contribuições das tecnologias no processo de gerenciamento informacional, as pessoas continuam e continuarão a desempenhar um papel ímpar que envolve desde criar os sistemas, alimentá-los, gerar a produção, a disseminação e a segurança da informação, até adotar uma postura de compartilhamento ou, inversamente, de sonegação da informação. Sem falar na sobrecarga de informação, disponível nas quatro modalidades citadas, que exige um filtro qualificado para fazer chegar ao executivo as informações relevantes para o negócio. A Figura 1 ilustra o papel do Secretário Executivo nessa sobrecarga de informação.

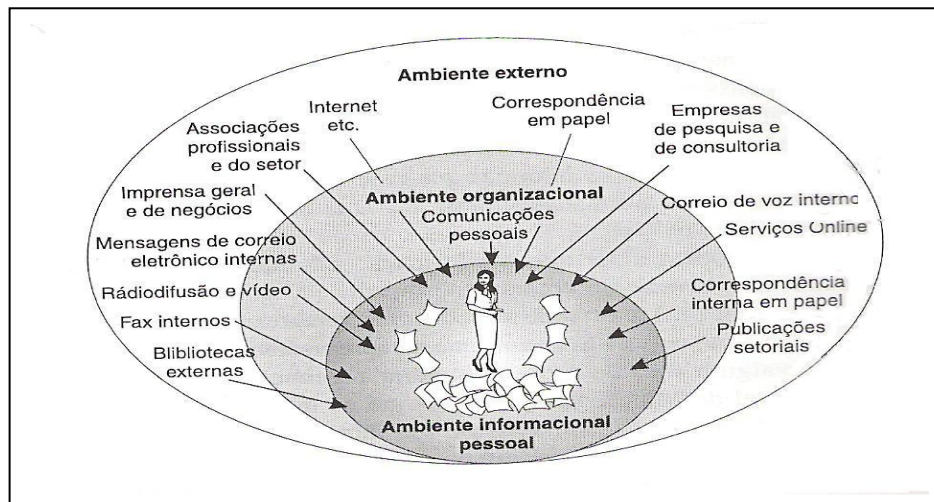


Figura 1 – Fontes de Informação Pessoais  
Fonte: Davenport & Prusak, 1998, p. 120.

### A multifuncionalidade como ferramenta no escritório automatizado

A automação dos escritórios e o achatamento dos empregos impulsionado pela competitividade em escala mundial contribuíram para a redefinição de profissões, de tal modo que os profissionais que estão empregados são compelidos a fazer o trabalho daqueles que foram demitidos. Diante da ameaça iminente do desemprego, aprender e desempenhar outras atividades era um caminho para manter-se no emprego. O conceito de multifuncionalidade, então, passa a ser um diferencial no leque de competências e habilidades que o empregado poderá oferecer na tentativa de garantir a sua empregabilidade.

Para Laudon & Laudon (1999, p. 311), a automatização das tarefas específicas de escritório acelerou-se no século XIX com as primeiras calculadoras mecânicas de mesa e máquinas de escrever. Inicialmente a automação estava voltada para o gerenciamento e processamento de documentos, mas com a revolução digital e o aperfeiçoamento de *hardware* e *software*, praticamente todas as atividades dos escritórios, diz ele – dos sofisticados gráficos coloridos aos bancos de dados personalizados e às comunicações – agora podem ser assistidas pela tecnologia da informação. Assim, conforme os autores, **o escritório passa a ter um importante papel na organização, sintetizado em três funções: 1) coordenar o trabalho de um grupo diversificado de profissionais; 2) interligar geograficamente e funcionalmente partes e unidades diversificadas da empresa; 3) controlar a fronteira entre a empresa e seu ambiente externo**, interligando a empresa a seus clientes, fornecedores e outras organizações.

Considerando que cada escritório tem seu rol de problemas – excesso de papel, perda de documentos, demora na resposta ao cliente, entre outros – as soluções para esses problemas também devem envolver um misto de tecnologias e gente, uso de sistemas e atuação gerencial específica e qualificada para lidar com as rotinas do escritório com eficácia. E levando em conta

as três funções do escritório apresentadas, percebemos que a terceira delas, **controlar a fronteira entre a empresa e ambiente externo**, implica a existência de um mediador, uma interface que igue os diversos níveis interna e externamente e exerça a função de filtro do fluxo informacional na organização, conforme ilustra a Figura 2.

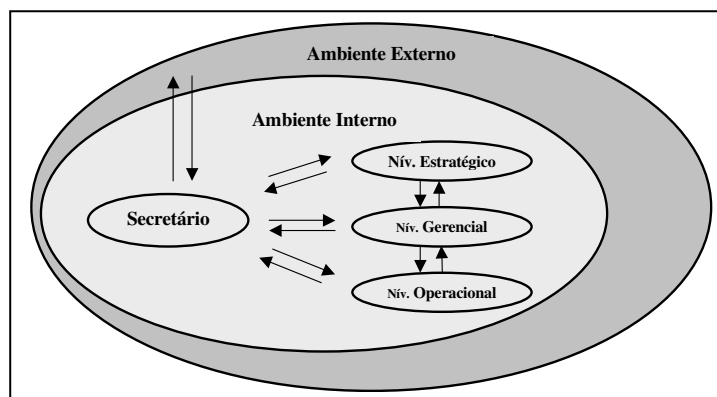


Figura 2 – O Secretário: mediador e filtro do fluxo informacional na organização

Fonte: a autora, inspirada em Davenport & Prusak, 1998, p. 120.

Hoje esse novo perfil multifuncional do Secretariado Executivo, procurado pelas empresas de grande/médio, requer formação específica na área de Secretariado; e, segundo Carvalho & Grisson (1998, p. 485-489), a depender da estrutura da organização, incluem atividades como: gerenciamento do fluxo de informações – manual e/ou informatizado; gerenciamento do tempo do executivo e das equipes – manual ou informatizado; atendimento aos clientes externos e internos; fazer a interface com níveis decisórios; atendimento às solicitações; resolução de problemas; *follow up* com atendimentos e níveis gerenciais; gerenciamento e organização do sistema de comunicação interna e externa; coordenação de reuniões – manual e informatizada; organização do sistema de dados e informações em arquivos eletrônicos e manuais; coordenação e participação em equipes de trabalho; coordenação de compras, cotação de preços, administração de custo de departamentos.

Esses autores definem o Secretário Executivo como alguém que deve aprender de forma sistêmica, global e holística num novo papel que pressupõe:

Atuar como 'rede', conectar informações, documentos, cidades, países e pessoas, dentro e fora da empresa. Além de todo o gerenciamento da informação, terá de entender de 'gente' para interagir com qualidade, com executivos, clientes internos e externos, equipes de trabalho e toda a comunidade empresarial. Este leque de exigência, que se amplia, vai demandar o investimento simultâneo e permanente na área tecnológica e comportamental (CARVALHO & GRISSON, 1998, p. 485-491).

Para esse profissional de Secretariado desempenhar suas atividades, em uma empresa atualizada e com avançado nível de automação, há muitos recursos possibilitados pelas TIC dispostos em *workstation* composta de **recursos de telefonia** tais como telefone celular, *pager*, aparelho para audioconferência, videoconferência, aparelhos de fax, identificador de chamadas (IDC), entre outros; **recursos de informática** como computador, *softwares*, impressoras velozes, arquivos eletrônicos, assinatura eletrônica/criptografia, *scanner*, *kit* multimídia, *datashow*,

serviços de *home/office banking*; além do correio eletrônico e Internet, caracterizando a emergência de um escritório virtual. (CARVALHO & GRISSON, 1998, p. 538-544).

Todavia a multifuncionalidade efetiva do Secretário Executivo nesse ambiente, que envolve complexidade tecnológica e gerencial, além de maturidade psicológica para assunção de novos papéis, depende de que a formação possibilite ao graduando a aquisição das competências necessárias para atuar neste cenário de amplas transformações, considerando a realidade em níveis micro e macro, a curto e longo prazos. E para o Secretário Executivo atenda às especificidades de cada organização, faz-se necessário que existam diferentes tipos de profissionais. Não há espaço, pois, para generalizações e absolutismos, subestimação ou superestimação da profissão *a priori*.

### Secretária não é o mesmo que secretária

A denominação de uma ocupação pode envolver diferentes competências a depender do contexto. Conforme esclarece Reich (1994), há três categorias, denominadas ocupações do futuro, que estão tomando forma em todo o mundo: **serviços rotineiros de produção**, **serviços pessoais** e **serviços simbólico analíticos**. Ao agrupar essas categorias, Reich salienta que: “algumas categorias tradicionais – gerência, secretaria, vendas, etc. – sobrepõem-se a mais de uma dessas categorias funcionais”. E exemplifica que apenas algumas das pessoas que são classificadas como ‘secretárias’ executam estritamente **tarefas rotineiras** como introduzir e recuperar dados em um computador [equivalente ao trabalhador de dados denominado por Laudon & Laudon (1999)]; outras ‘secretárias’ executam **serviços pessoais** como marcar compromissos e servir café. E já um terceiro grupo de ‘secretárias’ executam **tarefas simbólico-analíticas** estreitamente ligadas ao que fazem seus chefes. Portanto classificá-las, todas, como secretárias encobrem as diversas funções que têm dentro da economia, afirma Reich.

Medeiros & Hernandez (2003, p. 44-45) também citam a diversidade de perfil e grau de instrução de secretárias, destacando que há desde as despreparadas [1º grau apenas] até as altamente qualificadas [3º grau]. Enquanto as primeiras recebem ordens, têm criatividade limitada [pela falta de conhecimento para desenvolver as tarefas] e precisam de direção, as segundas – as executivas – executam tarefas por iniciativa pessoal e trabalham procurando poupar o tempo do chefe para que ele desempenhe assuntos de importância estratégica.

Vale salientar que, apesar da autonomia decorrente das tecnologias e de sistemas automatizados disponíveis para os executivos, Davenport & Beck (2001, p. 100-102) alertam o perigo que representa para uma organização a extinção de secretárias. Dispensar um filtro humano para selecionar as mensagens relevantes das irrelevantes, por exemplo, pode significar perda de produtividade para executivos com altos salários. Se ampliarmos a reflexão para a importância da gestão da informação distribuída nos arquivos físicos e eletrônicos, bem como disponível em rede e na Internet, a situação é ainda mais perigosa caso não haja um profissional capaz para assessorar esses altos executivos.

Entretanto **a efetiva aquisição das competências necessárias para o Secretário Executivo na atualidade não se dará espontaneamente, tampouco ocorrerá se apenas ratificarmos as limitações recorrentes, nesta e em outras formações**. Algumas dessas limitações se caracterizam por: 1) não propiciar ao graduando os meios para a fluência na língua culta materna e/ou estrangeira; 2) não oferecer laboratório equipado para que o graduando adquira competência no uso das modernas tecnologias secretariais disponíveis; 3) não adotar práticas pedagógicas que desenvolvam no graduando a autonomia responsável, a postura gerencial e a autoconfiança que lhe permitam assumir [desde a vida acadêmica] o papel de gestor. Essas limitações, se superadas na formação, favoreceriam: a proatividade e a maturidade profissional, além da perda de medo da figura de autoridade que assessora [que, ao se manter

vigente, compromete o reconhecimento e o respeito pelo Secretário Executivo por parte da chefia].

Em síntese, as profissões ligadas ao trato da informação, independente de sua denominação e função [de bibliotecário, arquiteto de informação, administrador de banco de dados, profissional do conhecimento, assistente executivo<sup>3</sup>], precisam adquirir as competências necessárias para lidar com essa dinâmica que desafia a todos na interação de soluções de cunho tecnológico, gerencial e psicossocial, das dimensões estratégicas às operacionais, compreendendo a importância da informação como fator de produção que agrega valor a produtos e serviços e representa vantagem competitiva para pessoas e organizações (MIRANDA, 2004; VALENTIM, 2002).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Secretário Executivo de hoje poderia contribuir para desburocratizar a rotina da área onde atua, tornando mais eficazes os processos de trabalho por meio das TIC, utilizando esse tempo ganho no assessoramento ao executivo, aumentando a qualidade e reduzindo custos do trabalho. Um dos caminhos seria fazer uma intervenção filosófico-pedagógica nessa formação, estabelecendo metas por parte da instituição de ensino para ajustá-la às necessidades da sociedade e não apenas do mercado. E assim, possibilitando aos seus graduandos o acesso aos recursos para aprender a aprender, ao longo da vida, os conhecimentos e competências necessários para viver e trabalhar em determinado ambiente. E isto é o que se espera de uma formação profissional.

Para Le Moigne (2002, p. 546-547) um comportamento cidadão considera, além da ação cognitiva sobre a representação da própria situação, a ação de raciocinar, transformar os modos de representação, de produção de sentido, remetendo a uma responsabilidade ética do profissional de questionar a legitimidade dos saberes que apreende e não apenas do professor ou da sociedade. Ou seja, tanto o cidadão [estudante, trabalhador] como a organização, a escola, o governo são, todos, convocados a repensar os paradigmas que sustentam a educação e as organizações na atualidade a fim de que possamos vislumbrar na formação profissional o atendimento das necessidades da sociedade e superar a simples oferta de diplomas que refletem uma formação profissional aquém do que podemos projetar para a nossa realidade.

## RECOMENDAÇÕES

Como não se confirmou a apreensão das competências ligadas ao universo informacional por parte dos graduandos em Secretariado Executivo da UFBA na pesquisa realizada, faz-se necessário: 1) um repensar socialmente responsável dessa formação; 2) realizar pesquisas empíricas que ampliem o estudo e as pré-conclusões às quais chegamos na pesquisa. Recomendamos ainda que, por se tratar de um patrimônio público da sociedade baiana, a UFBA requeira para si a tarefa de estabelecer metas para que a formação em Secretariado Executivo da UFBA seja pioneira na formação de secretários-cidadãos competentes para o mundo do trabalho e da vida, tendo na sua proposta pedagógica um caminho para a inclusão social dos seus graduandos e futuros profissionais.

---

<sup>3</sup> Assistente Executivo é a denominação americana usual para Secretário Executivo.

## REFERÊNCIAS

ACRL. Association of College and Research Libraries. **Information literacy competency standards for higher education**. Chigago, Illinois, 2000.

ALA. American Library Association. **Presidential committee on information literacy: final report**, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Acesso em: 11 abr 2004.

ASSMANN, Hugo. **A metamorfose do aprender na sociedade da informação**. Ciência da Informação: Brasília/DF, 2000, v.29, n.2, p. 7-15. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 21 dez. 2004.

\_\_\_\_\_. **Reencantar a educação: rumo à sociedade aprendente**. Petrópolis: Vozes, 1998.

BELLUZZO. R.C.B. **Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica da *information literacy*, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento**. In: Transinformação. Campinas/SP: PUC, v.1, n.1, jan./abr., 2004.

CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller (orgs.). **Manual do secretário executivo**. São Paulo: D'Livros, 1998.

DAVENPORT, Thomas H; BECK, John C. **A economia da atenção** (tradução Afonso Celso da C. Serra). Rio de Janeiro: Campus, 2001.

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação** (tradução Bernadete Siqueira Abraão), São Paulo/SP: Futura, 1998.

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

\_\_\_\_\_. **A *Information literacy* na formação do neo-secretário executivo: um estudo de caso da Graduação em Secretariado/UFBA**. Salvador: Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, 2005 (Dissertação de mestrado).

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (EAUFBA). Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado. Salvador/BA: Colegiado do Curso de Secretariado /Escola de Administração, 1998 (digitado).

LAUDON, Keneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação com Internet**. (tradução Dalton Conde Alencar), 4.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LE MOIGNE, Jean-Louis. **Complexidade e sistema**. In: MORIN, Edgar. **A religação dos saberes: o desafio do séc XXI**: Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária executiva**. 8. ed. São Paulo/SP: Atlas, 2003.

- MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica** (tradução Astrid Beatriz de Figueiredo). Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- MIRANDA, Silvânia Vieira. **Identificando competências informacionais**. Ciência da Informação: Brasília/DF, v.33, n.2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 21 dez. 2004.
- MORAES, Maria Cândida. **O paradigma educacional emergente**. Campinas/SP: Papyrus, 1997. (Coleção Práxis).
- REICH, Robert B. **O trabalho das nações: preparando-nos para o capitalismo do século 21**. (tradução Claudinei Fulman). São Paulo/SP: Educator, 1994.
- SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao *webwriter*: a história, a evolução e as novas competências do secretariado no 3º milênio**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- SANTOS, Boaventura de Souza. **Um discurso sobre as ciências**. São Paulo/SP: Cortez, 2003.
- SENGE, Peter M. **A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende**. 3.ed. São Paulo/SP: Best Seller, 1990.
- SOCIEDADE da Informação no Brasil: **Livro verde** (org. Tadao Takahashi). Brasília/DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- VALENTIM, Marta Lígia Pomim (coord.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.
- VEIGA, Ilma Passos Veiga. **Projeto político-pedagógico: continuidade ou transgressão para acertar?** In: CASTANHO, Sergio; CASTANHO, Maria Eugenia L.M. (orgs.). **Do projeto pedagógico à prática transformadora**. Campinas/SP: Papyrus, 2000. (Coleção Magistério: Formação e Trabalho Pedagógico).
- VIRKUS, S. (2003). "**Information literacy in Europe: a literature review**." *Information Research*, 8(4), paper no. 159 [Available at: <http://informationr.net/ir/8-4/paper159.html>]. Acesso em: 15 set. 2004.
- WEIL, PIERRE. **A normose informacional**. Revista Ciência da Informação: Brasília/DF, v. 29, n. 2, p. 61-70, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 21 dez. 2004.
- WERTHEIN, Jorge. **A sociedade da informação e seus desafios**. Ciência da Informação: Brasília/DF, v.29, n.2, p. 71-77, maio/ago 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 21 dez. 2004.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** (tradução Daniel Grassi). 3 ed. Porto Alegre/RS: Bookman, 2005.