

Contributo das Tecnologias da Informação e Comunicação na Evolução do Perfil do Profissional de Secretariado: um Exemplo de Aplicação das Tic

Paulo Alexandre Anselmo Lopes da Silveira¹

Resumo

O atual avanço tecnológico torna necessária uma aproximação entre todas as instituições sociais e, neste contexto, o profissional de secretariado deve saber utilizar os meios tecnológicos/digitais para poder produzir e difundir informação com qualidade e clareza.

As Tecnologias de Informação e Comunicação pretendem constituir-se como um conjunto de intervenções favoráveis à aquisição de competências científicas, pedagógicas e técnicas neste domínio e, por esta via, um espaço dedicado ao estudo, à reflexão e à crítica como componentes essenciais de formação e desenvolvimento pessoal, indispensáveis à vida profissional.

No momento em que se comemoram 20 anos do curso de Secretariado da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, ainda que sob diversas denominações, pretende-se com o presente trabalho retratar a evolução do perfil do profissional de secretariado tendo por base a influência das Tecnologias da Informação e Comunicação, assim como fazer uma breve resenha acerca das competências

¹ *Instituto Politécnico de Castelo Branco / Escola Superior de Educação*
paulo.silveira@ipcb.pt

que o profissional desta área deve adquirir ao nível das Tecnologias da Informação e Comunicação.

É ainda feito um estudo de caso da utilização do *software Simple Concordance Program* na elaboração do estudo de concordância do discurso de tomada de posse do atual Presidente da República.

Palavras-chave: Secretariado, Tecnologias da Informação e Comunicação.

Abstract

Given the current technological advances, becomes necessary an approach between all social institutions and in this context, the secretariat professional should know how to use the technology/digital media in order to produce and disseminate information with quality and clarity.

The Information and Communication Technologies intend to establish itself as a set of interventions in favor of the acquisition of scientific, pedagogical and technical expertise in this area and, in this way, a space dedicated to the study, reflection and criticism as essential components of training and personnel necessary for the working life development.

By the time we celebrate 20 years of the course of Secretariat in the Education Superior School of the Castelo Branco Polytechnic Institute, although under different names, it is intended with this work portray the evolution of the Secretariat professional profile based on the influence of information and communication technologies, as well as make a short review about the skills that professionals in this area must acquire at the level of information and communication technologies.

It is also made a case study of the use of *Simple Concordance Program* software in drawing up the concordance of the inaugural speech of President of the Republic.

Keywords: Secretariat, Information and Communication Technologies.

Introdução

Os primórdios da profissão de secretariado datam da antiguidade. Os secretários sedimentaram a sua história sob a designação de escribas, uma profissão especializada, com amplos conhecimentos em matemática, contabilidade, rotinas administrativas e que tinham como principal

característica o domínio da escrita. Esta profissão pode, assim, ser considerada como uma das mais antigas do mundo, ainda que sob diferentes nomenclaturas. (Sabino e Rocha, 2004)

Ao longo dos séculos, o secretário foi sempre uma figura com grande influência junto de quem tinha o poder, elevando a profissão e destacando-a por ser um cargo de elevada confiança (Borges, 2011). A profissão evoluiu, desenvolveu-se ao longo do século XX, acompanhando o desenvolvimento global das empresas, em particular, nas últimas décadas do século XX, reajustando-se face ao desenvolvimento massivo das tecnologias de informação.

Não tendo, ainda, regulamentação própria em Portugal, a profissão de secretário vê a sua importância como profissional reconhecida pelo mercado de trabalho. Segundo dados do Instituto de Emprego e Formação Profissional (2014), entre 2003 e 2013, foram criados cerca de 60.000 novos postos de trabalho para empregado de escritório (Vieira e Sousa, 2015).

Segundo Marques dos Santos (2014), o secretariado contemporâneo pode definir-se como:

Profissional que desenvolve a sua atividade na área do apoio administrativo e da assessoria direta e que se pauta pela eficiência, pela compreensão e visão sistémica da organização onde desempenha a sua atividade e que contribui de forma pró-ativa e assertiva para a obtenção dos objetivos estratégicos organizacionais.

A profissão de secretário tem-se caracterizado por uma constante evolução. Tal evolução deve-se, por um lado, às modificações do perfil do secretário de modo a acompanhar as necessidades das organizações (Medeiros e Hernandes, 2010). A este nível destaca-se a crescente necessidade de internacionalização por parte das empresas, que motivou que os profissionais

de secretariado adquirissem conhecimentos no âmbito do protocolo internacional e da comunicação multicultural.

Por outro lado, tal evolução no perfil profissional de secretariado fica a dever-se à inovação que a tecnologia impulsionou e que contribuiu para o aumento da importância que desempenha nas organizações.

Desta forma, o secretário deixa de desempenhar apenas as habituais técnicas secretariais, como organização de eventos, produção e arquivamento de documentos e etiqueta profissional, e passa a contribuir ativamente no processo de assessoria. Para isso torna-se necessário conhecer a estrutura da organização e as estratégias de gestão do negócio. O secretário passa a ter as suas competências estendidas a novas áreas de intervenção, adquirindo outras aptidões, sendo-lhe concedida uma maior autonomia, mas também uma maior responsabilização nos resultados obtidos.

Esta ideia é corroborada por Santos e Carvalho (2015) quando afirmam:

Atualmente, a função de secretariado abrange muitas áreas de apoio e assessoria direta e indireta e exige, não só uma formação adequada e aprofundada nesta área científica/profissional, mas também [uma] constante atualização e acompanhamento da evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e ainda [um] comportamento permanentemente pró-ativo e assertivo no seu local de trabalho.

Na opinião de Marques dos Santos (2014), o profissional de secretariado contemporâneo desenvolve a sua atividade na área do apoio administrativo e da assessoria direta e pauta-se pela eficiência, pela compreensão e visão sistémica da organização onde desempenha a sua atividade e que contribui de forma pró-ativa e assertiva para a obtenção dos objetivos estratégicos organizacionais.

1. A Importância das Tecnologias de Informação e Comunicação

Presentemente sente-se a necessidade de dotar todos os cidadãos de competências que lhes permitam utilizar as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) de forma a poderem rentabilizar recursos e permitirem uma atualização e tratamento de informação (texto, áudio e imagem) adequados à realidade nacional e internacional. O confronto diário com diferentes formas de apresentação (áudio, vídeo e texto) promove a necessidade da diversificação de materiais, assim como novas formas de apresentação e análise da informação. O presente avanço tecnológico torna necessária uma aproximação entre todas as instituições sociais e, neste contexto, o profissional de secretariado deve saber utilizar os meios tecnológicos/digitais para poder produzir e difundir informação com qualidade e clareza.

As Tecnologias de Informação e Comunicação pretendem constituir-se como um conjunto de intervenções favoráveis à aquisição de competências científicas, pedagógicas e técnicas neste domínio e, por esta via, um espaço dedicado ao estudo, à reflexão e à crítica como componentes essenciais de formação e desenvolvimento pessoal, indispensáveis à vida profissional.

A inclusão das TIC nas organizações deu-se em vários níveis, evoluindo desde contribuições no plano operacional, nos anos 50 do século XX, até à presente contribuição na gestão do conhecimento.

Todo o profissional de secretariado deve ter uma preocupação acrescentada em relação à sua qualificação, permanente atualização e competências profissionais adquiridas de forma a garantir a sua empregabilidade e excelência.

As instituições de ensino superior têm um papel importante neste âmbito ao definir percursos formativos que contribuam para essa qualificação científica e técnica e facilitem a empregabilidade dos seus estudantes.

Ao dominar as ferramentas de TIC, como computadores e sistemas de informação com base na intranet, além da própria internet, o profissional de secretariado destaca-se no mercado de trabalho e pode utilizar essas

potencialidades de forma a tornar o trabalho mais eficiente. Neste sentido, D'Elia e Neiva (2009) (citados por Martins et al.,2015) apontam que

o secretário pode utilizar as TIC de forma estratégica para consolidar parcerias, público-alvo, fornecedores, gerenciar suas atividades diárias e gestão sócio-comunicativa com seu público externo e interno. Isso torna estas ferramentas fortes aliadas ao trabalho deste profissional, além de valorizar a autoimagem da empresa. As TIC contribuem também para tornar o secretário um articulador de informações e comunicação em seu ambiente de trabalho, ajudando no crescimento da organização.

De acordo com os mesmos autores, o desafio de lidar com o fluxo de informações das empresas requer do profissional de secretariado agilidade. Todavia, ele deve ter a habilidade de trabalhar com as informações de forma eficiente, por meio do seu correto processamento.

Desta forma o profissional de secretariado dispõe no mercado de um conjunto de ferramentas de TIC a que deve recorrer e que contribuem para que o seu trabalho seja realizado, otimizando o tempo e tornando-se mais produtivo (Azevedo e Costa, 2000). Neste sentido, Malagodi (2010) aponta algumas das características mais solicitadas pelo mercado de trabalho, como sejam a adaptabilidade, o dinamismo, o empreendedorismo e a sociabilização. Para se destacar no mercado moderno, o secretário necessita conhecer e adaptar-se às ferramentas que as TIC oferecem.

Não basta, no entanto, que as organizações realizem investimentos em ferramentas de TIC, visando acompanhar as evoluções de mercado. Este investimento tem que ser acompanhado da capacitação das pessoas que delas fazem uso.

Grion (2008) reforça esta necessidade afirmando:

Para manter o emprego, a secretária [ou o profissional de Secretariado Executivo] necessita atualizar seu conhecimento. Se ela se acomodou com o que aprendeu no cargo, fatalmente poderá perder o lugar para máquinas modernas ou para pessoas mais bem preparadas no competitivo mercado de trabalho.

2. Estudo de Caso

Em cinco das unidades curriculares que constituem o plano de estudos do curso de Secretariado da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, são abordados conteúdos que recorrem à utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação.

Os conteúdos lecionados correspondem a várias das áreas das TIC, nomeadamente, processamento de texto, folha de cálculo, apresentação gráfica de conteúdos, bases de dados, concordância de textos, tradução automática de textos, ferramentas de edição offline (para produção de cartazes, desdobráveis, cartões, certificados e respetiva impressão em série, etc.), ferramentas de edição online (para construção e gestão de blogs e páginas web) e ferramentas de análise de dados.

Neste artigo, como exemplo de aplicação das TIC, é realizado um estudo de caso com recurso ao *Simple Concordance Program* (SCP) mediante o qual foi elaborada a concordância do discurso de tomada de posse² do Senhor Presidente da República Portuguesa, Professor Doutor Marcelo Nuno Duarte Rebelo de Sousa, em 09 de março de 2016.

Uma concordância é uma lista alfabética das palavras usadas num texto com os seus contextos imediatos. Podem ser determinadas quantas palavras são usadas no texto, quantas delas são diferentes e analisadas as linhas e o contexto em que surge uma determinada palavra, uma palavra com determinado prefixo ou sufixo, palavras com um determinado número de

² <http://www.presidencia.pt/?idc=22&idi=103410>

letras, palavras que surgem no texto um determinado número de vezes e um conjunto de estatísticas do texto, das letras e dos símbolos nele utilizados.

O Professor Doutor Marcelo Nuno Duarte Rebelo de Sousa, atual Presidente da República Portuguesa, no seu discurso de tomada de posse, em 09 de março de 2016, proferiu 196 frases e utilizou 2569 palavras das quais 1058 são palavras diferentes.

Sem contar, naturalmente, com os artigos definidos e indefinidos, as preposições e os vários advérbios, as palavras mais utilizadas foram: presidente (11 vezes), constituição (8), social (8), democracia (7), justiça (7), mundo (7), nacional (7), Portugal (7), república (7), vocação (7), pessoa (6), estado (5), europa (5), valores (5), comunidade (4), direito (4), futuro (4), política (4), sociais (4), Ciência (3), defesa (3), emprego (3), europeia (3), financeira (3), identidade (3), liberdade (3), língua (3), nação (3), pessoas (3), político (3), popular (3), português (3), povo (3), riqueza (3), sociedade (3), assembleia (2), açores (2), consensos (2), crescimento (2), cultura (2), desafios (2), desenvolvimento (2), económico (2), educação (2), esperança (2), espiritual (2), finanças (2), história (2), independência (2), injustiças (2), madeira (2), ...

Podemos listar as frases em que surge uma determinada palavra, por exemplo “Educação”:

Linha 39 – “Em suma, identidade nacional feita de solo e sangue, e aposta na Língua, na Educação, na Ciência, na Cultura, na capacidade de saber conjugar futuro com passado, sem medo de enfrentar o presente”.

Linha 48 – “Temos de ir mais longe, com realismo, mas visão de futuro, na capacidade e na qualidade das nossas Educação e Ciência, mas também da Saúde, da Segurança Social, da Justiça e da Administração Pública e do próprio sistema político e sua moralização e credibilização constantes, nomeadamente pelo combate à corrupção, ao clientelismo, ao nepotismo”.

Podemos listar todas as palavras com início em “port” e contar a respetiva frequência com que surgem no texto: 7 Portugal; 3 portugueses; 3 português; 2 portuguesa; 1 portugueses.

O *software* utilizado permite obter algumas estatísticas do texto que podem ser interpretadas como quantificadores da diversidade do vocabulário usado.

A variabilidade lexical pode ser avaliada através do TTR (*Types Tokens Ratio*) que é o quociente entre o número de palavras diferentes e o número total de palavras do texto. Quanto maior for o quociente entre as referidas quantidades maior será a variabilidade lexical do texto. No texto em análise este indicador tem o valor de 41,18%. Logicamente que este indicador é muito influenciado pelo tamanho do texto.

Outro quantificador usualmente utilizado é a característica K de *Yule* que é uma medida da complexidade do texto e da sua repetitividade. Ela mede a probabilidade de dois substantivos escolhidos ao acaso no texto serem o mesmo e foi inventada em 1944 por George Udny Yule, um estatístico de Cambridge. Tem a vantagem, relativamente a outras, de ser independente do tamanho do texto em análise.

Foi muito utilizada nas obras de Shakespeare e alguns autores defendem que permite caracterizar o seu estilo.

No caso do texto analisado, o coeficiente assume o valor de 102,35 o que significa que, escolhendo no texto dois substantivos ao acaso, a probabilidade de serem o mesmo é de 1 em 102.

Conclusão

Através do presente trabalho pretendeu-se mostrar que o profissional de secretariado deve ter uma preocupação acrescida em relação à sua qualificação, permanente atualização e aquisição de competências profissionais. Competências estas que não sendo estáticas se alteram muito facilmente de molde a acompanhar as necessidades das organizações.

O profissional de secretariado deve destacar-se no mercado de trabalho por dominar as ferramentas de TIC que lhe permitam trabalhar de forma pró-ativa, eficiente e otimizar a quantidade de informação disponível e o tempo.

Desta forma, e parafraseando Miguel Torga, tal como o Presidente da República fez na tomada de posse, e aplicando-o ao profissional de secretariado:

O difícil para cada português não é sê-lo; é compreender-se.
[...] Não somos um povo morto, nem sequer esgotado.
Temos ainda um grande papel a desempenhar no seio das nações, como a mais ecuménica de todas. O mundo não precisa hoje da nossa insuficiente técnica, nem da nossa precária indústria, nem das nossas escassas matérias-primas. Necessita da nossa cultura e da nossa vocação para o abraçar cordialmente, como se ele fosse o património natural de todos os homens.

Referências

- Azevedo, I. e Costa, S. I. (2000). *Secretária: um guia prático*. São Paulo: Senac.
- Borges, M. J. (2011). *Secretariado - Uma visão prática* (2ª ed.). Lisboa: ETEP-Edições Técnicas e Profissionais.
- Grion, L. (2008). *A nova secretária: metacompetente proativa dinâmica*. São Paulo: Madras.
- Malagodi, B. (2010). *A secretária do século XXI: posturas, atribuições e responsabilidades*. Consultado em 25 mar. 2016. Disponível em <http://www.administradores.com.br>
- Marques dos Santos, P. (2014). *Secretariado-Visão Estratégica para a competitividade* (1ª ed.). [Moimenta da Beira]: Edições Esgotadas.
- Martins, M. M. M. T. S., Rocha, D. M. M., Andrade, T. S. e Barbotin, M. A. S. P. (2015). Ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação como Suporte às Atividades do Secretariado Executivo. *Revista de Gestão e Secretariado*. São Paulo, 6(2), 65-87.
- Medeiros, J. B. e Hernandez, S. (2010). *Manual da secretária: técnicas de trabalho* (12ª ed.) São Paulo: Atlas.
- Sabino, R. F. e Rocha, F. G. (2004). *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Santos, P. M. e Carvalho, A. B. S. (2015). A Formação Qualificada em Secretariado - O Papel do Ensino Superior Politécnico na Transferência

de conhecimento. In A. Vieira e A. Silva (Coord.), *Secretariado Contemporâneo: Desafios e Prospetivas, Conhecimento e Inovação – Atas da Conferência Internacional de Secretariado e Assessoria 2015, Porto, abril 2015* (33-51). Porto: Conselho Profissional Secretariado.

Vieira, A. e Sousa S. (2015). O Cenário do Secretariado em Portugal. In A. Vieira e A. Silva (Coord.), *Secretariado Contemporâneo: Desafios e Prospetivas, Conhecimento e Inovação – Atas da Conferência Internacional de Secretariado e Assessoria 2015, Porto, abril 2015* (33-51). Porto: Conselho Profissional Secretariado.