

Secretariado Executivo: uma Investigação da Influência da Tecnologia no Cotidiano Profissional

Executive Secretariat: an Investigation of the Influence of Technology in Daily Work

Maria Conceição Oliveira^a; Eliza Adriana Nantes^b

^aUniversidade Estadual de Londrina. Londrina, Brasil.

^bUnopar, Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Metodologias para Ensino de Linguagens e suas Tecnologias, Paraná, Brasil.

*E-mail: concei.oliveira@yahoo.com.br

Resumo

Vive-se em uma realidade em que as mudanças, oriundas das tecnologias, modificaram as formas de se relacionar, dentre elas as que se referem ao trabalho. O profissional de Secretariado Executivo deixou de executar atividades meramente operacionais e passou a exercer atividades de assessor, gestor, atuando como um profissional multifuncional e polivalente. Diante desta nova realidade, o profissional tem em suas competências a habilidade de dominar as novas tecnologias de informação e comunicação, que o auxiliam no processo de ser um agente facilitador de mudança, de qualidade e de resultado dentro da organização. Utilizando, assim, das tecnologias acessíveis e gratuitas existentes nos dispositivos móveis como o *smartphone* e *tablet*. Diante desta nova realidade, a pesquisa teve como objetivo investigar a importância da tecnologia na formação do acadêmico do Curso de Secretariado Executivo dos alunos em processo de formação de uma Universidade na Cidade de Londrina, Paraná, denominada como Universidade “Alfa”.

Palavras-chave: Ensino. Tecnologia. Secretariado Executivo.

Abstract

We live in a reality in which the changes resulting from the technologies have modified the ways of relating, and among them those related to work. The Professional Executive Secretary left behind the merely operational activities execution and began to exert advisory activities, manager, acting as a multi-professional and multi-purpose professional. Before this new reality, the professional has in his or her competencies the ability to master the new information and communication technologies, which help him or her in the process of being a changing facilitator agent quality and results within the organization. Using the accessible and free technologies existent, the mobile devices such as the Smartphones and tablets. Facing this new reality, the search aimed at investigating the importance of technology in the academic formation of the students from Executive Secretary course in a university in Londrina city, in Paraná state, known as University “Alpha”.

Keywords: Education. Technology. Executive Secretary.

1 Introdução

Os documentos da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), orientam sobre a utilização das NTIC (Novas Tecnologias de Informação e Comunicação), enquanto ferramentas facilitadoras para a interação entre o homem e trabalho.

Por conseguinte, a presente pesquisa tem como ponto de partida a prática docente da autora junto aos alunos do 1º ano do Curso de Secretariado Executivo. Tal ação é motivada pelo fato de que, no cotidiano docente, depara-se com o aluno utilizando novas ferramentas interacionais, que parecem o impulsionar para diferentes formas de aprendizagem. Logo, o desafio é como esse educando pode incorporar, em sua prática profissional, a tecnologia.

A contribuição é apontar o uso das novas ferramentas tecnológicas presentes nas atividades laborais do profissional de Secretariado Executivo, a fim de apresentar a importância das NTIC no processo de ensino e aprendizagem, ainda durante a graduação dos acadêmicos e, posteriormente, em sua prática cotidiana.

A justificativa da relevância do estudo baseia-se na constatação que, com o advento da tecnologia surgem novas demandas, e estas fazem com que o profissional de Secretariado Executivo esteja em constante atualização, logo, a rotina de trabalho deve envolver funções que são inerentes a este profissional como cuidar da agenda do Executivo, fazer atas e participar de várias reuniões, planejar e organizar viagens de negócios nacional e internacional, treinamentos¹,

¹Termo utilizado nas organizações para formação continuada do profissional. Trata-se de uma atualização acerca das mudanças que ocorrem, advindas da globalização e da tecnologia. Os treinamentos são elaborados e/ou aplicados pelos profissionais Secretários Executivos ou por profissionais de Recursos Humanos. O Profissional de Secretariado Executivo promove os temas dos treinamentos diante a necessidade e realidade da empresa e setores, bem como emite os certificados.

elaboração de documentos, arquivos, eventos dentre outros.

Ocorre que para atuar com melhor produtividade em um tempo menor, possibilitando maior qualidade de vida, faz-se necessário que o profissional de Secretariado Executivo tenha conhecimento e se adeque às exigências do mercado de trabalho, utilizando as NTIC já presentes no mundo globalizado e tecnológico, no qual as empresas já estão, de forma mais direta ou não, inseridas.

Para percorrer este caminho, apresentam-se: os pressupostos teóricos investigados; a metodologia de pesquisa; as enunciações dos sujeitos e para validar os resultados procede-se a triangulação dos dados com o quadro epistemológico o *corpus* e a prática docente; finaliza-se com as considerações finais e as referências consultadas.

2 Material e Métodos

Com a necessidade de analisar o perfil dos alunos em formação do Curso de Secretariado Executivo, quanto ao conhecimento e utilização das novas tecnologias no processo de ensino e aprendizagem e na formação do profissional de Secretariado Executivo, a metodologia de pesquisa utilizada envolve uma pesquisa qualitativa, descritiva, analítica, iniciada por meio de procedimentos metodológicos científicos.

A pesquisa qualitativa, de fundamentação teórica, fenomenológica, pode usar recursos aleatórios para fixar a amostra. Isto é, procura uma espécie de representatividade do grupo maior dos sujeitos que participarão no estudo.

É composta da escolha de um problema, uma coleta e a análise das informações obtidas, havendo flexibilidade nas etapas e análise dos dados. À medida que as informações são coletadas ocorre a interpretação, se tornando, então, uma pesquisa flexível (TRIVINOS, 1987, p.132).

Já a pesquisa descritiva, segundo Cervo, Bervian e Da Silva (2007, p. 61-62):

[...] observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. [...] em síntese, a pesquisa descritiva, em suas diversas formas, trabalha sobre dados ou fatos colhidos da própria realidade. A coleta de dados aparece como uma das tarefas características da pesquisa descritiva. Para viabilizar essa importante operação da coleta de dados, são utilizados, como principais instrumentos, a observação, a entrevista, o questionário e o formulário [...].

No que se refere ao percurso metodológico, este tem como finalidade apresentar quais são os movimentos da pesquisa que se iniciou pela descrição prévia dos sujeitos pesquisados (alunos) egressos do Curso de Secretariado Executivo; pela busca de suportes teóricos que auxiliaram a compreender o fenômeno objeto de investigação, com uso das NTIC; interferência na realidade encontrada, com mediação do construto teórico apreendido. Tendo ainda o movimento investigativo, do contexto acadêmico, em que se inserem os sujeitos da pesquisa; os aportes teórico-metodológicos em que se sedimenta a pesquisa, que se incluem as leis vigentes e orientações de órgãos nacionais e internacionais, quanto ao uso das NTIC; e do estudo investigativo de práticas de

ensino e do processo evolutivo do profissional de Secretariado Executivo, quanto ao uso dos dispositivos móveis, as NTIC e as novas terminologias.

Quanto ao movimento de geração de dados, foi realizada uma pesquisa epistemológica com documentação direta e indireta, sendo bibliográfica e documental; enquanto ferramenta de pesquisa recorre-se ao questionário com perguntas abertas e fechadas. Por meio do questionário foi possível adquirir informações necessárias sobre o conhecimento dos sujeitos pesquisados.

Tendo o profissional de Secretariado Executivo grandes mudanças, em suas atividades no ambiente de trabalho, sendo estas de cunho tecnológico, vale aqui ressaltar a importância de ter como objeto de pesquisa os alunos em formação e pontuar as principais mudanças na rotina dos profissionais.

Nas mudanças pertinentes relacionadas às atividades de elaborar documentos, o profissional de Secretariado Executivo passou a ter redação própria e o uso de NTIC como o computador, a internet e a utilização de e-mail.

Segundo Marcuschi e Xavier (2010), *e-mail* é um gênero textual, de mensagem eletrônica, de característica assíncrona, podendo ser encaminhado para várias pessoas ao mesmo tempo, por diferentes tipos de arquivos das hipermídias, com baixo custo. Simultaneamente, tem surgido essa função, com mensagens um pouco menores, mas que também podem ser enviadas via *whatsapp*.

O envio de um documento e ou mensagem pode assim ser decidido pelo profissional de Secretariado Executivo em uma tomada de decisão assertiva, otimizando tempo e fazendo uso de aplicativos simultâneos/convergentes e presentes nos dispositivos móveis nos *smartphone e tablets*, por meio de aplicativos - apps mais eficazes e mensagens de voz como o *Skype, WhatsApp, Google Hangout*, dentre outros.

Para todas essas ações é relevante que o profissional tenha conhecimento das NTIC na elaboração dos documentos, segundo Rojo (2004, p.31):

[...] compreender e produzir textos não se restringe ao trato do verbal (oral ou escrito), mas à capacidade de colocar-se em relação às diversas modalidades de linguagem – oral, escrita, imagem em movimento, gráficos, infográficos – para delas tirar sentido.

Diante das proposições elencadas por Rojo (2004), enquanto docentes, entende-se ser adequado que o Secretário Executivo deve ter, em sua formação profissional e acadêmica, conhecimentos que o levem a discernir qual modalidade utilizar em determinada situação interativa. Para isso, questões como o que é para ser feito, com qual objetivo, quem é o interlocutor, quais seleções lexicais são mais adequadas, dentre outras, precisam ser contempladas.

O respaldo para as asserções anteriores está na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB/1996), no seu artigo 43, V, em que se encontra que compete ao Ensino Superior:

[...] suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultu-

ral e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração.

Perante a essa realidade, a UNESCO (2013) preconizou, em seus documentos, o uso das NTIC, asseverando que o uso da tecnologia móvel se fará presente cada vez mais no processo de ensino e aprendizagem e os seus aplicativos virão direcionados para esse público.

A maioria das oportunidades de aprendizagem móvel depende de uma conectividade confiável com a internet e com outras redes de comunicação e dados. À medida que o acesso à informação se torna cada vez mais relacionado ao desenvolvimento econômico e social, os governos devem trabalhar com ramos de atividades relevantes para construir e ampliar a infraestrutura tecnológica, que é o motor da aprendizagem móvel. UNESCO (2013, p.37).

Retomando as funções do profissional, a de agenda é de suma importância. Seu controle manual exigia um tempo considerável da rotina do Secretário Executivo que tinha, comumente, mais de uma agenda para gerenciar e compilar informações. A agenda é uma das funções que exige uma sintonia perfeita entre o profissional e o Executivo, no intuito de evitar prejuízos para a empresa e desconforto ao superior. A tecnologia possibilitou mudanças consideráveis nesta competência, facilitando a interação ou mesmo integração de agendas em grupo gratuitamente².

Os planejamentos de viagens nacional e internacional também ganharam com as NTIC, sendo a sua utilização um fator de extrema necessidade técnica e até mesmo diplomática ao serem elaboradas. Atualmente, os *apps* oferecem dados climáticos da cidade/país que são visitados; visualização dos quartos de hotel; cultura, festas e programação de atividades, durante o período da viagem na região; localização de vários serviços como restaurantes, hospitais, dentre outros. Todas estas facilidades e precisão auxiliam no *check list* que o profissional de Secretariado Executivo deve fazer no planejar uma viagem e até mesmo de optar pelo tipo de transporte aéreo ou rodoviário, conforme as previsões climáticas disponibilizadas pelas mídias.

O mesmo ocorre em reuniões, cuja ausência do Executivo não é mais um *sine qua non*, ou seja, imprescindível para a realização física, podendo ser feita por uma tela de computador, *tablet* e *smartphone*, utilizando-se de aplicativos gratuitos em algumas funções e de fácil acesso, com uso da *internet*.

Diante deste fato, pesquisas têm sido intensificadas para analisar o perfil e o uso da internet nos segmentos da sociedade. Segundo estudo apresentado pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD/IBGE, 2013), 130 milhões de pessoas com mais de 10 anos possuem acesso à telefonia móvel no Brasil em 2013; verificou-se também a

existência de *tablets* nos domicílios brasileiros, segundo os dados da Pnad 2013, 7,1 milhões (10,8%) dos 65,1 milhões de domicílios particulares do país tinham o aparelho; e em relação ao celular, de acordo com o IBGE, oito em cada dez brasileiros entre 25 e 49 anos possuíam um celular para uso pessoal em 2013. (PORTAL R7, 2014)

Para ratificar este novo perfil e a ampliação das competências do profissional de Secretariado Executivo, procede-se a esta pesquisa que teve como objetivo geral investigar a importância da tecnologia na formação do acadêmico do Curso de Secretariado Executivo, do qual se apresenta a seguir os resultados obtidos.

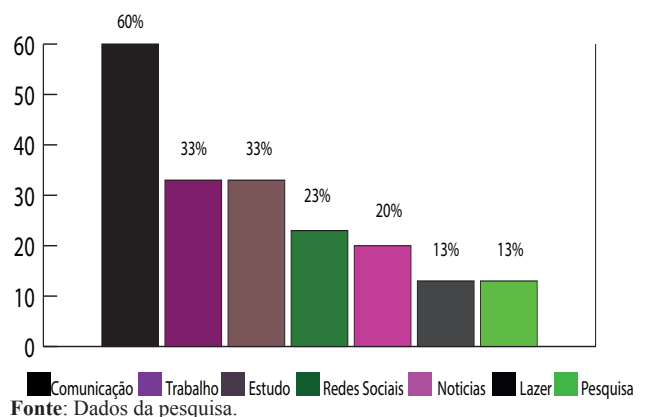
3 Resultados e Discussão

A seguir, a apresentação de três gráficos referentes à pesquisa do qual foram analisados 19 gráficos todos de suma importância para a conclusão da pesquisa. Para maior compreensão se fará um breve perfil dos alunos investigados.

A faixa etária dos alunos ingressos é de 17 a 23 anos que representa 90% dos sujeitos pesquisados. Indagados sobre se sabiam o que era Tecnologia Móvel, todos responderam que sim e citaram exemplos como: *smartphone* e *tablet*.

Perguntou-se aos alunos ingressos quanto ao uso da tecnologia no seu cotidiano conforme Figura 1.

Figura 1: Uso da Tecnologia



Os dados indicam que mais da metade deles, 60%, citou que a utilizam para a comunicação. Segundo Moran (1998), o ato de se comunicar envolve trocas de informações entre as pessoas, o que contribui para o processo de ensino e aprendizagem e presente nas relações de trabalho. A comunicação, de fato, é uma das principais características de todas as mídias, e as novas tecnologias permitem que ela ocorra de uma maneira cada vez mais veloz e eficaz, como as referidas pelos sujeitos pesquisados no quadro abaixo:

²Exemplos de *apps* gratuitos: Wunderlist, o Sunrise, Google Calendar, iCal e Todosit, os cinco mais utilizados e todos gratuitos (SAGE, 2015)

Quadro 2: Uso da Tecnologia

Uso da Tecnologia no seu Cotidiano?
A2 - Celular para comunicação e tablete para pesquisa e redes sociais.
A7 - Quase tudo, ler notícias, ouvir músicas, comunicação, entretenimento.
A8 - Comunicação, pesquisa, estudos, basicamente em tudo utilizo tecnologias, exemplo calculadora.
A11 - Para me comunicar e me informar.
A13 - Para comunicar com pessoas de outras cidades e Estados para organizar meus afazeres, momentos e prazer (leitura e música).
A15 - Para estudo, e comunicação com pessoas que não estejam no mesmo local que eu.
A17 - Para estudo e comunicação pessoal.
A19 - Para trabalho, para comunicar com amigos e familiares distantes, para diversão e lazer.
A24 - Para me comunicar e estudar.
A26 - Para se comunicar com amigos, ver notícias do mundo.
A27 - Comunicação, leitura, pesquisa.
A29 - Para o trabalho, estudo e comunicação.
A30 - No meu cotidiano uso a tecnologia para me comunicar com meu namorado e família pelo Skype, converso pelo WhatsApp também, assisto série online, vejo e-mails e vejo novelas.

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme referido pelos sujeitos, vê-se que, dentro das novas perspectivas tecnológicas, o canal de comunicação utilizado, atualmente, vive essas mudanças híbridas de ferramentas, aplicativos e convergência, em que um aparelho pode mesclar mais de um tipo de função. O aluno A2 citou que ferramentas utiliza e em quais situações: “*Celular para comunicação e tablet para pesquisa e redes sociais*”. O aluno A7 evidenciou: “*Quase tudo, ler notícias, ouvir músicas, comunicação, entretenimento*”. Tal asserção vai ao encontro do que disse A30: “*No meu cotidiano uso a tecnologia para me comunicar com meu namorado e família pelo Skype, converso pelo WhatsApp também, assisto série online, vejo e-mails e vejo novelas*”. Vê-se que o ato de se comunicar ganhou várias formas e ações em um mesmo canal: falar, escrever, interagir, filmar, fotografar, pesquisar, entreter, entre outros.

A utilização da comunicação à distância pelas novas formas de canais de comunicação, como a citada em relação ao *Skype* pelo A30, também se faz presente, como mostra o quadro nos discursos de A15 e A19.

Outros 33% dos sujeitos pesquisados responderam que utilizam a tecnologia para o trabalho e o estudo. Assim, pelas enunciações dos sujeitos se pode ver que suas atividades laborais estão ligadas às novas tecnologias.

A utilização da tecnologia para o trabalho, quanto ao uso

do computador, as interfaces e aplicativos modificou a relação do trabalho (JENKINS, 2009). Com base nesse pensamento é que um dos objetivos específicos desta pesquisa, que é apresentar as atividades advindas da Tecnologia na profissão de Secretariado Executivo na atualidade, pôde ser contemplado.

Os alunos sujeitos asseveraram que fazem uso do computador, e este é uma máquina que processa dados por meio de programa. A pesquisa aponta que a relação do homem com o computador está presente, praticamente, em toda área e fez mudar a relação do trabalho de uma maneira significativa no ambiente administrativo. Mesmo antes da *internet*, o computador transformou os processos administrativos, otimizando tempo, por meio de *softwares* e de bancos de dados. As mudanças marcantes dos primeiros computadores com os modelos da atualidade refletem, principalmente, quanto ao formato físico e de capacidade de memória.

As interfaces permitiram que essa relação fosse cada vez mais potencializada nas atividades de comunicação e informação. A elaboração de documentos e atividades relacionadas ao processo de busca, arquivamento e preservação deles permitiram, por exemplo, ao profissional Secretário Executivo, uma habilidade maior de organização e gestão das novas competências.

Segundo Neiva e D’Elia, (2014, p. 62):

A velocidade exigida no mundo de negócios, aliados à complexidade gerada pelo volume e pela variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento da informação assumam um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade do Secretário.

Como exposto por Neiva e D’Elia (2014), o profissional de Secretariado Executivo passou a ter que gerenciar todo o processo de informação dentro da empresa, principalmente, quando esse processo foi novamente redesenhado por meio da intranet e internet, elaborando outras formas de comunicação e informação por meio do endereço eletrônico, o *e-mail*, ou seja, pelo novo canal de comunicação, como também pelo Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED.

Também com 33%, os sujeitos utilizam da tecnologia para estudar. Pode-se verificar que o uso da tecnologia por esses discentes favorece práticas de utilização a distância, como pesquisas, atividades extraclasse e EAD, pois notícias e pesquisas são um dos itens citados por pesquisadores como Lévy (1999) e Rojo (2012), fatores estes presentes em práticas pedagógicas para o uso das novas tecnologias.

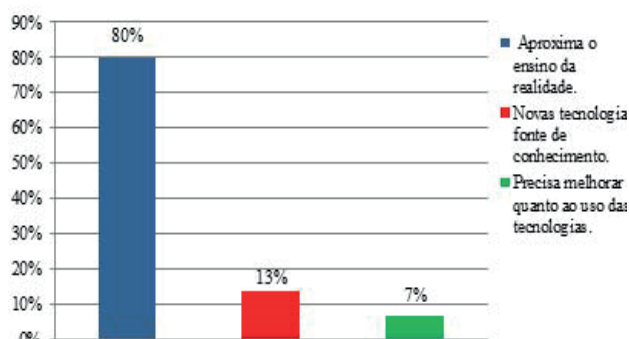
Nessa mesma direção de raciocínio, se percebe que as diretrizes contidas no documento da UNESCO (2013) visam, principalmente, auxiliar as políticas públicas mundiais quanto à compreensão dessa nova metodologia de ensino, que pode propiciar uma abrangência de educação para todos, permitindo o acesso a lugares longínquos, em que a telefonia móvel se faz

presente. O documento ressalta, entre outros, a importância dos dispositivos móveis como uma alternativa para a disparidade entre o acesso à informação e o conhecimento do mundo globalizado referente à educação, principalmente, nos países emergentes.

Dessa forma, nota-se que a interatividade, o intercâmbio e as práticas educacionais já fazem parte de projetos mundiais que visam à equidade de uma educação de qualidade e de acesso a todos, como o Projeto Alfabetização Móvel da UNESCO³, no Paquistão.

Assim, a pesquisa evidenciou que todos os alunos possuem celulares e computador, fato que contribui para a possibilidade de implantação de uma nova metodologia. Isso aponta para o fato de o uso da internet se fazer presente no ambiente universitário. A próxima questão busca investigar qual a relevância da tecnologia para a aprendizagem do educando do Curso de Secretariado Executivo. Conforme Gráfico 2.

Figura 2: O ensino, a aprendizagem e a importância das NTIC



Fonte: Dados da pesquisa.

Dados da pesquisa apresentam que 80% dos sujeitos ressaltam que as novas tecnologias aproximam as práticas de ensino e aprendizagem no Curso de Secretariado da realidade. O sujeito A16 enuncia: “É uma relação construtiva e abrangente. Pois, não é mais necessário estarmos em sala de aula para fazer um ensino superior, por exemplo. As novas tecnologias trazem cada vez mais comodidade e facilidade para alcançar o conhecimento”. O sujeito faz uma descentralização do saber, fazendo menção à EAD. Segundo Moran (2012, p.58):

À medida que avançam as tecnologias de comunicação virtual, o conceito de presencialidade também se altera. Poderemos ter professores externos compartilhando determinadas aulas, e um professor de fora “entrando” por videoconferência na minha aula. Haverá um intercâmbio muito maior de

professores, por meio do qual cada um colaborará em algum ponto específico, muitas vezes a distância.

O discente tende a ter, neste intercâmbio, situações no seu processo de ensino, inserções que favorecerão o aprendizado em ambientes presenciais e a distância, participando de *chats*, fóruns e trocas de informações e conhecimentos, como também de soluções de problemas e dúvidas. Nestes ambientes, há o professor tutor e até mesmo cursos elaborados no ambiente *Moodle* sobre a disciplina trabalhada em sala de aula pelo mesmo docente, promovendo discussões e avaliações por meio da EAD. O sujeito A19 assevera o seguinte: “Vejo como uma relação importante, pois as tecnologias podem complementar as maneiras de ensino e nos capacitar para andarmos com a realidade em que o mundo se encontra”. Essas inserções vêm ao encontro da explicação de Moran (2012, p.53), quando este diz que a internet possibilita a aprendizagem em grupo e individual, respeitando o ritmo diferente de cada aluno, além de propiciar novas formas de comunicação, como a escrita hipertextual, conectada, multilinguística, utilizando da escrita e da imagem. As novas formas mencionadas por Moran (2012) são as novas formas de se comunicar, de interagir, de produzir, de ler e de escrever.

Justificando a relevância desta pergunta, argumenta-se que se entende que o Secretário Executivo que elabora a maioria dos documentos da empresa, além de promover treinamentos, eventos, regimento interno, videoconferência e outros. No seu dia a dia, o profissional tem entorno de si vários aplicativos e *softwares* gratuitos que o auxiliam em atribuições, como o *GoogleDocs* e *Office*, que colaboram nas habilidades de competências interpessoais no mundo corporativo, e ambas são ferramentas que estão no ambiente *nuvem*, por isso a importância da aprendizagem via NTIC.

Retomando ao gráfico, outros 13% citaram que o Curso de Ensino é a fonte desses novos conhecimentos tecnológicos, enunciado pelo sujeito A8: “Vejo o curso como uma fonte de conhecimento de novas tecnologias que são extremamente importantes para a profissão”. A fala do discente reflete uma expectativa sobre as atividades que serão contempladas no decorrer do curso, pois ele está estabelecendo uma ponte entre o curso e a prática profissional futura.

Outros 7% foram enfáticos em pronunciar que é preciso melhorar a questão da tecnologia no curso, pela importância desses conhecimentos em sua formação, como enunciado pelo sujeito A18: “Importante, a tecnologia está sempre inovando e muitas vezes precisamos de alguém que seja mais entendido, e o curso de secretariado e a profissão necessita disso”.

As asseverações dos discentes A8 e A18 vão ao encontro

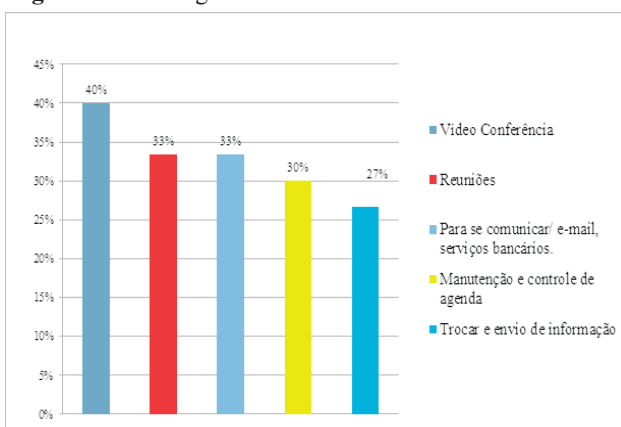
³Um estudo de caso, apresentado pela UNESCO (2013, p. 15) sobre os benefícios particulares da aprendizagem móvel no Paquistão, demonstrou sua eficiência, utilizando os celulares como recurso complementar de alfabetização para 250 meninas que viviam em região distante, onde o único meio de comunicação mais viável era o celular. Os instrutores faziam perguntas via celular para as alunas sobre os conteúdos ministrados em sala de aula, e, com a interação e mediação deles, várias habilidades foram desenvolvidas. Foi possível constatar, por meio dessa intervenção, que houve um progresso na aprendizagem das alunas. Na avaliação, o conceito A, atingido por 28% das meninas antes da intervenção, passou a ser alcançado por 60% daquelas que utilizaram o programa.

do que Moran (2012, p. 72) explicita, quando trata das novas inserções que se espera do docente acadêmico ao refletir e realinhar as práticas pedagógicas voltadas para a atualidade, propiciando aos discentes práticas na ênfase no aprender.

O autor também ressalta que, entre estas novas posturas, que se esperam dos docentes acadêmicos, está a de contemplar mudanças nas práticas pedagógicas, que propõem ir ao encontro de uma pedagogia que contemple a contemporaneidade, utilizando os recursos tecnológicos.

Perguntou-se aos alunos ingressos quanto às atividades do profissional de Secretariado Executivo, quais delas estão diretamente ligadas à tecnologia.

Figura 3: Tecnologia e o Secretário Executivo



Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados apontam que 40% dos alunos acreditam que a videoconferência é a atividade que se faz indispensável, com o uso das novas tecnologias, às novas atribuições do profissional Secretário Executivo. A videoconferência necessita que estejam presentes as novas tecnologias, como a *internet* e os dispositivos móveis, entre eles o *smartphone* ou *tablet* e seus aplicativos. Essa habilidade só foi desenvolvida por meio da evolução profissional oriunda das novas tecnologias, e enunciações pelo sujeito A20: “*Contato internacional; Comunicação a longa distância (videoconferência); Mobilidade fazer trabalhos de escritórios em casa ou outros lugares*”. Tais proposições são corroboradas pelo sujeito A4: “*Em uma videoconferência pelo Skype, na agilidade do e-mail e facilidade para se comunicar estando fora da empresa*”.

Prosseguindo a análise, dos sujeitos pesquisados, 33% citaram a tecnologia sendo utilizada nas reuniões, *e-mail* e serviços bancários.

Outros 30% citaram a manutenção de agenda como algo indispensável no uso das novas tecnologias na profissão, e 27% citaram que para a informação o uso da tecnologia se faz indispensável nas novas atribuições do profissional Secretário.

Ainda, sobre a tecnologia na profissão, o discente A2 citou: “*Comunicação via Skype ou WhatsApp com o executivo quando o mesmo não se encontra; videoconferência; uso de tablet e agendas móveis*”. O profissional Secretário Executivo

presencia um dos melhores momentos da profissão. Momento este de grandes transformações, semelhante às mudanças tecnológicas operacionais. Atualmente, com as novas tecnologias, além das transformações operacionais, tem-se as cognitivas, como na tomada de decisões, por meio das novas ferramentas que auxiliam no cotidiano e na comunicação.

Em todas essas atividades pontuadas se faz presente o uso das novas tecnologias. Essa realidade ratifica as habilidades de que um profissional de excelência deve possuir conhecimento e desenvolver atividades pensando nas ferramentas que o auxiliem na execução de suas atividades acadêmicas e profissionais.

Sintetizando, vê-se que, em todas as atribuições mencionadas do Secretário Executivo, se faz pertinente o uso das novas tecnologias, e algumas só passaram a existir com o surgimento da *internet*. Todavia, para que ocorra a inserção da tecnologia na prática do profissional de Secretariado Executivo, é necessário que as instituições de ensino e as universidades acompanhem essas evoluções. As mudanças velozes trazem a necessidade de que o comportamento acadêmico também absorva essas transformações.

Dentro da perspectiva dessa nova realidade, Kenski (2012, p.58) salienta que “o saber científico perpassa a ação escolar por meio de múltiplos discursos”. A autora retrata que há uma (re)adaptação ao momento, ao espaço, ao tempo, às necessidades e intenções das propostas educacionais, ocorrendo uma (re)interpretação no discurso e, na prática do docente, o saber científico deve gerar um novo saber.

4 Conclusão

Inicia-se o processo investigativo deste trabalho a partir da hipótese de que, no contexto atual vigente, no qual existem as novas tecnologias de comunicação e informação presentes no cotidiano, sendo uma das suas formas os dispositivos móveis, se estes forem inseridos na academia, como ferramentas eficazes, podem vir a auxiliar no processo de formação do aluno de Secretariado Executivo. Para tanto, para validar esta pesquisa se foi a campo no intuito de conhecer os dispositivos móveis utilizados pelos acadêmicos do Curso de Secretariado Executivo, bem como analisar com qual finalidade estes os acessam.

Isso posto, o passo seguinte foi a elaboração de um projeto de pesquisa que teve como objetivo geral pesquisar qual a importância da tecnologia na formação do acadêmico do curso de Secretariado Executivo.

A partir do objetivo geral, anteriormente descrito, elaborou-se como um dos objetivos específicos de pesquisa: investigar a importância da Tecnologia para o aluno do Curso de Secretariado Executivo na formação acadêmica e profissional, do qual é tema deste artigo.

No decorrer da pesquisa, percebeu-se que os dispositivos móveis são ferramentas que auxiliam no processo de ensino e aprendizagem, no ambiente acadêmico, sendo também novas ferramentas que podem colaborar com a (re)construção dos

saberes acadêmicos, estimulando, inclusive, a participação em projetos de pesquisa, além de possibilitar a apropriação e, conseqüentemente, a (re)descoberta de vários aparatos tecnológicos disponíveis em rede, que tanto podem ajudar o discente como o docente.

Assim, ancorados na pesquisa qualitativa, descritiva, analítica a pesquisadora foi a campo, tendo como participantes os alunos ingressos do Curso de Graduação de Secretariado Executivo de uma Universidade Pública, na cidade de Londrina-PR e, para atender aos objetivos, foram elencados os passos metodológicos.

O próximo passo foi estudar a relação das atividades desenvolvidas no ambiente acadêmico, ou seja, investigou-se a presença e utilização de equipamentos que favorecessem a utilização de tecnologia móvel, como a presença de rede *Wi-Fi* e a qualidade desta, sendo levantados dados quanto ao conhecimento e uso da TM e seus *apps*, investigou-se, também, o eixo tecnológico do Curso de Secretariado e a Grade Curricular deste.

Mediante as ações anteriormente descritas, foi realizada uma pesquisa, por meio da ferramenta *questionário*, com alunos em formação do Curso Superior para conhecer o perfil, faixa etária e informações importantes, como o conhecimento de tecnologia móvel no processo de ensino e aprendizagem, bem como se buscou conhecer, na visão deles, quais são as novas competências do profissional do curso selecionado.

Após a coleta de dados, estes foram sistematizados, categorizados e interpretados. Na análise, para a validação dos resultados, procedeu-se ao cruzamento com os métodos, considerando-se os dados coletados, a experiência das pesquisadoras e o quadro epistemológico.

Assim, mediante os dados coletados, recorreu-se aos pressupostos teóricos estudados, que balizaram olhar e possibilitaram que a vivência, enquanto docentes do curso há mais de uma década dentro do universo investigado, permitisse que fossem verificadas se as enunciações proferidas quanto à estrutura física da Universidade “Alfa” tivessem procedência ou não.

Prosseguindo a linha investigativa, foi visto que as enunciações dos alunos indicaram que o uso dos dispositivos móveis e seus aplicativos são uma tendência cada vez mais presente na esfera escolar, senão para fins didáticos por parte do docente, estão sendo utilizados pelos discentes. Esse agir aponta que o aluno está mais preparado para interagir com os dispositivos móveis, sendo o agir discente o fator que tende a impulsionar um possível rompimento de (pre)conceitos e paradigmas que ainda se fazem presentes no universo escolar. É como se o discente compreendesse, antes do docente, que o uso da tecnologia pode ser favorável à aprendizagem.

Ao se analisar o perfil necessário para a atuação do profissional Secretário Executivo, os dados coletados evidenciaram que o uso das tecnologias é essencial, tanto para as práticas atuais como para as futuras. Isso é referendado pelas novas competências do profissional Secretário

Executivo, dentre elas a necessidade deste interagir com o ambiente em *nuvem*, elaborar e arquivar os documentos nas novas mídias, utilizar a internet desde ações como simples compras de passagens até reuniões *on-line*. Constatou-se, também, pelas enunciações dos participantes, que o uso das novas tecnologias ocorre, efetivamente, mais fora da esfera acadêmica.

A pesquisa apontou que a internet e os dispositivos móveis de comunicação fazem parte da Revolução Tecnológica que vem mudando a relação do trabalho e social das pessoas. Contudo, a velocidade das transformações trazidas por elas estas faz rever e (re)formular novas concepções sobre a sociedade, na qual se está inserido, em que os computadores móveis e o *smartphone* passam a fazer parte do dia a dia das pessoas, principalmente, com os *apps*, diminuindo, assim, distâncias e favorecendo a aprendizagem em qualquer lugar.

Diante das proposições elencadas, conclui-se, portanto, que as instituições de ensino não podem se omitir, nem tampouco se eximir de responsabilidade, diante dessas novas formas que possibilitam o saber ser (re)criado ou mesmo (re) elaborado em favor da produção do conhecimento. A distância entre essas duas realidades apresentadas na pesquisa – a do docente e a do discente – aponta que o ambiente acadêmico precisa ir ao encontro das mudanças sociais tecnológicas presentes na realidade das práticas profissionais.

Nesta perspectiva, cada vez mais as competências do profissional estão voltadas para as práticas de utilização das novas tecnologias, por isso são reiteradas e confirmadas a necessidade de que a grade curricular ofertada pelo Curso de Graduação de Secretariado Executivo esteja condizente com essa realidade, visando formar profissionais aptos para a demanda de mercado de trabalho atual vigente.

Tais asserções proferidas anteriormente consolidam o papel de professor-pesquisador, apontando que, na temática investigada, ao invés de se chegar às considerações finais, se está apenas no início de um amplo campo de pesquisa a ser investigado, seja para complementar, aprofundar ou mesmo propor novas (re)leituras.

Referências

- BRASIL. Lei Nº 9.394 de 20 de Dezembro de 1996. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 23, dez. 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm. Acessado em: 12 de jan. 2016.
- CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A.; SILVA, R. *Metodologia científica*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- JENKINS, H. *Cultura da convergência: a colisão entre os velhos e novos meios de comunicação*. São Paulo: Aleph, 2009.
- LÉVY, P. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.
- KENSKI, V.M. *Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação*. Campinas: Papirus, 2007.
- KENSKI, V.M. *Tecnologias e ensino presencial e a distância*. Campinas: Papirus, 2012.
- MARCUSCHI, L.A.; XAVIER, A.C. (Org.). *Hipertexto e gêneros*

- digitais: novas formas de construção de sentido*. São Paulo: Cortez, 2010.
- MORAN, J.M. *Mudanças na comunicação pessoal: gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social e tecnológica*. São Paulo: Paulinas, 1998.
- MORAN, J.M. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas: Papirus, 2012.
- NEIVA, E.G.; D'ELIA, M.E.S. *As novas competências do profissional de secretariado*. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.
- PORTELA, K.C.A. *et al. Ferramentas do Secretário Executivo*. Cuiabá: Dos Autores, 2013.
- PORTAL R7. Tecnologia e ciência. levantamento do IBGE mostra que 75% dos brasileiros possuem celular para uso pessoal. A Pnad 2013 levantou dados sobre a telefonia móvel e fixa no Brasil. 18/09/2014. Disponível em: <http://noticias.r7.com/tecnologia-e-ciencia/levantamento-do-ibge-mostra-que-75-dos-brasileiros-possuem-celular-para-uso-pessoal-18092014>. Acesso em: 16 jul. 2016.
- SAGE. Os 5 melhores aplicativos para controlar sua agenda. 2015. Disponível em: <http://blog.sage.com.br/gestao-contabil/aplicativos-para-controlar-sua-agenda/>. Acesso em: 12 set. 2016.
- TRIVINOS, A.N.S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.
- UNESCO. *Diretrizes de políticas para a aprendizagem móvel*. 2013. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219641e.pdf>. Acesso em: 20 set. 2016.
- UNESCO. *O Futuro da aprendizagem móvel: implicações para planejadores e gestores de políticas*. Brasília: Unesco, 2014.