

Secretariado Executivo: um estudo acerca da automatização das tarefas e do uso da gestão do conhecimento *versus* a utilização de sistemas de apoio gerencial por profissionais da área

Thayana Abreu Viza Figueiredo Valladão Flores*, Gisele Cristina Silva**

Resumo

No mundo corporativo atual, a inserção da gestão do conhecimento e o crescimento da necessidade de gerenciar dados e informações de maneira eficaz trouxe à secretaria executiva das empresas tecnologias em sistemas de informática capazes de substituir tarefas manuais pelo gerenciamento eletrônico, por meio dos sistemas de apoio gerencial. Devido à falta de estudos sobre o tema, o presente artigo define os principais tipos de sistemas que podem ser utilizados na realização das tarefas de assessoria por secretários executivos. Além disso, é analisado se tal atividade aumenta a produtividade do profissional, visto que esse é detentor de um perfil multidisciplinar e inovador capaz de ser treinado na utilização desses programas. A partir da verificação por pesquisa teórico-bibliográfica, o estudo constatou que os profissionais que utilizam algum dos três principais modelos de sistema de apoio gerencial (sistema de informação gerencial, sistema de

apoio à decisão e sistema de informação executiva) podem se beneficiar com a otimização do tempo laboral, o gerenciamento e resgate rápido e eficaz de informações geradas pelos dados inseridos, a elaboração automática de relatórios gerenciais e com a garantia da segurança dos dados, melhorando seu desempenho profissional e auxiliando de forma eficiente a tomada de decisão de seu dirigente.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Automatização. Gestão do conhecimento. Sistemas de apoio gerencial.

Introdução

A crescente utilização de sistemas de apoio gerencial por profissionais da área de secretaria executiva faz parte do processo de automatização das tarefas de escritório. Tal procedimento interliga a gestão do conhecimento ao processo no

* Pós-graduanda do curso de MBA em Secretariado e Assessoria Executiva (UNINTER); Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue (Universidade Federal de Viçosa, Viçosa-MG); Secretária Executiva na Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa). *E-mail:* thayana.figueiredo@embrapa.br

** Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue (UniBrasil); MBA em Gestão em Marketing (IBPEX); MBA em Gestão de Pessoas (Itecne); Especialista em Magistério Superior e em Gestão Ambiental e Sustentabilidade (IBPEX); Graduanda em Bacharelado em Administração e em Licenciatura em Pedagogia (UNINTER); Professora orientadora de TCC do Grupo UNINTER. *E-mail:* gicristinasilva@bol.com.br

qual os dados e as informações passam a ser gerenciadas com mais eficiência do que se fossem simplesmente manuscritas em agendas e cadernos.

Mas qual a necessidade de identificar e analisar a funcionalidade dos sistemas de apoio gerencial na execução das atividades específicas de assessoria dos secretários executivos à direção da organização, seus setores e público externo? Para responder a essa questão, é necessário identificar quais sistemas podem ser úteis na gestão eficaz dos diversos tipos de informação gerados diariamente por meio das tarefas de rotina dos secretários executivos.

Este trabalho justifica-se pela grande relevância acadêmica que a temática propõe. O crescimento da informatização do conhecimento, gerado pelos processos administrativos e secretariais, aliado ao perfil multidisciplinar da profissão de secretário executivo, confirma sua competência para lidar com as novas tecnologias em informática utilizadas nos diversos setores administrativos das organizações. Além disso, a falta de estudos publicados sobre o tema induz à necessidade de abordar a utilização de sistemas de gerenciamento, uma vez que se mostra coerente à rápida difusão de novas tecnologias em informática para o mercado de trabalho contemporâneo.

Objetiva-se, portanto, analisar o contexto da necessidade de automatizar dados e informações gerados por meio das tarefas diárias da secretaria executiva. Os objetivos específicos deste estudo são: apontar os principais tipos de sistemas de apoio gerencial existentes, averiguar

quais são ou podem se tornar funcionais na execução das tarefas do secretário executivo e, por fim, analisar como essa mudança acresce sua produtividade no ambiente de trabalho.

A metodologia aplicada é teórico-bibliográfica que, de acordo com Lakatos e Marconi (1996, p. 83), define método como o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do pesquisador. Como parte da atividade sistemática que orientará o andamento deste estudo, far-se-á um trabalho de revisão de literatura sobre os tipos de sistemas de apoio gerencial e seu uso por secretários executivos.

Secretariado Executivo

Segundo Sierra (2008), até a metade do século XX ainda predominava o pensamento de que a secretária era uma mulher de modos circunspectos, anotando todas as ordens e correspondências enviadas pelo chefe em um bloco de notas. A profissão, notadamente feminina, resumia-se a poucas tarefas tais como a redação de correspondências e os recados. Felizmente, o mundo evoluiu e as máquinas de escrever foram substituídas pelos computadores. Logo, a dinâmica empresarial passou a exigir tarefas mais complexas e, no lugar dos sinais manuscritos que possibilitavam a rápida coleta das palavras, as chamadas notas taquigráficas, surgiram os programas de computador.

Conforme Oliveira (2002), as exigências mínimas impostas pelo mercado de trabalho globalizado são o domínio dos conhecimentos específicos de cada profissão, o aprendizado de idiomas universais (por exemplo, inglês e espanhol), conhecimentos em informática e de propriedades que vão além do campo de atuação, no qual o profissional seja capaz de transferir noções interdisciplinares. Não é inédito o fato de que os profissionais da atualidade, independentemente da área, estejam buscando adequar-se às novas exigências. Na área de sistemas de informação, principalmente em relação aos sistemas específicos de gerenciamento de dados e informações, para o Secretário Executivo, como profissional moderno e atuante no mercado, essa busca tornou-se condição *sine qua non* para o alcance do aperfeiçoamento de suas atividades.

Pesquisas realizadas por Moura (2001) confirmam que as atribuições atualmente exigidas para o profissional de Secretariado Executivo são complexas e não se restringem a atividades rotineiras de escritório, nem mesmo a técnicas de trabalho antiquadas. Pelo contrário, os profissionais vinculam-se à maioria dos processos administrativos componentes da organização. Tais processos exigem o domínio de conhecimentos multidisciplinares em ciências como Economia, Marketing, Letras, Informática, entre outras, além de habilidades nas relações humanas e com as máquinas, porquanto a difusão de tecnologias nas empresas cresce em ritmo acelerado em todos os setores internos, incluindo a secretaria executiva.

Para Moura apud Garcia (2001, p. 75), “às secretárias não basta somente ter o domínio de técnicas secretariais [...] a aquisição do conhecimento, nas mais diferentes áreas, contribui para que elas sejam bem sucedidas no trabalho”. Em resposta a esse fato, observa-se que a multidisciplinaridade acadêmica encontrada nas grades curriculares dos cursos de graduação e especialização em Secretariado Executivo, atualmente ministrados no país, é uma característica que contribui para que os profissionais sejam capazes de lidar com os desafios da área, independente do porte da empresa. Logo, torna-se necessária a busca por outras fontes de conhecimento além das disciplinas convencionais.

Apesar disso, a busca pelo conhecimento diferenciado é específica. Pacola (2003) cita que se tornou importante que os profissionais de Secretariado Executivo atualizem constantemente seus conhecimentos de acordo com as exigências e atividades-fim da empresa, por meio de cursos, aperfeiçoamentos, seminários e treinamentos oferecidos pela empresa ou realizados de forma autônoma. Todo conhecimento adquirido passará a ser internalizado na empresa e pertencerá também à organização, processo que se denomina gestão do conhecimento.

As novas tecnologias em gestão do conhecimento, apresentadas nos planos de modernização das empresas, tornaram-se parte da rotina dos secretários executivos, cabendo a esses a adaptação aos novos sistemas de gerenciamento institucionalizados. O termo “secretário moderno”, sugerido por Sierra (2008), define o novo profissional que procura

na tecnologia soluções que facilitem a administração das informações originadas por seu setor e circuladas diariamente por toda a organização.

O secretário executivo trabalha diariamente com diversos tipos de informações que necessitam ser informatizadas e bem gerenciadas. Os dados são subsídios para que esse profissional coordene e direcione suas ações, tais como *mailings* (contatos), registro e acompanhamento de documentos, controle de agenda de compromissos e viagens, protocolo de envio, recebimento e trâmite interno de correspondências, gerenciamento eletrônico de arquivos físicos e digitais, entre outros.

Além dessas tarefas, o superior pode solicitar ao secretário executivo o gerenciamento de informações específicas da atividade-meio ou fim de cada organização, de modo que esse precise buscar ferramentas para realizar o controle eficiente das informações, sem correr o risco de perdê-las. Da mesma maneira, durante o expediente, o secretário executivo precisa localizar rapidamente certas correspondências. Com a ajuda de sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos (muitas vezes desenvolvidos pelos próprios setores de tecnologia da informação da organização), o profissional consegue localizar o documento, utiliza a informação e o devolve à pasta original. Assim, conseguirá otimizar seu tempo de trabalho e atender seu chefe com eficácia.

Portanto, saber utilizar as ferramentas gerenciais de controle utilizadas na empresa é um conhecimento fundamental para o profissional dessa área,

visto que, atualmente, de acordo com a afirmativa de Eichstaedt e Degenhardt (2008), a maioria das empresas administram sistemas gerenciais nas mais diversas áreas e com isso aperfeiçoam seus processos. Saber manusear bem os recursos tecnológicos do campo da informática representa um avanço para o profissional, pois, dessa maneira, as habilidades do secretário são aprimoradas e suas funções bem realizadas, principalmente em relação à função de comunicação, primordial na secretaria, um departamento que se comunica com toda a empresa.

Para Velloso (2004), informação e comunicação formam o binômio de maior poder na sociedade moderna. O sucesso das organizações está essencialmente baseado em deter a informação, levá-la ao destino certo e fazer o melhor uso. Logo, o secretário executivo, ao automatizar o gerenciamento das informações, consegue atingir os objetivos esperados para aquela informação, cooperando para uma comunicação intersetorial eficiente, com ênfase em meios hábeis, e eficaz, com ênfase nos objetivos almejados.

Os secretários executivos são usuários finais dos sistemas operacionais e gerenciais existentes no mercado e utilizados nas organizações, públicas ou privadas, pois, de acordo com O'Brien (2004), os usuários finais (também chamados usuários ou clientes) são os indivíduos que utilizam um sistema de informação ou a informação que esse produz.

Esse autor explica que quase todos os usuários são trabalhadores do conhecimento, ou seja, profissionais que passam a maior parte do tempo se comunicando

e colaborando em equipes/grupos de trabalho, nos quais criam, utilizam e distribuem informações. Por isso, é necessário um controle competente para que o secretário possa otimizar o tempo gasto com as atividades e consiga responder rapidamente aos questionamentos, sem falhas que prejudiquem o desempenho dos departamentos, uma vez que a direção da empresa estabelece contato constante com tais departamentos. Nesse sentido, a automatização das atividades de rotina do secretário executivo torna-se uma tarefa estritamente necessária e totalmente realizável pelo profissional.

Uma das principais características do secretário executivo é a multifuncionalidade de tarefas (MOURA, 2001). O conhecimento introdutório em áreas como a da informática contribui para que o profissional torne-se apto a utilizar os principais sistemas operacionais e/ou aplicativos específicos para elaboração de textos, apresentações, planilhas e gerenciamento de correio eletrônico (*e-mail*), entre outros.

Conforme dito anteriormente, no dia a dia, os secretários executivos precisam registrar, utilizar e repassar informações aos seus superiores e, em casos específicos, a vários setores da empresa. Segundo Caiçara Junior (2011), esses profissionais trabalham com informações utilizadas na tomada de decisão em nível tático ou gerencial e, portanto, exercem a finalidade de acompanhamento. Essa atividade exige atualização constante de dados que se originam dos acontecimentos internos e externos à empresa. O secretário executivo, ao deparar-se com esses processos, é responsável por

acompanhar e fornecer dados legítimos e mantê-los seguros.

Automatização

De acordo com o Dicionário Michaelis, o termo “automatização” refere-se ao ato ou efeito de automatizar, ou seja, empregar a eletrônica nos processos de produção, de tal modo que dispensem a intervenção direta do homem. Para Caiçara Junior (2011), o processo de automatização das tarefas em uma organização pode ser agilizado com a ajuda do *workflow* (fluxo automatizado de processos), caracterizado como uma tecnologia que tem como funções principais monitorar, gerenciar e disparar ações e tarefas, organizando um processo administrativo de forma eletrônica.

Além de reduzir o tempo e os custos das atividades sequenciais, as tecnologias que o *workflow* proporciona – banco de dados e web, por exemplo – tornam eficaz todo o processo de trabalho, permitindo o gerenciamento, a revisão e a integração dos processos. O autor exemplifica a utilização dessa tecnologia com a automação do processo de compras de uma empresa, no qual o colaborador (usuário) informa suas necessidades por meio do preenchimento de uma requisição de compras, envia o formulário via malote para a chefia imediata e essa autoriza ou não o pedido. A requisição é enviada, via malote, ao setor de compras, que verifica a existência do material no almoxarifado. Caso o material esteja em falta, é necessário fazer a cotação do produto, processo que leva um tempo considerável. Em contrapartida, se a em-

presa utilizar a tecnologia *workflow*, os formulários manuais são transformados em eletrônicos, eliminando a necessidade de malote, o que permite maior rapidez. Logo, além de agilizar os processos e reduzir o tempo nas atividades, o processo reduz os custos com papéis e integra totalmente os departamentos.

Assim, conforme afirma Caiçara Junior (2011), a utilização de sistemas integrados em *workflow* impede o retrabalho, a redundância de dados e a falta de integridade de informações. O autor cita Stair (2004), que relata as características da boa informação: precisa, completa, econômica, flexível, confiável, relevante, simples, “em tempo” e verificável com várias fontes. No quesito confiabilidade, a segurança das informações é outro ponto que justifica a necessidade de automação no registro e controle dos dados. Para o profissional de Secretariado Executivo, um dos resultados esperados ao automatizar as tarefas é armazenar nos computadores suas informações de modo seguro. Esses são alguns motivos pelos quais os profissionais precisam ter acesso a programas gerenciais cuja característica principal seja constituírem-se por repositórios seguros de dados e informações que possam ser resgatados e manipulados conforme a demanda e a urgência estabelecida para cada atividade, bem como a especificidade de cada setor.

Os sistemas gerenciais, além dos sistemas operacionais e seus aplicativos, são ferramentas comumente empregadas nas organizações, também chamados de sistemas de apoio gerencial, tópico que será abordado na próxima seção deste estudo.

A gestão do conhecimento e os sistemas de apoio gerencial

Os sistemas de apoio gerencial são formados por dados, definidos como a matéria-prima, a partir dos quais se pode estruturar a informação (PINHEIRO apud MCGARRY, 1984). Segundo Pinheiro apud Zeman (1970), a palavra informação, do latim *formatio*, traz o significado de representar, apresentar, criar uma ideia ou noção, dar forma ou aparência. A informação é tradicionalmente relacionada aos documentos impressos. Com o advento da informática, os dados passaram a ser eletrônicos e as informações geradas estabeleceram as principais fontes para realizar as ações nas organizações.

Embora fortemente dependentes da tecnologia da informação (TI), os sistemas de apoio gerencial são projetados, operados e utilizados pelas pessoas numa variedade de situações organizacionais e ambientes de negócios (LÊ BORTEF apud DUTRA; HIPÓLITO; SILVA, 1998). A necessidade de registrar e tornar seguro os mais diferentes tipos de dados levou as empresas a buscarem informatizar todos os seus processos e capacitar seus colaboradores como usuários. Atualmente, muitas organizações adquirem *softwares* específicos para registro de conhecimento, consolidando uma espécie de banco de dados dos quais os colaboradores se valem quando necessitam de alguma orientação, de acordo com Vaz e Durante (2011).

Existem diversos tipos de sistemas de apoio gerencial. Segundo O'Brien

(2004), os principais são: (1) sistema de informação gerencial (SIG), os (2) sistema de apoio à decisão (SAD) e (3) sistema de informação executiva (SIE), definidos a seguir.

Para o autor, os sistemas de informação gerencial (SIGs) fornecem informações em relatórios e demonstrativos pré-estipulados para os gerentes como, por exemplo, relatórios de análise de vendas. Souza e Zwicker (2000) definem como sistemas de informação gerencial os pacotes comerciais que suportam a maioria das operações de uma empresa, a saber, requisitos genéricos do maior número possível de empresas, incorporando modelos de processos de negócio obtidos pela experiência acumulada de fornecedores, consultorias e pesquisa em processos de *benchmarking*. Essa integração é possível pelo compartilhamento de informações comuns entre os módulos, armazenadas em um único banco de dados centralizado.

De acordo com Terra (2005), o compartilhamento de conhecimentos se dá por meio dos SIGs disponíveis na intranet das organizações. Esses sistemas são intensamente utilizados para gerenciar informações administrativas, financeiras, jurídicas e secretarias, como os sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos, ferramentas essenciais no processo de acompanhamento dos trâmites efetuados (despachos) e direcionados para cada correspondência circulante na empresa.

Segundo O'Brien (2004), os sistemas de apoio à decisão (SAD) fornecem o apoio interativo *ad hoc* nos processos de tomada de decisão como, por exemplo,

para a previsão de lucros da empresa. Esses sistemas ajudam os profissionais nas tarefas administrativas de planejamento, organização, direção e controle, emitindo relatórios periódicos programados conforme a demanda, bem como de exceção em casos de situações críticas. Baseado nas informações, o secretário executivo poderá emitir e elaborar relatórios que irão comprovar se a empresa está atingindo suas metas previstas para as áreas funcionais, uma vez que o profissional, assim como todos os colaboradores da organização, participa do alcance das metas da empresa. Os dados gerados por seus registros eletrônicos passaram a ser considerados por seus superiores na tomada de decisões como relevantes na garantia da sobrevivência e da provisão de lucros da empresa.

Os sistemas de informação executiva (SIE) fornecem informações críticas elaboradas especificamente para as necessidades dos executivos como sistemas de fácil acesso para análise do desempenho periódico da empresa. Em seus estudos, Alves (2006) afirma que os SIEs têm o objetivo de atender às necessidades de informações estratégicas para a alta administração, apresentando a informação conforme as preferências dos executivos, inclusive permitindo ao usuário personalizar sua interface gráfica. A ênfase do sistema como um todo é o formato simples, com alto padrão de usabilidade e integração com uma variedade de fontes de dados.

Recentemente, um número crescente de organizações passou a investir no desenvolvimento de sistemas de informação executiva que auxiliam os exe-

cutivos de alto nível a fazerem análises, comparações e a destacar tendências importantes para que possam monitorar o desempenho da empresa, identificando oportunidades e, também, possíveis ameaças externas.

Com o propósito de evitar tais ameaças, o secretário executivo precisa manter o registro das informações produzidas e indispensáveis ao funcionamento dos processos de rotina da empresa e, até mesmo, ao desenvolvimento pleno da organização. O registro eletrônico facilita o processo e interliga automaticamente informações que seriam impossíveis de gerenciar manualmente.

Com o surgimento dos computadores, os sistemas de informação passaram a ser eletrônicos, facilitando os procedimentos. O registro eletrônico de dados gerenciais é uma prática que dialoga diretamente com a tarefa de assessorar os executivos das organizações. Nonato Junior (2009) estabeleceu em sua pesquisa 4 (quatro) eixos de assessoria: (1) operacional ou “assessoramento”, (2) executiva ou “assessoria”, (3) aberta ou “assessoria” e (4) intelectual ou “assessoria”, descritos a seguir.

A assessoria operacional é o efeito de operar e fazer um trabalho em busca de resultados mensuráveis durante as atividades de rotina como, por exemplo, a operacionalização de arquivos informatizados. Muitas empresas utilizam sistemas de gerenciamento de documentos que controlam a entrada, os trâmites, a saída e/ou arquivamento das correspondências e documentos específicos nos setores e no arquivo físico da empresa. Ou seja, tais sistemas de gerenciamento

de informações fornecem o suporte preciso aos trabalhos de gestão documental arquivística do secretário executivo. Para tanto, os SIGs são instrumentos fundamentais na automatização dessas atividades e no auxílio às tarefas de rotina dos secretários executivos.

Já o eixo da assessoria executiva relata a atuação do profissional como gestor do conhecimento no ambiente de trabalho, controlando a utilização desses conhecimentos gerados. Os compromissos institucionais e pessoais do executivo, por exemplo, devem ser bem gerenciados a fim de evitar conflitos de agenda. Aqui, observa-se a necessidade do registro eletrônico válido e eficaz em sistemas de acompanhamento de compromissos diários, atividade que exige constante atualização. Desse modo, a execução dessa tarefa por meio dos SIGs torna o controle da agenda da secretaria executiva uma atividade dinâmica, rápida e diligente.

Além disso, o autor cita a assessoria aberta, que envolve assessorias multidisciplinares, pois, atualmente, o conhecimento é uma fonte aberta, existindo, inclusive, um movimento globalizado de descentralização das informações públicas, principalmente com a criação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, DOU de 18 de novembro de 2011). Essa lei dispõe que qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a qualquer tipo de informação aos órgãos e entidades públicas. Os secretários executivos, ao serem questionados sobre subsídios específicos solicitados pelos cidadãos, podem recorrer aos SADs nas consultas *ad hoc* aos dados públicos da

empresa. Igualmente, poderá utilizar tais informações na confecção de relatórios que consistam em dados com os quais o secretário executivo não esteja acostumado a lidar em seu dia a dia como, por exemplo, dados financeiros.

Por último, a assessorística relaciona-se à assessoria da pesquisa e da produção e análise de dados. Os sistemas de informação executiva são facilitadores nesse processo na medida em que registram as informações e geram relatórios que ajudam os profissionais e os próprios executivos a agirem de maneira prática e efetiva. Em algumas organizações, os secretários executivos são responsáveis por repassar periodicamente relatórios gerenciais de metas e documentos gerados a partir de dados depositados pelos profissionais em sistemas de informação executiva específicos, como os que controlam a concretização das metas acordadas pela direção da organização, seja pública ou privada. Os SIEs têm um papel importante na garantia da recuperação e segurança desses dados e o sistema facilita o resgate dos registros do secretário executivo, permitindo a elaboração de relatórios periódicos detalhados e promovendo excelência ao trabalho do profissional.

Considerações finais

Em resposta à problemática proposta neste artigo, constatou-se que, atualmente, uma das competências profissionais exigidas pelo mercado de trabalho é o domínio das novas tecnologias em informática, especialmente em relação aos diversos sistemas de apoio gerencial

desenvolvidos para o mundo corporativo. A formação multidisciplinar do secretário executivo agrega valor ao profissional e o torna capaz de deter conhecimento em diversas áreas, como gestão do conhecimento e informática, relacionados, principalmente, aos sistemas de informação gerencial (SIGs), utilizados em maior escala pelos profissionais.

O domínio dessas áreas mostrou-se fundamental à realização eficiente das tarefas dos secretários executivos, porquanto o profissional é o elo entre a direção da empresa e seus setores subordinados, ou seja, lida com dados variados que se tornam informações importantes, as quais pedem um gerenciamento adequado, eficiente e prático. Além disso, o profissional consegue otimizar seu tempo na busca de informações que baseiem relatórios solicitados pela direção da empresa, *feedbacks* aos setores e, da mesma maneira, respostas aos questionamentos públicos dos cidadãos, em referência à Lei nº 12.527 de 2011 (Acesso à Informação Pública).

Concluiu-se, ainda, que a automação das atividades dos secretários executivos é um fator fundamental para o bom desempenho profissional, uma vez que o profissional coloca em prática, em um determinado contexto da empresa, o seu conhecimento, registrando dados que geram informações atualizáveis a todo instante. O registro eletrônico impede a perda e facilita o resgate, o monitoramento e o repasse das informações aos outros setores e à direção da empresa. Tal praticidade assegura ao profissional a localização exata das informações quando necessário, evitando

falhas de comunicação entre as divisões da organização.

Averiguou-se, também, que a automatização das tarefas diminui o tempo gasto e a utilização de papéis com certas atividades antes realizadas apenas manualmente, resultando em aumento da produtividade do profissional e em economia para a empresa. Outro quesito importante dos sistemas de apoio gerencial é o de prestar elementos que subsidiem a tomada de decisões na organização, a partir da geração de relatórios automáticos de apoio à decisão que apresentam dados inéditos e informações confiáveis ao gestor.

Para o desenvolvimento da atividade de assessoramento por secretários executivos, observou-se que os três principais modelos de sistema de apoio gerencial (sistema de informação gerencial, sistema de apoio à decisão e sistema de informação executiva) podem ser utilizados na atividade de assessoria ao chefe imediato. Entretanto, devido à predominância de atividades estritamente executivas, identificou-se que os SIGs são os mais apropriados, pois as ações e decisões serão baseadas nas informações registradas e gerenciadas pelo secretário executivo, na dinâmica que exige a rotina de trabalho, cabendo ao profissional possuir acesso imediato às informações de agenda, documentação, visitantes, viagens, conclusão de metas e outras específicas da atividade-fim da organização.

Logo, a tomada de decisão oportuna e efetiva, a redução do tempo de obtenção de informações, a melhoria e a rapidez da comunicação interna de uma empresa

e os esforços dirigidos para a consecução dos objetivos, além de outros benefícios, demonstraram que os sistemas de apoio gerencial são instrumentos essenciais no planejamento, organização, direção e controle precisos das informações por secretários executivos. Identificou-se, ainda, que ao sustentarem uma formação multifacetada, esses profissionais estão preparados para atuarem como usuários ativos desses sistemas, visto que têm autonomia para serem capacitados nos conhecimentos apropriados à utilização dos sistemas eletrônicos escolhidos pela organização.

Quando despreparados para utilizá-los, devem ser capacitados para tal, pois a automatização de dados e informações através dos modernos sistemas constitui uma condição *sine qua non* ao desenvolvimento das atividades de rotina dos secretários executivos, levando-as a cumprir seus objetivos profissionais com excelência.

Executive Secretarial: a study on the task automation and use of knowledge management versus the use of management support system

Abstract

In current corporate world, the insertion of knowledge management and the increasing of need to manage data and information effectively have brought to the executive secretary technology in computing systems capable of replacing manual tasks by electronic management through Management Support Systems. Given the lack of studies on the subject, this paper sets out the main types of systems that can be used in carrying out

tasks of advice for executive secretaries. In addition, we examined whether such activity increases worker productivity, given to be a holder of a multidisciplinary profile and innovative able to be trained in the use of these programs. From verification of research literature, the study found that professionals that use some of the three main models of Management Support System (Management Information System, Decision Support System and Executive Information System) can benefit from optimization of working time, management and recovery fast and effective of information generated through the data entered, the automatic preparation of management reports and ensuring data security, improving their professional performance and assisting efficiently the decision making of their boss.

Keywords: Executive Secretarial. Automation. Knowledge management. Managerial support systems.

Referências

- Automatização. In: *Michaelis Moderno Dicionário da Língua Portuguesa*. Editora Melhoramentos LTDA, 1998-2009. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=automatiza%E7%E3o>>. Acesso em: 11 dez. 2013.
- ALVES, C.; SCHAFFER, S. *Sistemas de apoio à decisão: EIS – Executive Information System*. São Leopoldo: Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2006.
- BISPO, C. A. F. *Uma análise da nova geração de sistemas de apoio à decisão*. São Carlos: Universidade de São Paulo, 1998.
- CAIÇARA JUNIOR, C. *Sistemas integrados de gestão – ERP: uma abordagem gerencial*. 4. ed. rev., atual. e ampl. – Curitiba: Ibpex, 2011.
- DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. *Lei de Acesso à Informação Pública, Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 21 dez. 2012.
- DUTRA, J. S.; HIPÓLITO, J. A.; SILVA, C. M. *Gestão de pessoas por competências: o caso de uma empresa do setor de telecomunicações*. Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração, n. 21, Foz do Iguaçu, 1998. *Anais*. Foz do Iguaçu, 1998. CD ROM.
- EICHSTAEDT, J. F.; DEGENHARDT, T. É. *Sistemas de informações gerenciais*. 2008. Disponível em: <www.ceavi.udesc.br>. Acesso em: 12 dez. 2012.
- GARCIA, E. V. *Um estudo sobre a secretária a partir da análise do discurso*. São Paulo: Universidade Cruzeiro do Sul, 2001, n. 8, p. 71-82.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 1991.
- MOURA, M. A. *Administração moderna e mudanças organizacionais: explorando as transformações do profissional de secretariado*. Disponível em: <<http://consultoriatarget.com.br/plus/modulos/noticias/ler.php?cdnoticia=27>>. Acesso em: 12 dez. 2012.
- O'BRIEN, J. A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet*. Tradução Célio Knipel Moreira. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- OLIVEIRA, S. L. *Sociologia das organizações: uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- PACOLA, E. C. *Secretariado administrativo com exercícios práticos*. 2. ed. São Paulo: Viena, 2003.
- PINHEIRO, L. V. R. *Informação - esse obscuro objeto da ciência da informação*. Rio de Janeiro: Ibict, 2004.
- RAIMUNDO, N. J. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo*:

a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2009.

RODRIGUES, M. A. *Gestão das competências em organizações: diferencial produtivo ou retórica gerencial? Um estudo de caso em empresa de manufatura contratada*. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção). Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2004.

SERTEK, P.; GUINDANI, R. A.; MARTINS, T. S. *Administração e planejamento estratégico*. 3. ed. rev. atual. e ampl. – Curitiba: Ibpex, 2011.

SIERRA, T. V. *Espanhol: a prática profissional do idioma*. Curitiba: Ibpex, 2008.

SOUZA, R. A. de L. e. O profissional do secretariado e seus desafios no contexto da sociedade globalizada. Passo Fundo: *Revista do Secretariado Executivo*, n. 6, 2010.

VAZ, C. de F. M.; DURANTE, D. G. Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização. Passo Fundo: *Revista do Secretariado Executivo*, n. 7, 2011.

VELLOSO, F. de C. *Informática: conceitos básicos*. 7. ed. rev. e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 5. reimpressão.