

A GESTÃO DOS RECURSOS DA INFORMAÇÃO NAS CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS: UMA ABORDAGEM PARA SECRETARIADO EXECUTIVO

Raimundo Nonato Júnior¹
E-mail: profjunior@unicentro.br
Universidade Estadual do Centro-Oeste
Guarapuava-PR, Brasil

Recebido em 15 de agosto de 2007.
Aprovado em 25 de janeiro de 2008.

Resumo: O presente trabalho relata o processo e os resultados de uma pesquisa realizada no primeiro semestre de 2006 sobre Gestão dos Recursos da Informação (G.R.I.) nas Ciências Sociais Aplicadas. Esta investigação teve por objetivo identificar a abordagem dada pelo profissional de Secretariado Executivo à G. R. I. A motivação para exploração do tema surgiu a partir da observação de indícios que apontavam para a existência de peculiaridades na produção e no uso da informação gerenciada pelo profissional de Secretariado. A metodologia deste estudo foi composta de três fases: 1) análise bibliográfica; 2) investigação documental e 3) pesquisa de campo, realizada por meio de observação participante no cotidiano organizacional. Os resultados apontam para três categorias que relacionam a profissão de secretariado e a gestão da informação, a saber: ampliação conceitual da informação, instruções normativas e demandas organizacionais. Desta forma, a pesquisa possibilita uma compreensão minuciosa de como a G. R. I. é abordada na assessoria organizacional.

Palavras-chave: Secretariado Executivo, Ciências Secretariais, Recursos da Informação; Gestão Secretarial.

Abstract: This article reports the process and the results of a research about Information Resource Management (IRM) in the Applied Social Sciences, which was carried through in the first semester of 2006. The survey objective has been to identify how the executive secretariat professionals approach the IRM. The motivation for investigation of the

¹ Docente do curso de Secretariado Executivo/UNICENTRO Bacharel em Secretariado Executivo e Mestre em Educação Brasileira pela Universidade Federal do Ceará – UFC.

subject emerged as evidence was observed regarding the existence of peculiarities in the production and use of the information that is managed by Secretariat professionals. The method consisted in three phasis: 1) a bibliographical review; 2) a survey of documents and 3) a field research accomplished by participant observation in the daily organizational routine. The results indicate three categories that relate the secretariat profession and the management of information, namely: conceptual amplification of information, normative instructions and organizational demands. Research has allowed, therefore, for a detailed understanding of how IRM is approached in the organizational assistance.

Key words: Executive Secretariat, Secretarial Sciences, Information Resources; Secretarial management.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem o objetivo de relatar o processo e os resultados da pesquisa “Abordagem da Gestão dos Recursos da Informação (GRI) para Secretariado Executivo”, realizada pelo autor deste trabalho no ano de 2006.

A motivação para elaboração da pesquisa ora exposta surgiu quando da participação do referido autor em bancas de defesa de monografia em cursos das Ciências Sociais Aplicadas. Nestas ocasiões, observou-se que a gestão da informação é analisada por todas as áreas das Ciências Aplicadas, sendo que cada uma delas demonstra nuances diferentes na abordagem, organização e aplicação dos recursos da informação.

O *Secretariado Executivo*, por exemplo, vem – particularmente – demonstrando novas significações sobre uso e abordagem da gestão informacional. Paulatinamente, a Ciência Secretarial deixa de ser vista sob a óptica das ‘funções complementares e burocráticas’ para ser considerada como integrante do ramo das Ciências Estratégicas que são decisivas na qualidade do trabalho organizacional. Nesta perspectiva, a informação ultrapassa os meros equipamentos automatizados e é percebida como amplo processo simbólico de revolução do mundo do trabalho.

A partir de então, os profissionais de Secretariado vêm se deparando, em seus locais de atuação, com as seguintes questões: como abordar a gestão dos recursos da informação nos trabalhos de assessoria organizacional? Em que aspectos a gestão informacional feita pelo

profissional de Secretariado Executivo se diferencia daquela realizada por outros colaboradores do ambiente de trabalho?

Em busca de indícios que resultassem em uma melhor compreensão das indagações referidas acima, realizou-se uma pesquisa que teve por objetivo geral: analisar as formas de abordagem da gestão informacional em Secretariado Executivo. A referida investigação ocorreu entre os meses de janeiro a julho de 2006, na cidade de Fortaleza – capital do Estado do Ceará.

METODOLOGIA DA PESQUISA

O ato de pesquisar traz em si os desafios de descobrir, conhecer e aprender continuamente (LESCHER e MATOS: 2002). Para tanto, busca-se um caminho e traça-se uma maneira de caminhar, construindo a metodologia e suas condições de possibilidade (NONATO JÚNIOR, 2005). Foi nesta perspectiva que se realizou esta investigação.

No que concerne ao andamento metodológico, foi realizada uma abordagem de cunho qualitativo, uma vez que a pesquisa qualitativa é aquela que busca pela significação e contextualização dos dados e não da mera exposição das informações em si (LAKATOS e MARCONI, 1998). Para tanto, recorreu-se à pesquisa bibliográfica, documental e exploratória, tendo esta última sido realizada em três organizações de médio porte do ramo das comunicações empresariais.

Quanto aos procedimentos, esta pesquisa seguiu um caminho metodológico composto de três etapas:

1) **investigação teórico-bibliográfica** do tema *Gestão dos Recursos da Informação* em obras de amplo conhecimento nesta área. Nesta primeira etapa, foi realizada a leitura analítica do tema proposto em várias teorias acadêmicas.

2) **análise documental**, realizada na *Regulamentação Profissional*, nas *Diretrizes Curriculares* e no *Código de Ética da profissão de Secretariado Executivo*. Nestes documentos da profissão secretarial, foram analisadas as indicações que esses oferecem quanto à gestão da informação por parte do profissional de assessoria executiva.

3) **pesquisa de campo**, feita por meio de observações participantes no cotidiano de profissionais secretários que trabalham diretamente com gestão informacional. Nesta última fase da investigação, foram realizadas observações no cotidiano de trabalho de 3 secretários executivos que lidavam

cotidianamente com os desafios da gestão informacional na área das comunicações empresariais. As observações foram realizadas à maneira participante e não-sistemática, utilizando-se o diário de campo como fonte de registro.

Após a conclusão das etapas de produção de dados, realizou-se a análise categórica do material, mediante intercruzamento das informações obtidas. Para a formulação final das categorias de pesquisa, foram consideradas as relações de convergência, divergência e complementaridade entre os dados.

ANÁLISE TEÓRICO-BIBLIOGRÁFICA: OS RECURSOS DA INFORMAÇÃO E AS CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

A primeira fase da análise de dados possibilitou o estabelecimento de uma densa discussão teórica em torno dos conceitos que haviam sido estudados isoladamente em um primeiro momento. Nesta análise, buscou-se o entendimento das várias situações que relacionam as Ciências Sociais Aplicadas com a gestão informacional.

A este respeito, Marconi e Lakatos (2002, p. 20), definem que:

A Ciência Aplicada como seu próprio nome indica, caracteriza-se por seu interesse prático, isto é, que os resultados sejam aplicados e utilizados, imediatamente, na solução de problemas que ocorrem na realidade. Assim, podemos considerar que estas Ciências são teórico-práticas, pois além de ter grande atuação no mercado de trabalho necessitam cada vez mais de grande embasamento acadêmico, filosófico e tecnológico.

Drucker (2003) ressalta que o que mais tem marcado a atuação destas Ciências na atualidade é a reformulação no perfil de seus profissionais. Segundo o autor, os recursos da informação têm importante papel nesta transformação, uma vez que são eles que tem impulsionado tanto as empresas quanto a sociedade em geral a novos patamares de compreensão sobre o mundo. Para Drucker (2003, p. 359):

os recursos precisam ser reunidos numa organização – tanto material quanto humana – que deve ter um alto grau de permanência para se tornar produtiva. Além disso, os recursos humanos e materiais precisam ser concentrados em grandes aglomerações [...] isto, por sua vez, implica que as pessoas incumbidas da direção deste aglomerado permanente de recursos possuem poder sobre outras pessoas, que suas decisões têm um grande impacto sobre a sociedade.

Aprofundando este debate, Chiavenatto (2006) complementa esta ideia, ao salientar que as grandes transformações desta área do conhecimento na atualidade estão no campo estratégico, ou como denomina o autor, *no topo da pirâmide invertida dos problemas*.

Desta forma, pode-se compreender que ambos autores supracitados evidenciam o fato da revolução do espaço organizacional vir por intermédio dos sujeitos que fazem uso e gestão da informação, e não da mera automação empresarial em si.

Rezende e Abreu (2006, p. 62) afirmam que *todo sistema pode ser genericamente considerado sistema de informação*, uma vez que não há aprendizagem, mudança ou trabalho que seja realizado sem informação.

Neste sistema, os dados (elementos, letras e números que *a priori* não transmitem nenhum conhecimento isolado) são – paulatinamente – transformados em informação (dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo atribuído ou agregado). A partir de então, os resultados concretos são novos processos, equipamentos e estratégias que passam a funcionar como *recursos da informação*. Estes recursos interferem na prática dos profissionais, uma vez que lhes exige mais qualificação técnica, melhor controle emocional, otimizado padrão de qualidade, constante atualização teórica, grande atuação ética e ampla flexibilidade funcional.

Assim, uma vez que a chegada dos recursos passa a exigir dos profissionais uma nova *práxis*, a atuação estratégica dos profissionais diante da informação desenvolve novos recursos, formando um ciclo de retroalimentação.

Desta forma, *o sistema de informação empresarial é composto pela empresa e seus vários subsistemas internos, contemplando ainda o meio ambiente externo* (REZENDE e ABREU, 2006, p. 64), ou seja, tudo que possa influir nos processos de entrada e saída da informação.

Vale salientar que esses recursos podem ser ou não providos de tecnologia da informação, ou seja, *de recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação* (REZENDE e ABREU, 2006, p. 78). Logo, o que caracteriza um recurso da informação, então, é sua capacidade de servir como instrumento mediador do processo profissional, atuando como alavanca as práticas mais efetivas e concretas, tanto qualitativa como quantitativamente.

Os recursos da informação que são providos de tecnologia informacional têm, entretanto, em sua composição os clássicos: *software*

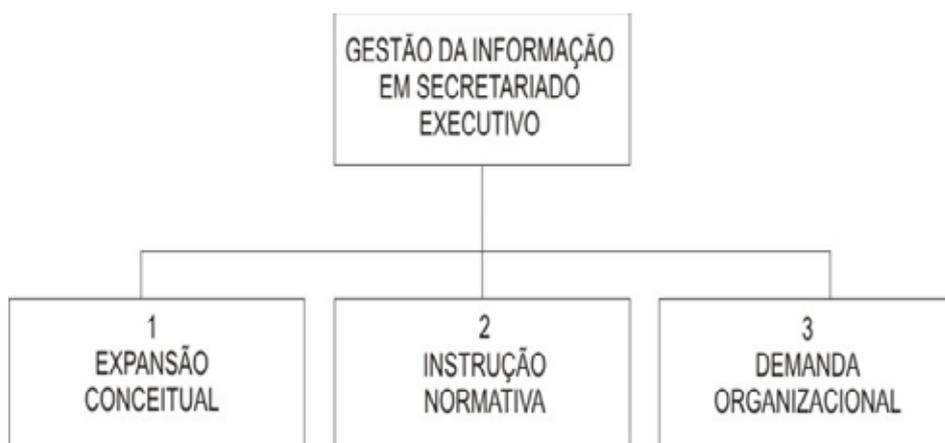
– conjunto de componentes organizacionais – e *hardware*, conjunto de componentes físicos. Todavia, estudiosos atuais apontam que o grande responsável pelas mudanças profissionais nas Ciências Sociais Aplicadas é o *humanware* – componente humano da informação (REZENDE e ABREU, 2006, p. 78).

Entende-se, então, que o sucesso na informação se produz no momento da apropriação desta pelo sujeito. Desta maneira, a gerência informacional se torna um processo polifônico que está em constante crescimento e reformulação (BIO: 1996).

No domínio das Ciências Sociais Aplicadas, é possível encontrar diferentes estratégias de utilização e aproveitamento da informação em cada uma de suas áreas. No caso do Secretariado Executivo, isto se expressa por meio da gestão de *softwares* livres, automação da escrita e dos vários aplicativos que re-significam as práticas laborais do secretário (SABINO e ROCHA, 2004).

ANÁLISE TRANSVERSAL E RESULTADOS: OS RECURSOS DA INFORMAÇÃO E O SECRETARIADO EXECUTIVO

Depois de realizadas a coleta e organização dos dados, conforme as três etapas propostas na metodologia, avançou-se para as análises da pesquisa. Desta forma, os achados das análises bibliográficas, documentais e observacionais levaram à elaboração de três categorias básicas, conforme esquema a seguir:



Cada uma das categorias acima mencionadas corresponde a uma etapa metodológica, no entanto, sua elaboração somente foi possível a partir do entendimento transversal entre todos os dados da investigação.

O assessor executivo e a expansão conceitual de informação (categoria 1)

A primeira categoria, denominada *Expansão Conceitual*, remete-se ao entendimento que o profissional de Secretariado tem sobre o que é informação. Vale salientar que um conceito não se restringe apenas a uma definição. Conceituar significa produzir uma óptica criadora de percepção e análise do mundo em que se vive, ou seja, é um ato de intervenção prático-filosófica dentro do contexto em que se atua (DELEUZE e GUATTARI, 1992).

No atual contexto organizacional voltado para G.R.I., é inadmissível a existência de um assessor executivo que não compreenda com clareza as muitas significações subjacentes no conceito de informação. Na observação realizada, bem como nos estudos bibliográficos, foi possível comprovar que o trabalho secretarial contemporâneo exige tais compreensões conceituais:

a) A informação enquanto dimensão simbólica partilhada.

No atual contexto complexo em que as Ciências Aplicadas se encontram, não se admite a existência de um secretário executivo que conceba a informação apenas como mero produto do uso dos equipamentos automatizados. Nesta realidade, faz-se necessário o entendimento de que todos os processos humanos que perpassam uma empresa são compostos de informações que, por sua vez, apresentam-se de diversas maneiras. O trato humanizado com clientes internos e externos compõe a primeira rede informacional com a qual o secretário tem que lidar. A seguir, faz-se também necessário que o profissional conceba a gestão de sua inteligência emocional, bem como a de seus colegas de trabalho, como uma segunda teia de informações. E finalmente, é indispensável que o assessor executivo saiba interpretar e manipular a *dimensão significativa* (LACAN, 1988) dos dados, ou seja, sendo capaz de diferenciar no bojo da informação o dado bruto em si da significação atribuída por quem o produziu.

b) A informação enquanto fundamento das comunicações empresariais eficazes e das inovações computacionais.

O conceito ampliado de informação também demanda que o secretário executivo estabeleça uma

nova lógica de inter-relação entre teoria e prática dos documentos empresariais. Desta forma, o profissional deve estar preparado para lidar com a chegada de novos tipos de documentos todos os dias, pois a documentação nada mais é que um reflexo das demandas sociais e humanas. Tendo em vista que a sociedade transforma-se velozmente no mundo contemporâneo, também a comunicação empresarial tem de lidar com estas mudanças, adotando-as e utilizando-as para a otimização do trabalho empresarial. Um típico exemplo de revolução nas comunicações empresariais surgiu a partir dos documentos elaborados *via-internet*. Muitos estudiosos temiam que a *internet* trouxesse uma minimização das comunicações, causando o abandono da escrita. O que se observa, no entanto, é exatamente o contrário. Nunca se escreveu tanto e de tantas maneiras quanto, na atualidade, todavia, as comunicações são diferenciadas do passado porque hoje vivenciamos outros tempos e os textos estão refletindo as novas produções sociais, econômicas e culturais.

Instruções normativas sobre gestão da informação em Secretariado Executivo (categoria 2).

Os dados que levaram a formulação da segunda categoria surgiram, basicamente, das três fontes documentais pesquisadas: a *regulamentação profissional* de Secretariado Executivo, o *código de ética da profissão de Secretariado* e as *diretrizes curriculares nacionais para o ensino de Secretariado*.

Para a análise destes documentos, procedeu-se inicialmente a um mapeamento quantitativo. Para tanto, os documentos foram analisados buscando-se: a) identificar se abordavam o assunto *informação* em seu texto e se o destacavam perante os demais conteúdos abordados (representados no gráfico pelas colunas 1 e 2 - respectivamente) e b) se continham um artigo dedicado ao tema *informação* no corpo do texto e se o relacionavam com o a proposta geral do documento (representados no gráfico pelas colunas 3 e 4 - respectivamente).

Para efeito de elaboração do gráfico, foi considerada uma escala de 0 a 1 ponto, na qual se foi atribuído: 1 ponto para as análises que resultassem na resposta SIM; 0,5 para as que resultassem em PARCIALMENTE e 0 para as análises que evidenciassem a resposta NÃO.

Pode-se observar no gráfico a seguir que há prevalência das marcações positivas.

GRÁFICO 1. A INFORMAÇÃO NOS DOCUMENTOS SECRETARIAIS

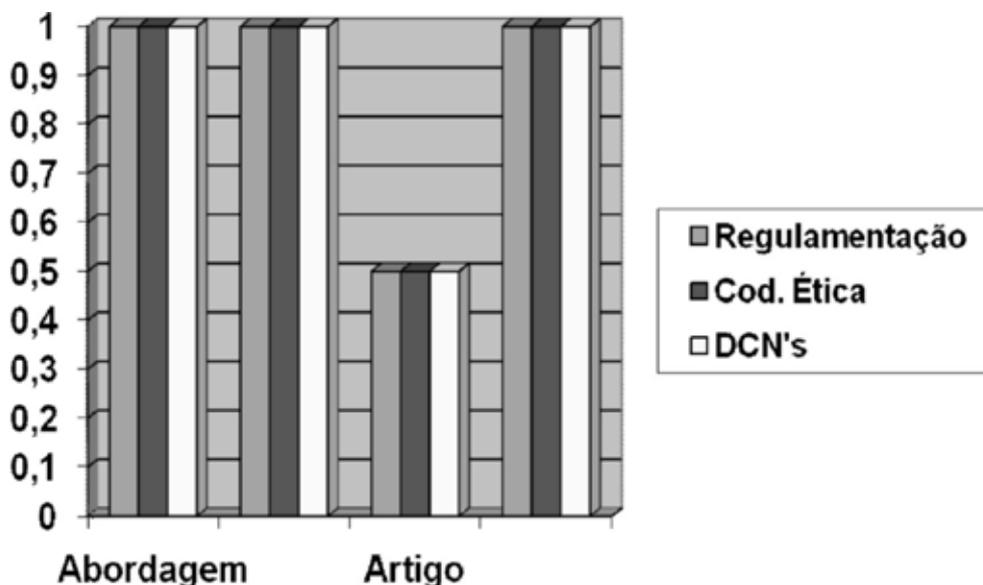


Gráfico elaborado pelo autor

A partir destes resultados preliminares, buscou-se identificar quais são as instruções específicas que cada um destes documentos traz a respeito do uso da informação na profissão de Secretariado Executivo. No respectivo estudo, foram encontradas as seguintes subcategorias:

1. Instruções na regulamentação da profissão. O documento mais recente que regulamenta a profissão de Secretariado é datado de 1985 - Lei nº. 7.377 (BRASIL, 1985) com alterações feitas em 1996 - Lei nº. 9.261 (BRASIL, 1996). Neste texto, o artigo 4º assevera que, dentre as atribuições do secretário executivo, está a *coleta de informações para consecução de objetivos e metas de empresas* (inciso III). Desta forma, observa-se que a informação é colocada em destaque nas atribuições do profissional, ocupando um dos sete requisitos indispensáveis para o exercício pleno da profissão.

2. Instruções no código de ética profissional. O texto que dispõe sobre a conduta ética do profissional desta área foi publicado pelo Diário Oficial da União em 7 de julho de 1989 (BRASIL, 1989). Segundo o exposto no Capítulo III deste código, constitui-se como dever fundamental do profissional de Secretariado *procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades*. Assim, verifica-se que a obtenção, e o uso da

informação e sua forma de abordagem são exaltados como dever constante e indispensável ao profissional da área.

3. Instruções nas diretrizes curriculares nacionais para o ensino de Secretariado. Publicada em 23 de junho de 2005, a resolução nº. 3 da Câmara da Educação Superior (BRASIL, 1977, 1982 e 2005) institui as *diretrizes para o ensino de Secretariado Executivo* no país. No artigo 4º, este documento reitera que a formação profissional ministrada neste domínio de conhecimento terá, dentre suas prioridades, *o gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários*. Com esta indicação, as DCN's vêm complementar o ciclo dos instrumentos que norteiam a área, demonstrando a necessidade de que o secretário seja, desde sua formação básica, instigado à assessoria informacional por esta constituir-se como fundamento básico de suas atividades organizacionais na atualidade.

Demandas para gestão de recursos geridos pelos profissionais de Secretariado Executivo (Categoria 3)

Tomando-se por base a peculiaridade com que o tema *informação* é abordado nas duas categorias acima descritas, seria possível de imediato deduzir que há formas particulares de gestão da informação em Secretariado Executivo. Esta assertiva torna-se ainda mais clara quando se passa a analisar diretamente as demandas organizacionais observadas na pesquisa de campo.

Ao longo de três meses, observou-se o cotidiano de três profissionais de assessoria executiva. Estas observações ocorreram em dias e horários alternados, somando-se ao final 20 horas de acompanhamento ao trabalho de cada profissional.

Nestas ocasiões, captaram-se as principais demandas do ambiente organizacional para a gestão da informação realizada por estes profissionais e observou-se que tais demandas se relacionavam intensamente com os achados analisados nas categorias anteriores, permitindo evidenciar aquilo que havia sido questionado na segunda pergunta da pesquisa. As principais peculiaridades da G.R.I. em Secretariado Executivo são evidenciadas a partir das seguintes subcategorias:

1. Habilidades de comunicação. Dado o fato de que os Secretários Executivos trabalham em uma condição 'arterial', ou seja, funcionando como agente de interligação entre vários executivos e técnicos, a comunicação mostrou-se como elemento central para seu trabalho. Os dados

que um secretário necessita, geralmente, encontram-se descentralizados, distribuídos em vários setores. Portanto, faz-se necessária grande capacidade de captação, análise e comunicação de informações gerenciais, pois uma vez que o assessor executivo funciona como elemento central da ‘artéria’ empresarial, os recursos de informação por ele manipulados desafiam constantemente suas habilidades de inovação e distribuição de dados.

2. Conhecimentos aprofundados em língua inglesa. Uma vez que praticamente todos os sistemas de informações gerenciais possuem o inglês como sua primeira língua, torna-se indispensável ao secretário um pleno domínio desta área. Este profissional deve ser capaz, inclusive, de redigir documentos virtuais e físicos em idioma estrangeiro, como exige a regulamentação da profissão (BRASIL, 1985). Nas observações de campo, foi verificado que o único profissional que não possuía amplo domínio da língua inglesa passava por diversas dificuldades em seu trabalho, tendo que recorrer constantemente a outros profissionais ou despendendo longo tempo em simples traduções.

3. Domínio dos sistemas fundamentais da informática. Tanto a bibliografia consultada quanto as práticas observadas demonstram, claramente, que o profissional de Secretariado está entre os três funcionários que mais necessitam da informática para a gestão da informação, acompanhado pelo analista de sistema e o bibliotecário. No caso do secretário, dentre as características peculiares da sua gestão em informática está a capacidade de elaborar/distribuir documentos via internet, utilizando-se de *softwares* de elaboração documental e de levantamento / organização de dados por meio de sites de busca.

4. Capacidade de facilitação da gestão informacional de outros. Como o secretário trabalha na condição de *assessorar* atividades, cabe-lhe preparar todas as condições possíveis para o bom uso dos recursos informacionais que serão gerenciados pelo executivo. Assim, seu fluxo de gestão se caracteriza – sobretudo - pela abertura, introdução e planejamento dos vários processos de informação que serão encaminhados ao executivo.

5. Prática do valor ético do sigilo e da habilidade do discernimento. Como citado no código de ética profissional (BRASIL: 1989), o sigilo é um valor que deve estar inerente a qualquer prática fomentada por profissionais de Secretariado, uma vez que estes lidam com informações importantes e de acesso restrito. Em muitos casos, o secretário é o único colaborador de uma empresa que tem acesso a todos os processos de

informação que envolve o executivo, por isso cabe-lhe discernir e classificar as informações em sigilosas (totalmente resguardada entre o secretário e o gestor), restritas (fechadas a somente um setor ou grupo de interesse) e abertas (de domínio público). A capacidade de discernimento, ou seja, de utilização do bom senso em observância as normas empresariais, foi colocada por todos os gestores das organizações pesquisadas como sendo indispensável para que o profissional de Secretariado realize uma abordagem multifuncional dos recursos da informação, tanto no sentido aplicado (*hardware e software*) quanto no âmbito expandido (*humanware*).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente relato de pesquisa, os recursos da informação revelam-se como sistemas pedagógicos do trabalho, ou seja, eles passam a ensinar novos paradigmas e novas práticas ao trabalho dos profissionais de Secretariado Executivo.

Desta forma, uma abordagem para gestão dos recursos da informação em Secretariado Executivo, deve considerar que:

É a partir da lógica de percepção do mundo que o secretário realiza a gestão dos muitos recursos de produção informacional em seu trabalho. Para tanto, reconfigura-se *o conceito de informação*, abandonando a concepção funcionalista e estruturalista (DEZIN e LINCOLN, 1994) para a incorporação de uma postura complexa (MORIN, 1996).

São muitas as peculiaridades às quais a gestão informacional está submetida na prática laboral do assessor executivo. Portanto, os materiais / treinamentos dados a estes profissionais sobre o referido tema devem ser direcionados à sua práxis, devendo ser – preferencialmente – coordenados por um profissional que possua bacharelado em Secretariado Executivo e experiência em uso e abordagem da informação no ramo de assessoria.

Esta mudança de perfil reflete o longo processo pedagógico pelo qual esta profissão vem passando recentemente (NONATO JÚNIOR, 2000) e traz consigo diversos desafios. Dentre estes, é possível destacar a grande *valorização dos recursos da informação* que o profissional de secretariado gerencia. Uma vez que os recursos sob responsabilidade do secretário são mais valiosos – tanto em termos financeiros como estratégicos – o profissional também passa a ser visto de maneira mais valorosa.

Torna-se indispensável salientar que a pesquisa revelou grande associação entre as áreas de Ciências da Informação (Biblioteconomia) e as

Ciências Secretariais (Secretariado Executivo). Assim, esta ciência pode enriquecer-se, ao buscar elementos referenciais naquela, uma vez que o olhar sobre a informação em ambas tem seu foco no profissional gestor (NONATO JÚNIOR, 2002). Outra importante aproximação é revelada, quando se analisa que ambas as áreas trabalham com articulação entre os setores técnicos e seus executivos nas organizações.

Em suma, compreende-se que os recursos da informação são tão amplos e mutáveis que seria impossível sugerir uma ‘fórmula’ de trabalho, tendo em vista que as transformações tecnológicas e sociais cotidianas inauguram novas demandas a cada momento. Pode-se, entretanto, sugerir que tanto os profissionais secretários como seus gestores tenham claras as muitas peculiaridades que particularizam a maneira de geração, uso e abordagem da informação pelo profissional de Secretariado Executivo (conforme explicitado no item 4), vindo a visualizar - a partir deste estudo - pontos concretos para reflexão, formação e treinamento.

REFERÊNCIAS

BIO, S.R. *Sistemas de informação: um enfoque gerencial*. São Paulo: Atlas, 1996.

BRASIL. *Lei n.º 6.494*, de 7 de dezembro de 1977. Dispõe sobre os estágios de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e de ensino profissionalizante do 2º grau e supletivo (1977).

_____. *Lei n.º 87.497*, de 18 de agosto de 1982. Regulamenta a lei n.º 6.494.

_____. Conselho Nacional de Educação. *Parecer n.º CES/CNE 0102*, de 11 de março de 2004. Aprova as diretrizes curriculares nacionais ao curso de Secretariado Executivo. (1982).

_____. *Lei n.º 7.377* de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. (1985).

_____. *Lei n.º 9.261* de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do Art. 2º, o caput do Art. 3º, o inciso VI do Art. 4º e o parágrafo único do Art. 6º da Lei n.º 7.377 de 30 de setembro de 1985 (1996).

_____. *Código de Ética da Profissão de Secretariado Executivo*. Publicado em 7 de junho de 1989 no diário oficial da união (1989).

CHIAVENATTO. *Administração – teoria, processo e prática*. São Paulo: Elsevier, 2006.

DELEUZE, G.; GUATTARI, F. *O que é a Filosofia*. Editora 34, 1992.

DEZIN, N. K.; LINCOLN, Y. *Handbook of qualitative research*. Londres: SAGE Publications, 1994.

DRUCKER, P. *Prática da Administração de Empresas*. São Paulo: Pioneira Thompson, 2003.

LACAN, J. *Escritos*. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1998.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Atlas, 1998.

LAKATOS, E.M.; MARCONI, M. de A. *Técnicas de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2002.

LESCHER, S.; MATOS, K.S.L. *Pesquisa educacional – o prazer de conhecer*. Fortaleza: EdUFC, 2002.

MORIN, E. *Teoria da Complexidade*. Publicações Europa-America, 1996.

NONATO JÚNIOR, R. *A Análise Institucional: um passeio pela Filosofia da Instituição*, In: VASCONCELOS, G. Polifonias: vozes, olhares e registros na Filosofia da Educação. Fortaleza: EdUFC, 2005.

NONATO JÚNIOR, R. *Autogestão e Gestão do Conhecimento em Secretariado*. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo). Universidade Federal do Ceará - UFC. Fortaleza, 2002.

NONATO JÚNIOR, R (org). *Secretariado & Ciência – relato do primeiro ciclo de encontros de produção científica realizados na Universidade Federal do Ceará – UFC* (mimeo). Fortaleza, 2000.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. *Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresarial: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. *Secretariado – do escriba ao web writer: a história, a evolução e as competências do Secretariado no 3º milênio*. Rio de Janeiro, Brasport: 2004.