



NOVAS TECNOLOGIAS, GESTÃO E  
AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS

19 e 20 de  
setembro de 2013

## Livro de Resumos da 1ª Jornada Científica de Secretariado Executivo

ISSN 2318-893



Secretaria de Estado da  
Ciência e Tecnologia



## **1ª JORNADA CIENTÍFICA DE SECRETARIADO EXECUTIVO – 1ª JOSEC**

**José Carlos Tavares Carvalho**

Reitor da Universidade Federal do Amapá

**Adelma das Neves Mendes Barros**

Pró-Reitora de Ensino e Graduação

**Stevem Wanderson Calheiros de Araújo**

Pró-Reitor de Extensão e Ações Comunitárias

**Alaan Ubaiara Brito**

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

**Alexandre Gomes Galindo**

Coordenador do Curso de Secretariado Executivo

**Coordenação Geral da 1ª JOSEC**

Inajara Amanda Fonseca Viana

**Comissão Científica da 1ª JOSEC**

Profa. Eliana Paixão (Coordenadora)

Profa. Alexandra Araújo

Prof. Robson Tavares Costa

### **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) - ISSN 2318-8936**

1ª Jornada Científica de Secretariado Executivo – 1ª JOSEC - ISSN 2318-8936

Anais da 1ª Jornada Científica de Secretariado Executivo, realizado na Universidade Federal do Amapá-UNIFAP, em Macapá-AP – set. 2013.

1. Macapá: Universidade Federal do Amapá-UNIFAP 2. Curso de Secretariado Executivo

*Todos os artigos publicados foram reproduzidos de cópias fornecidas pelos autores e o conteúdo dos artigos é de exclusiva responsabilidade de seus autores. A Comissão Organizadora não se responsabiliza por conseqüências decorrentes de uso de quaisquer dados, afirmações e opiniões inexatas (ou que conduzam a erros) publicados neste livro.*

# Anais da 1ª Jornada Científica de Secretariado Executivo

Macapá - AP  
2013

## **Caros participantes,**

O Secretário Executivo em sua diversidade de atividades deve acompanhar os avanços tecnológicos para dinamizar suas ações em tempos que a modernidade invade as corporações e o mercado de modo geral. Outro aspecto a ser considerado é a Automação de escritório, como uma forma de gestão que regulariza tanto o sistema de trabalho secretarial como correlaciona as ferramentas tecnológicas às demandas de uma empresa. Logo, gerenciar todo o processo administrativo organizacional requer não somente as técnicas bem impostas às rotinas de trabalho, mas fazer com que formem uma engrenagem que culmine técnica, tecnologia e resultados positivos, considerando que a otimização do tempo ajuda a fluir os processos gerencias de uma organização.

A proposta da I Jornada Científica de Secretariado Executivo é apresentar estudos na área tecnológica que venham somar com os Profissionais de Secretariado no que se refere às suas atribuições e forças tarefas no seu ambiente de trabalho. Aplicativos, programas equipamentos e todo o utilitário necessário que agregue valor e dinamize suas ações secretariais.

A correlação com as demais áreas serve de balizamento para uma construção intrínseca e extrínseca do elo entre as profissões e perceber que hoje há uma rede quase indissolúvel a qual move o mercado em várias direções, mas todas buscando alcançar seus objetivos comuns, espaço de trabalho e sucesso profissional.

Desejamos a todos um ótimo evento. Sejam bem-vindos!!

A Comissão Organizadora



# Sumário

<b>PROGRAMAÇÃO DAS ATIVIDADES DA 1ª JOSEC .....</b>	<b>08</b>
<b>RESUMOS APROVADOS - ISSN 2318-8936</b>	
<b>Dissertações e Teses sobre o Secretariado: uma produção de conhecimento no período de 1999 a 2012 .....</b>	<b>10</b>
SOUZA, Eduardo César Pereira; GALINDO, Alexandre Gomes	
<b>Agenda: ferramenta indispensável para o Secretário Executivo .....</b>	<b>11</b>
MOREIRA, Darielson Macedo; SANTOS, Firmina Rodrigues dos; MACIEL, Gleise Daianne; MARTINS, Maraísa Pureza; PESSOA, Silvana Borges; AMARAL, Willyam da Silva; COSTA, Robson Antonio Tavares; VIANA, Inajara Amanda Fonseca	
<b>Organização de Eventos: o Secretário Executivo em atuação.....</b>	<b>12</b>
PANTOJA, Adriana Monteiro; COELHO, Izau Frazão; SILVA, Kesia Soares da; NUNES, Leandro de Oliveira; ESTUMANO, Mª Jucielma Farias; ALVES, Rosilene Salomão; SOUSA, Uelliton Almeida de; COSTA, Robson Antonio Tavares; VIANA, Inajara Amanda Fonseca	
<b>Análise de Sites e Blogs de Secretariado no Brasil: uma primeira imersão.....</b>	<b>13</b>
FERREIRA, Bruno Américo Lima; SOUZA, Eduardo César Pereira; BARBOSA, Jonata Bacury; GALINDO, Alexandre Gomes	
<b>A utilização das Redes Sociais e sites de segurança pública como recurso de prevenção à violência urbana no município de Santana-AP.....</b>	<b>14</b>
MOURA, Jocimar da Silva; VIANA, Inajara Amanda Fonseca	
<b>Tecnologia e o Secretário Executivo: mudanças das ferramentas durante a carreira ...</b>	<b>15</b>
SARDO, Ailane Pinheiro; RODRIGUES, Elizama de Paula Ribeiro; VAZ, Gisele Bitencourt; SOUZA, Luiz Mário Moraes; FERRO, Rafaela do Socorro; VIANA, Inajara Amanda Fonseca	
<b>O protocolo informatizado de documentos como fator de qualidade nas organizações..</b>	<b>16</b>
RIBEIRO, Danielly de Paula Rodrigues; BORGES, Frank Figueiredo; ARAGÃO, Joelma Mendes de Sousa; RIBEIRO, Paula Pollyanne Rodrigues; CASTRO, Selma Corrêa de; OLIVEIRA, Mara Cristina de Lima; COSTA, Robson Antonio Tavares; VIANA, Inajara Amanda Fonseca	
<b>O uso da tecnologia para aprimorar as reuniões e a rotina do profissional de Secretariado Executivo.....</b>	<b>17</b>
SILVA, Fabiane Brito da; RIBEIRO, Franciane de Carvalho; SOUZA, Roberta de Oliveira; BECKMAN, Shirlene Barros; SANTANA, Thayanne de Sousa; COSTA, Robson Antonio Tavares; VIANA, Inajara Amanda Fonseca	
<b>A atuação do Secretário Executivo como facilitador na comunicação interna das empresas .....</b>	<b>18</b>

PASSO, Anita Sousa; PANTOJA, Antônia do Socorro Paes; FERREIA, Carlos Alberto da Silva; SILVA, Elines Moraes da; SILVA E SILVA, Perez Nandriherbert da; SILVA, Sandra Vales da; VIANA, Inajara Amanda Fonseca; COSTA, Robson Antônio Tavares

**Office Automation – inovação e atitude na Gestão Secretarial.....19**

BRILHANTE, Elanilson de Oliveira; VIANA, Inajara Amanda Fonseca; COSTA, Robson Antônio Tavares da

**1ª JOSEC**

**PROGRAMAÇÃO**

## PROGRAMAÇÃO

19/09/2013 (QUINTA-FEIRA)

---

Credenciamento e recebimento de novas inscrições	13h às 14h30
Cerimônia de abertura	15h
<b>PALESTRA: Novas tecnologias e Tendências de mercado.</b> <b>Prof Msc Rafael Pontes - UNIFAP)</b>	15h30 às 16h20min
Apresentação cultural	16h20
	16h40
<b>PALESTRA: As mudanças tecnológicas e a sua contribuição para o desenvolvimento das atividades secretariais. (Prof Sueli Leon)</b> Coquetel de boas vindas e network	17h30

20/09/2013 (SEXTA-FEIRA)

---

Oficinas simultâneas*	9h às 12h
Exposição de resumos	14h às 16h
Intervalo Cultural	16h às 16h 15min
Premiação dos resumos	16h15 as 16h45
	17h às 17h50min
<b>PALESTRA: Como dinamizar a gestão de negócios utilizando as novas tecnologias.</b> Cerimonial de Encerramento e atração cultural	18h

# **RESUMOS APROVADOS**

## DISSERTAÇÕES E TESES SOBRE O SECRETARIADO: UMA PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO NO PERÍODO DE 1999 A 2012

Eduardo César Pereira Souza<sup>1</sup>  
Alexandre Gomes Galindo<sup>2</sup>

A produção do conhecimento constitui-se em uma importante atividade para qualquer área da ciência. Por meio dela, obtêm-se novas informações sobre um determinado assunto e, por conseguinte, elaboram-se ações de intervenção na realidade percebida. Nos últimos 20 anos, tem se produzido um número significativo de pesquisas intituladas: “estado da arte” ou “estado do conhecimento”, tanto no Brasil como em outros países. Elas apresentam importantes contribuições sobre o mapeamento e a atual situação da produção científica em uma determinada área. Neste trabalho, objetivou-se conhecer a atual realidade acerca da produção de dissertações e teses sobre o Secretariado, oriundas dos programas de Pós-Graduação, defendidas entre os anos de 1999 a 2012. Procurou-se ainda responder ou, pelo menos, procurar respostas para questões do tipo: De que tratam as dissertações e teses produzidas para a área de Secretariado? De onde elas vêm? Quais as metodologias utilizadas? Quantas já foram produzidas? Quais as perspectivas? E os desafios? Como contribuir para a melhoria das produções em nível de mestrado e doutorado na área secretarial? Estes e outros questionamentos instigaram os autores à pesquisa ora apresentada. Para delimitação da pesquisa, consideramos apenas os pesquisadores brasileiros e que defenderam tanto no Brasil quanto no exterior. Trata-se de um trabalho bibliográfico e documental dividido em duas fases: (1) a identificação das teses e dissertações; e (2) estudo das tendências, ênfases e escolhas metodológicas. No período de julho/2012 a março/2013 realizou-se a identificação das dissertações e teses produzidas sobre Secretariado. Utilizando-se como fonte de pesquisa a Plataforma Lattes e a Biblioteca Nacional de Teses e Dissertações - BNTD. Para efeito de delimitação da pesquisa, utilizaram-se apenas as produções, em nível de mestrado e doutorado, produzidos nos anos de 1999 a 2012. Em um primeiro momento, detectaram-se oitenta e três currículos de graduados em Secretariado com mestrado. Destes, dezenove fizeram suas pesquisas sobre a área de Secretariado. Detectaram-se ainda outros quatro currículos de graduados em outras áreas com dissertações sobre área de Secretariado. Totalizando vinte e três dissertações. Já no que diz respeito ao doutorado, identificou-se seis currículos de graduados na área com teses defendidas, destes apenas um produziu sobre a área de Secretariado. Quanto aos graduados em outras áreas, mas com teses sobre o secretariado, encontraram-se quatro currículos. Totalizando cinco teses. Sendo assim, o *corpus* desse trabalho constitui-se de vinte e oito produções acadêmicas, sendo: 23 (vinte e três) dissertações de mestrado e 5 (cinco) teses de doutorado. Os resultados revelam que a produção científica, dessa natureza, ainda é incipiente e que os temas abordados, a grande maioria, tratam de questões do mercado de trabalho, estudos organizacionais, identidade da profissão e do profissional e ainda sobre o ambiente estudantil.

Palavras-chave: Secretariado, Dissertações e Teses, Estado da arte ou do conhecimento.

---

<sup>1</sup>Discente da Universidade Federal do Amapá-Membro do Núcleo de Estratégia, Gestão e Estudos Organizacionais – NEGEO/UNIFAP

<sup>2</sup>Docente da Universidade Federal do Amapá-Coordenador do Núcleo de Estratégia, Gestão e Estudos Organizacionais – NEGEO/UNIFAP

## **AGENDA: FERRAMENTA INDISPENSÁVEL PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO**

Darielson Macedo Moreira<sup>1</sup>  
Firmina Rodrigues dos Santos<sup>2</sup>  
Gleise Dairanne Maciel<sup>3</sup>  
Maráisa Pureza Martins<sup>4</sup>  
Silvana Borges Pessoa<sup>5</sup>  
Willyam da Silva Amaral<sup>6</sup>  
Robson Antônio Tavares Costa<sup>7</sup>  
Inajara Amanda Fonseca Viana<sup>8</sup>

Com o intuito de atuar em diversas funções de gestão organizacional como um todo, o profissional de Secretariado Executivo, deve buscar capacitação para aperfeiçoar suas habilidades, competências e atitudes buscando atingir o perfil exigido pelo mercado de trabalho. Este profissional vem se destacando no mercado de trabalho como gestor, que no seu processo, controla e assessora a rotina de seus superiores, juntamente com a empresa, que cada vez mais, exige deste profissional maior conhecimento, treinamento e aperfeiçoamento nas atividades de administração. Não é por acaso que o secretário executivo tem como um dos seus principais símbolos a agenda, esta deve ser um instrumento fundamental para as suas atividades diárias e por isso, uma ferramenta inseparável. Ressalta-se também que, em pleno século XXI, com o advento da evolução tecnológica, há o aprimoramento das ferramentas de gestão do secretário, perpassando à agenda, que propiciaram maior contribuição e agilidade na execução das tarefas deste, contribuindo para o bom desempenho no âmbito profissional. Da mesma forma, encontramos uma diversidade desse objeto, como por exemplo, agendas eletrônicas, agenda de compromisso, agenda de endereços, etc. Toda via, não esqueçamos a agenda convencional, que além dos compromissos assumidos pelo staff, é possível nela, registrar informações referentes à empresa, como também informações de cunho particular (que devem ser de conhecimento do profissional secretarial), mas atentamos, pois, em algum momento podemos guarda-las em locais inapropriados ocasionando a perda, e nas ferramentas tecnológicas tem-se o risco da perda das informações por consequência de vírus, erros de sistema, etc. Portanto, este artigo busca evidenciar, através de diversas pesquisas bibliográficas, o uso da agenda no controle das atividades executadas no âmbito profissional, como também, a eficácia nas funções de apoio ao executivo, e consequentemente a eficiência no exercício da profissão. Além disso, é um instrumento complexo, porque possui vários tipos e definições, sendo assim, não podemos esquecer que cada qual possui a sua importância e é indispensável para o assessoramento do profissional de secretariado executivo, sobretudo no que diz respeito ao planejamento, organização e controle, tanto pessoal quanto profissional das atividades que lhe são atribuídas. Logo, entendemos que é de suma importância o manuseio adequado e correto dessa ferramenta, como também, a utilização de forma otimizada seus recursos no ambiente empresarial.

**Palavras-chave:** Agenda, Controle, Eficácia, Planejamento.

---

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>3</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>4</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>5</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>6</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>7</sup> Mestre em Economia Empresarial pela Universidade Cândido Mendes-RJ.

<sup>8</sup> Especialista em Educação a Distância.

## ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS: O SECRETÁRIO EXECUTIVO EM ATUAÇÃO

Adriana Monteiro Pantoja<sup>1</sup>  
Izau Frazão Coelho<sup>2</sup>  
Kesia Soares da Silva<sup>3</sup>  
Leandro de Oliveira Nunes<sup>4</sup>  
Maria Jucielma Farias Estumano<sup>5</sup>  
Rosilene Salomão Alves<sup>6</sup>  
Uelliton Almeida de Sousa<sup>7</sup>  
Robson Antônio Tavares Costa<sup>8</sup>  
Inajara Amanda Fonseca Viana<sup>9</sup>

O presente trabalho tem como finalidade conceituar eventos e sua organização, considerando que essa atividade teve seu início na civilização antiga e foi se modificando de acordo com a evolução histórica. Sabendo que esta é de suma importância para o profissional de secretariado executivo e de grande responsabilidade, pois trás uma bagagem desde os povos antigos. Neste estudo perpassamos por uma pesquisa bibliográfica, onde foram estudados artigos científicos pesquisados na internet e também em livros da área de secretariado executivo, identificou-se que este profissional deve estar preparado para o eixo mercadológico, dentre elas a execução de cerimonial, tendo em vista o bom andamento de toda a atividade organizacional. Destacou-se ainda a importância desse evento no atual contexto globalizado, em um mercado altamente competitivo, onde o profissional de secretariado executivo é de grande importância para o desenvolvimento das atividades organizacionais e precisa estar preparado para o desempenho de atividades relacionadas aos eventos de cerimonial. Um dos objetivos desse trabalho é identificar uma das habilidades do profissional de secretariado executivo tendo em vista este tem uma capacidade multifuncional de executar tarefas, e entre elas podemos destacar a organização de eventos, sendo uma atividade que exige muito do intelecto do ser no exercício de sua função de atender as necessidades da organização que se está atuando. Ao buscar e dar visibilidade a todo esse andamento de construção está se desvelando os caminhos sociais, políticos e culturais e agregando valor antropológico. Este trabalho procurou mapear todos os detalhes de um fluxograma para apresentar técnicas de organização de eventos e também apresentar as diferentes fases do processo de organização para assim garantir, a sua qualidade, desta forma melhorando o acompanhamento das etapas, cuidando para que tudo ocorra conforme o que se planejou. Com isso, mostrou-se que um organizador de eventos precisa está atualizado para se destacar no mercado de trabalho.

Palavras chaves: eventos, organização, fluxograma, secretariado executivo.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>3</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>4</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>5</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>6</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>7</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>8</sup> Mestre em Economia Empresarial pela Universidade Cândido Mendes-RJ.

<sup>9</sup> Especialista em Educação pela Universidade Federal do Amapá.

## ANÁLISE DE SITES E BLOGS DE SECRETARIADO NO BRASIL: UMA PRIMEIRA IMERSÃO

Bruno Américo Lima Ferreira<sup>1</sup>  
Eduardo César Pereira Souza<sup>2</sup>  
Jonata Bacury Barbosa<sup>3</sup>  
Alexandre Gomes Galindo<sup>4</sup>

Com a expansão da internet pelo mundo, o acesso à informação em todas as áreas do conhecimento se tornou mais fácil. Esse fato corrobora para a crescente discussão acerca da qualidade dessas informações, principalmente, no âmbito profissional. Conforme Vanti (2002), avaliar um determinado campo do conhecimento faz-se elevar o próprio. O autor também questiona até que ponto esses métodos adotados são utilizados à sociedade e de que forma vem contribuir dentro da área em questão. Desse modo, analisar os sites e blogs de secretariado no Brasil contribuirá de forma significativa para se conhecer essa nova realidade da profissão. O presente trabalho apresentou o objetivo de analisar alguns sites e blogs de Secretariado no Brasil. Os objetivos específicos pretenderam: verificar se as notícias/informações postadas sobre a profissão de secretariado são confiáveis; verificar se existe relevância nos assuntos postados; averiguar se a questão do gênero em Secretariado é discutida nesses sites e blogs; A metodologia utilizada caracterizou-se como descritiva, que segundo Barros e Lehfeld, “é a descrição do objeto por meio da observação e do levantamento de dados” (1990, p. 34), exploratória, pois de acordo com Gil (2002), ela tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses, e bibliográfica uma vez que se utilizaram referenciais teóricos de outras áreas por meio de livros, artigos, dissertações e teses. Em um primeiro momento, realizou-se uma pesquisa na internet para se conhecer a quantidade de sites e blogs existentes. Identificou-se um total de 48 páginas. A segunda fase constitui-se da seleção daqueles que apresentassem publicações mais recentes, ou seja, a partir de 2012. Desse modo, para fins dessa pesquisa, considerou-se apenas 17 do total informado anteriormente e que atenderam os pré-requisitos citados acima. Sendo, 7 sites e 10 blogs. Ainda sobre a metodologia, analisou-se as 5 últimas postagens de cada página. Os critérios utilizados para análise das páginas foram: Objetividade (informação não enviesada, sem preconceitos ou imparcial); Atualidade da informação; e Utilidade (informação aplicável e útil à área). Das postagens avaliadas, no tocante ao conteúdo, 45% referem-se ao termo Secretária e 55% profissional de Secretariado. Com relação à nomenclatura das páginas 47% foram criadas com o termo Secretária e 53% Profissional de Secretariado. No que diz respeito aos temas abordados, 34% abordam assuntos na área de desenvolvimento profissional, 21% temas correlacionados a profissão, 11% sobre divulgação de eventos, 10% conteúdos não relacionados com a profissão, 8% comportamento profissional, 6% incentivo à pesquisa em Secretariado e 5% vagas de emprego. A partir dos dados obtidos com esse trabalho, percebe-se que os sites e blogs da área de Secretariado, ao longo do tempo, sofreram adaptações e, ainda hoje, procuram se inserir nessa nova realidade da profissão.

Palavras-chaves: Sites e Blogs, Secretariado, Informação.

---

<sup>1</sup> Discente da Universidade Federal do Amapá-Membro do Núcleo de Estratégia, Gestão e Estudos Organizacionais – NEGEO/UNIFAP

<sup>2</sup> Discente da Universidade Federal do Amapá-Membro do Núcleo de Estratégia, Gestão e Estudos Organizacionais – NEGEO/UNIFAP

<sup>3</sup> Discente da Universidade Federal do Amapá-Membro do Núcleo de Estratégia, Gestão e Estudos Organizacionais – NEGEO/UNIFAP

<sup>4</sup> Docente da Universidade Federal do Amapá-Coordenador do Núcleo de Estratégia, Gestão e Estudos Organizacionais – NEGEO/UNIFAP

**A UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS E SITES DE SEGURANÇA PÚBLICA COMO RECURSO DE PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA URBANA NO MUNICÍPIO DE SANTANA-AP.**

Jocimar da Silva Moura<sup>1</sup>

Inajara Amanda Fonseca Viana<sup>2</sup>

A era da modernidade está repleta de tecnologia, dentre elas, surgem as mídias na educação e nesse contexto é relevante se reportar ao computador, a internet e as redes sociais, as quais ganham amplo espaço na sociedade. É neste seguimento que o referido trabalho pautou seus estudos com o intuito de identificar a possibilidade criação de um site de segurança pública, voltado a atender a população do município de Santana, no Estado do Amapá. O site é de autonomia do 4º Batalhão de Polícia Militar do referido Município e servirá para desafogar o congestionamento de ligações na linha 190, quando o cidadão se encontrar em situação de risco, e este poderá fazer as denúncias diretamente no site. A metodologia utilizada para fundamentar o estudo foi a qualitativa, na qual os entrevistados foram pessoas da comunidade próximas do 4º Batalhão e os próprios policiais. Após a criação do site foi constatada a satisfação e interação dos cidadãos com o site de segurança pública, através não somente de denúncias de crimes, mas também de sugestões, dúvidas, críticas e informações de suma importância para a polícia no que diz respeito ao combate e prevenção da criminalidade. Outro fator a ser destacado é a acessibilidade do site de segurança pública, pois ele pode ser acessado de aparelhos celulares, tablets e tem acesso direto com as redes sociais mais conhecidas como Facebook e Twitter do próprio 4º Batalhão de Polícia Militar.

Palavras- chave: Segurança Pública, Site, Redes Sociais.

<sup>1</sup> Sargento da Polícia Militar do Amapá, Geógrafo e Especialista em Mídias na Educação pela Universidade Federal do Amapá.

<sup>2</sup> Professora do curso à Distância em Mídias na Educação da Universidade Federal do Amapá e Especialista em EaD e Especialista em Docência do Ensino Profissionalizante.

**TECNOLOGIA E O SECRETÁRIO EXECUTIVO: MUDANÇAS DAS FERRAMENTAS DURANTE A CARREIRA.**

Ailane Pinheiro Sardo<sup>1</sup>  
Elizama de Paula Ribeiro Rodrigues<sup>2</sup>  
Gisele Bitencourt Vaz<sup>3</sup>  
Luiz Mário Morais Souza<sup>4</sup>  
Rafaela do Socorro Ferro<sup>5</sup>  
Inajara Amanda Fonseca Viana<sup>6</sup>

A partir do advento da Revolução Industrial, a história tem registrado grandes ganhos tecnológicos para a sociedade, no âmbito das profissões e das organizações, outro fator relevante a ser considerado é a velocidade de propagação da TI (Tecnologia da Informação) bem como a constante renovação de hardwares e softwares disponíveis no mercado em detrimento daqueles obsoletos que, em determinados momentos tiveram sua utilidade garantida, mas no decorrer de tal evolução, perdem sua parcial ou total funcionalidade, abrindo espaço para outros equipamentos de ponta. E nesta perspectiva de aprofundamento dos conhecimentos relativos à área tecnológica e gerencial, buscou-se promover a análise da evolução das ferramentas utilizadas pelo (a) profissional de Secretariado Executivo, tal qual a apreciação do surgimento de novas ferramentas tecnológicas ao longo do tempo. Neste artigo, os autores se propõem a fazer uma breve retrospectiva sobre crescimento das atividades do profissional de secretariado, que foram marcadas por notáveis transformações, em seguida, um diagnóstico das principais ferramentas para o desenvolvimento da atividade profissional, a relevância para o exercício da profissão e de que forma essas transformações acompanham as mudanças requeridas para o perfil do Secretário Executivo. Portanto, este artigo, com base na influência de novas tecnologias, que fazem parte do cotidiano do secretariado, discute até que ponto tais ferramentas têm influenciado de forma positiva os afazeres e as habilidades intelectuais no intuito de entendê-las no contexto atual e também como se encaminhará no futuro. Os procedimentos metodológicos utilizados para investigação foram a documentação indireta, ou seja, trata-se do levantamento de bibliografias publicadas, como artigos, publicações avulsas e livros, fazendo um reforço paralelo às pesquisas anteriormente realizadas. Questões antes levantadas pelos autores e respondidas através dos resultados de suas obras, também serviram de orientação na interpretação dos dados e análise destes. Após o processo de busca pela literatura específica, as informações foram compiladas numa sincronia epistemológica, a fim de chegar a uma fundamentação teórica consistente. Os resultados adquiridos no término deste estudo identificaram uma grande mudança nos equipamentos tecnológicos desde o início da Profissão, ainda quando esta não era regulamentada, desempenhava suas atividades pautadas em práticas e conhecimentos empíricos, e as ferramentas auxiliares eram simples e rudes, ao contrário da atualidade, os sistemas operacionais ganharam força, disponibilizando rapidez aos processos decisórios gerenciais e concomitantemente trouxeram agilidade aos serviços prestados. Combinar TI (Tecnologia da Informação) com gestão secretarial, é prospectar uma revolução nas competências do Secretário Executivo, adaptando a tecnologia às modelagens organizacionais e conseqüentemente proporcionar uma arquitetura conceitual no que diz respeito às mudanças tecnológicas ocorridas durante a carreira do Profissional de Secretariado.

Palavras-Chave: Secretário, Carreira, Mudanças, Tecnologia, Organizações.

---

<sup>1</sup> Acadêmica de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Amapá.

<sup>2</sup> Acadêmica de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Amapá.

<sup>3</sup> Acadêmica de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Amapá.

<sup>4</sup> Acadêmico de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Amapá.

<sup>5</sup> Acadêmica de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Amapá.

<sup>6</sup> Secretária Executiva, Professora Especialista da Universidade Federal do Amapá.

**O PROTOCOLO INFORMATIZADO DE DOCUMENTOS COMO FATOR DE QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES**

Danielly de Paula Rodrigues Ribeiro<sup>1</sup>  
Frank Figueiredo Borges<sup>2</sup>  
Joelma Mendes de Sousa Aragão<sup>3</sup>  
Paula Pollyanne Rodrigues Ribeiro<sup>4</sup>  
Selma Corrêa de Castro<sup>5</sup>  
Mara Cristina de Lima Oliveira<sup>6</sup>  
Robson Antonio Tavares Costa<sup>7</sup>  
Inajara Amanda Fonseca Viana<sup>8</sup>

Este artigo apresentará inicialmente um breve histórico do protocolo, de entrada e saída, de documentos desde a sua utilização nos primórdios do secretariado executivo enquanto ciência, com sua utilização nas formas manuais, até os dias atuais com o uso das tecnologias. Todo documento tem seu valor, e necessita de um sistema eficaz de recebimento, identificação, registro e seleção assegurando que toda informação materializada chegue ao seu destino, objetivando assim, o seu controle. Esse sistema denomina-se Protocolo, que tem grande relevância, pois está intrinsecamente relacionado à segurança, guarda e disseminação da informação, sendo assim, fator importante para administração de uma empresa. Além disso, o tema pretende ratificar a importância do profissional de Secretariado Executivo que atua por meio de protocolos de documentos para realização de suas tarefas. Toda Instituição ou Entidade, seja ela pública ou privada, exerce uma dinâmica dentro de um mercado social ou competitivo. No que tange a comunicação, a importância da informação, realizada tanto no ambiente endógeno “departamentos” de uma organização quanto no ambiente exógeno “organizações no mercado”, faz jus à adoção de técnicas no tratamento de documentos, os quais fazem parte do fluxo de uma rotina diária dos profissionais de secretariado que atuam nessa área. A metodologia empregada neste trabalho foi realizada por meio de pesquisas bibliográficas e entrevista feita com um técnico administrativo que atua no setor de Protocolo Geral de uma Autarquia Federal. Nos resultados obtidos através da fonte foram identificadas as diversas fases da tramitação dos documentos e utilização de uma ferramenta tecnológica específica: SIPPS (Sistema Informatizado de Protocolo da Previdência Social) juntamente a influência do exercício, participativo do profissional de secretariado executivo como gerenciador das ferramentas utilizadas no órgão Público Federal. Por meio desta pesquisa foi observado que o protocolo define-se então como um sistema altamente indispensável e necessário no funcionamento de uma empresa. Ainda foi demonstrada a relevância por meio de um fluxograma do Método SIPPS, em que o colaborador cadastrado poderá manusear documentos e/ou processos para que sejam registrados de forma segura, eficiente, confiável e isenta de redundância.

Palavras - Chave: Protocolo, Documentos, Comunicação e Informação.

---

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da UNIFAP.

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da UNIFAP.

<sup>3</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da UNIFAP.

<sup>4</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da UNIFAP.

<sup>5</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da UNIFAP.

<sup>6</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da UNIFAP.

<sup>7</sup> Professor Mestre em Economia Empresarial – UCAM –RJ

<sup>8</sup> Professora Especialista em Educação a Distância – UNIFAP

## O USO DA TECNOLOGIA PARA APRIMORAR AS REUNIÕES E A ROTINA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Fabiane Brito da Silva<sup>1</sup>  
Franciane de Carvalho Ribeiro<sup>2</sup>  
Roberta de Oliveira Souza<sup>3</sup>  
Shirlene Barros Beckman<sup>4</sup>  
Thayanne de Sousa Santana<sup>5</sup>  
Robson Antonio Tavares Costa<sup>6</sup>  
Inajara Amanda Fonseca Viana<sup>7</sup>

O presente estudo abordará um dos processos-chave mais recorrentes no trabalho do Secretário Executivo: a reunião. Tendo em vista a sua importância, apontaremos a maneira mais eficiente de planejá-la, controlá-la e encerrá-la, partindo do princípio de que os principais objetivos de uma reunião são, em linhas gerais, comunicar informações extremamente importantes e buscar a resolução de problemas organizacionais. Os avanços tecnológicos vêm colaborando notavelmente para o desenvolvimento das organizações e da sociedade como um todo, fato este que justifica a adesão cada vez maior das novas tecnologias pelas empresas. Levando em conta essa realidade, percebemos que os processos tecnológicos proporcionam diversas soluções na rotina de um profissional de secretariado executivo, como por exemplo, ao organizar reuniões. Nessa situação, o uso da tecnologia auxilia desde o seu planejamento até a sua execução; para tanto, os profissionais dessa área devem estar bem preparados e conectados com o mundo globalizado, que vai muito além da internet, abrangendo equipamentos tais como: computadores, data-shows, lousa digital, tablets e etc. Com a inserção da tecnologia no âmbito empresarial, a comunicação ganhou uma nova roupagem, ou seja, os setores comunicam-se rapidamente entre si, seja via telefone, e-mail ou quaisquer outros meios de comunicação modernos, de maneira que o profissional utilize essas ferramentas para garantir o sucesso, a qualidade de seu trabalho e a satisfação de seus superiores. Assim, hoje as reuniões podem tomar formas variadas, sendo passíveis de ocorrer por meio de videoconferência, conferência por telefone ou via internet, formas que favorecem um bom rendimento da reunião, dispensando as longas viagens, altos custos com hospedagens e, principalmente, otimizando o tempo. Dessa forma, o profissional de secretariado executivo, além de suas habilidades de gestor, tem de ser também um tecnólogo, por isso deve conhecer e ter domínio do uso de softwares e demais programas que venham auxiliá-lo no assessoramento aos executivos, bem como no cumprimento de outras incumbências. Portanto, nesse contexto, foram classificados os tipos de reunião, as etapas do seu planejamento e as orientações sobre como conduzi-la e encerrá-la englobando os aspectos tecnológicos como ferramenta auxiliadora na rotina de trabalho dos profissionais de secretariado executivo.

Palavras-chave: Secretariado, reunião, tecnologia, rotina e comunicação.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso Bacharelado em Secretariado Executivo, 2012 da Universidade Federal do Amapá.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso Bacharelado em Secretariado Executivo, 2012 da Universidade Federal do Amapá.

<sup>3</sup> Acadêmica do curso Bacharelado em Secretariado Executivo, 2012 da Universidade Federal do Amapá.

<sup>4</sup> Acadêmica do curso Bacharelado em Secretariado Executivo, 2012 da Universidade Federal do Amapá.

<sup>5</sup> Acadêmica do curso Bacharelado em Secretariado Executivo, 2012 da Universidade Federal do Amapá.

<sup>6</sup> Mestre em Economia Empresarial pela Universidade Candido Mendes do Rio de Janeiro.

<sup>7</sup> Profa. Esp. do curso Bacharelado em Secretariado Executivo na Universidade Federal do Amapá – UNIFAP.

## A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO FACILITADOR NA COMUNICAÇÃO INTERNA DAS EMPRESAS.

Anita Sousa Passo<sup>1</sup> Antônia do Socorro  
Paes Pantoja<sup>2</sup> Carlos Alberto da Silva  
Ferreira<sup>3</sup> Elines Moraes da Silva<sup>4</sup> Perez  
Nandriherbert da Silva e Silva<sup>5</sup> Sandra  
Vales da Silva<sup>6</sup>  
Inajara Amanda Fonseca Viana<sup>7</sup>  
Robson Antônio Tavares Costa<sup>8</sup>

Na era da informação, a comunicação é considerada uma das principais ferramentas estratégicas nas relações sociais e profissionais. Ela tem papel crucial nas organizações, e hoje, diante das exigências do mundo globalizado, é fundamental que esta comunicação ocorra de forma alinhada e eficaz. É por meio deste processo que os gestores e empresários exercem as funções de planejamento, organização, direção, controle e liderança, influenciando os clientes internos e externos. Partindo do princípio em que Organização e Comunicação são, no campo mercadológico, questões indissociáveis, o presente artigo analisa, como ponto principal, a dimensão comunicativa e a relação do perfil do profissional em Secretariado executivo como facilitadores na comunicação interna nas organizações; bem como, tudo que envolve diretamente desde a comunicação como um processo de construção de relações internas à competitividade e desenvolvimento empresarial. Para a sobrevivência de uma empresa, e para que esta tenha sucesso é necessário que os dois tipos de comunicação, formal e informal, sejam avaliados com atenção. Geralmente a comunicação informal veicula mensagens que podem ou não ser referentes às atividades da empresa, ou seja, aquela que é desenvolvida espontaneamente através da estrutura informal e fora dos canais de comunicação estabelecidos pelo organograma organizacional. Por sua vez, a comunicação formal é aquela em que a mensagem é transmitida e recebida dentro dos canais formalmente estabelecidos pela empresa na sua estrutura organizacional, existente no organograma da empresa, originada da alta comunicação, caracterizada pela forma escrita e devidamente documentada por meios de correspondência ou formulários. Neste trabalho, com o foco na Comunicação Formal, foi realizado um estudo de caso, em que se observou situações associadas ao tema proposto, assim para a fundamentação desta pesquisa, abordamos conceitos, princípios, fatores, fluxograma do âmbito comunicativo interno, níveis da complexidade, canal e formalidade da comunicação. Em suma, relatamos o quanto este profissional está sendo solicitado no ambiente empresarial, devido às diversidades de atuação, flexibilidade e fluidez dentro do processo comunicativo interno nas organizações, pois atualmente as empresas estão verificando o quanto este profissional melhora o desempenho funcional da empresa. A metodologia foi caracterizada como qualitativa e teve caráter exploratório e descritivo.

Palavras chave: comunicação formal interna, secretariado executivo, organizações.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>3</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>4</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>5</sup> Acadêmico do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>6</sup> Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>7</sup> Especialista em Educação à Distância.

<sup>8</sup> Mestre em Economia e Gestão Empresarial pela Universidade Cândido Mendes do Rio de Janeiro.

## OFFICE AUTOMATION – INOVAÇÃO E ATITUDE NA GESTÃO SECRETARIAL

Elanilson de Oliveira Brilhante<sup>1</sup>  
Inajara Amanda Fonseca Viana<sup>2</sup>  
Robson Antônio Tavares da Costa<sup>3</sup>

A era tecnológica invadiu o mercado de trabalho de maneira irreversível e contundente, neste contexto, as organizações buscam aparatos eficientes para acompanhar o processo digital incorporado na gestão. As demandas rotineiras da secretaria convergem com as tendências da TI (Tecnologia da Informação) na forma de indicativo positivo, o que eleva a qualidade dos serviços prestados na gestão secretarial. Nessa perspectiva, o presente artigo vem propor uma discussão acerca da inserção das novas tecnologias nos escritórios e de que forma ela trouxe inovações para este ambiente, tendo como objetivos apresentar a dinâmica de trabalho através das disposições tecnológicas e descrever como é operacionalizado o processo de gestão da informação. O estudo apresentado ressalta a importância de se aprofundar os conhecimentos na área tecnológica aplicada ao secretariado para automatizar a execução das tarefas exigidas ao Profissional de Secretariado. A metodologia utilizada para a realização deste artigo foi proposta em uma ampla pesquisa bibliográfica indireta, composta por artigos científicos da área secretarial, e, ainda, tanto revistas e livros específicos dessa área quanto de outros seguimentos para fundamentar o trabalho. É válido ressaltar a escassez de material voltado para a temática, sendo necessário se ancorar em literaturas de outros capôs científicos. Após a catalogação do material, as informações coletadas foram lidas, interpretadas, analisadas e confrontadas para que, em seguida, houvesse a composição do trabalho. Os resultados obtidos confirmaram a hipótese levantada, que direcionou para a disposição de uma nova dinâmica de trabalho nos escritórios atuais; estes, por sua vez, contam com equipamentos tecnológicos avançados e de grande utilidade, indo ao encontro dos resultados almejados pelas organizações e cumprindo as metas esperadas. O profissional de secretariado possui um reforço a mais na sua força tarefa de trabalho, pois pode contar com computadores, equipamentos extras e softwares de ponta, que compõem um leque de opções relativo ao seu trabalho e que agrega valor à sua mão de obra, somado aos conhecimentos adquiridos para manusear as novas tecnologias. A automatização dos escritórios provocou mudanças na gestão secretarial e, concomitantemente, executa as atividades de secretaria dispondo de recursos inovadores, os quais têm transformado as repartições, tornando-as hábeis em suas empreitadas rotineiras e, conseqüentemente, ampliando seus afazeres com uma redução do dispêndio de tempo, alcançando, por fim, resultados satisfatórios.

Palavras-Chave: Escritório, automação, secretaria, organização, mudança.

---

<sup>1</sup> Acadêmico de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

<sup>2</sup> Secretária Executiva, Prof Esp. da Universidade Federal do Amapá.

<sup>3</sup> Professor Msc. da Universidade Federal do Amapá.