

# As redes sociais e plataformas profissionais: refletindo sua existência no cotidiano profissional dos secretários executivos da cidade de Fortaleza - CE

Lucas Pereira de Oliveira\*, Emanuele Paula da Silva Ferreira\*\*, Anna Killywya Elias de Melo\*\*\*

## Resumo

Este trabalho tem o intuito de mapear quais redes sociais e demais plataformas profissionais podem ser utilizadas pelos profissionais de Secretariado Executivo no seu ambiente de trabalho e em seu desenvolvimento profissional. Teoricamente, buscou-se apoio na interdisciplinaridade para a construção da pesquisa, que contou com sociólogos, historiadores, além de pensadores da área da administração, tecnologia da informação e das ciências secretariais e assessorias. Para alcançar tal objetivo, foram aplicados questionários semiestruturados a 23 profissionais de Secretariado Executivo que estão no mercado de trabalho na cidade de Fortaleza, Ceará. As principais conclusões retiradas da análise dos dados são os benefícios que as plataformas e redes sociais proporcionam aos profissionais pesquisados, dando espaço para inovação, difusão da informação, comunicação rápida, velocidade na resolução de problemas, espaço para troca de conhecimentos e práticas diferentes e mais adequadas.

*Palavras-chaves:* Cotidiano profissional. Informação. Redes sociais profissionais.

## 1 Introdução

Considerando as mudanças significativas no contexto social e mercadológico, os profissionais buscam cada vez mais expandir e aperfeiçoar seus conhecimentos para se adaptar às novas necessidades empresariais. É preciso estar atento às mudanças advindas da revolução tecnológica e aliar-se aos seus benefícios. Nesse sentido, as redes sociais e plataformas profissionais podem ser grandes aliadas, trazendo praticidade e agilidade ao processo de comunicação e troca de experiências, notícias, conhecimento, entre outras informações.

O objetivo deste trabalho é mapear quais redes sociais profissionais e demais plataformas podem ser utilizadas pelos secretários executivos no seu ambiente de trabalho e em seu desenvolvimento profissional, identificando os benefícios para seus ofícios.

<http://dx.doi.org/10.5335/ser.v12i0.6174>

\* Mestre em História e Culturas pela Universidade Estadual do Ceará (MAHIS-UECE). Especialista em História do Brasil pela UCAM-Prominas. Acadêmico de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará. E-mail: lukaspereira2@hotmail.com

\*\* Acadêmica do quinto semestre do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. E-mail: emanuelepaula@gmail.com

\*\*\* Acadêmica do quinto semestre do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. E-mail: anna.killywya@hotmail.com

No contexto atual de globalização, aumenta a necessidade de integrar as pessoas, compartilhar conhecimentos e discutir práticas. Dessa forma, intensifica-se o uso de ferramentas e mecanismos de conexão entre profissionais, que estão cada vez mais presentes no cotidiano das organizações e fazem parte, direta ou indiretamente, do trabalho e da vida dos indivíduos.

Nesse sentido, cresce a necessidade de uma pesquisa científica e uma evolução teórica que englobe a discussão e análise crítica sobre o conhecimento, o uso e as possibilidades dessas ferramentas (LinkedIn, Viadeo.com, Xing, Plaxo, Skype, Myspace, WhatsApp, Facebook, e-mail, entre outros), e é nesse âmbito que esta pesquisa se insere, na busca por identificar – sob a ótica do conhecimento produzido nas ciências secretarias e de assessoria – dentro do cotidiano dos profissionais de secretariado executivo, as suas possibilidades de utilização no ambiente de trabalho e no desenvolvimento profissional.

Nessa conjuntura, acredita-se que a presente proposta de pesquisa tem um papel fundamental, inovador e relevante, por mapear, conceituar e discutir como a utilização das redes sociais profissionais e demais plataformas digitais pode, dentro das empresas, ser positiva, propícia e promissora.

Dessa forma, ter conhecimento de quais redes sociais e plataformas estão à disposição dos profissionais de secretariado executivo e saber como são utilizadas para o seu crescimento profissional será de grande valia, em um mundo cada vez mais interligado e permeado de tecnologias da informação.

Assim, identificar e conceituar as redes sociais profissionais e analisar o porquê e como os profissionais as utilizam nos seus trabalhos será um estudo pertinente e com um campo teórico-metodológico próspero e promissor, dentro das ciências secretarias e de assessoria.

Dessa forma, o artigo está estruturado em: debate teórico sobre as redes sociais profissionais e demais plataformas; procedimentos metodológicos; análise dos dados que objetivaram elencar as redes sociais profissionais e plataformas que podem ser utilizadas pelos profissionais de Secretariado Executivo no seu cotidiano de trabalho.

## 2 Referencial teórico

Considerando as transformações significativas no contexto social e mercadológico, os profissionais de Secretariado Executivo buscam cada vez mais expandir e aperfeiçoar seus conhecimentos para se adaptar às novas necessidades empresariais. É preciso estar atento às mudanças advindas da revolução tecnológica e aliar-se aos seus benefícios. Desse modo, as redes sociais profissionais e demais plataformas podem ser grandes aliadas, trazendo praticidade e agilidade ao processo de comunicação e troca de experiências, notícias, conhecimento, entre outras informações.

Nesse sentido, os feitos basilares de teóricos como Marteleto (2001), Afonso (2009), Hoeltz e Silva (2016), *Hobsbawn* (2007) e Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005) funcionaram como importantes veículos de informação para a análise do tema desta pesquisa.

De acordo com Afonso (2009), o desenvolvimento da tecnologia e da internet trouxe novas formas de relacionamentos, comunicação e organização das atividades humanas, como é o caso da utilização das redes sociais virtuais. Elas contribuem para o compartilhamento e a disseminação do conhecimento e da informação. Assim, Marteleto (2001) configura que as redes sociais representam um ambiente de comunicação e troca, que ocorrem em diversos níveis, em que a informação percorre toda a rede.

No compartilhamento dessas informações, os profissionais, nesse caso, os secretários executivos, dão e recebem recomendações, conselhos, sugestões, etc. Essas trocas favorecem a criação de um clima de confiança, que, consequentemente, facilita o contato e as negociações no ambiente de trabalho. Contudo, Lévy expôs que:

A arte pode tornar perceptível, acessível aos sentidos e às emoções o salto vertiginoso para dentro da virtualização que efetuamos tão frequentemente às cegas e contra nossa vontade [...] submeter-se à virtualização sem compreendê-la é uma das principais causas da loucura e da violência de nosso tempo (1996, p. 147).

Diante desse cenário tecnológico e informacional, busca-se aproximar conceitos como o de *rede social*, proposto por Marteleto (2001), aliado ao de *ferramentas de socialização*, de Holtz e Silva (2016). Para os autores, a adoção de ferramentas de socialização nas empresas, como as redes sociais e plataformas profissionais, contribui diretamente para alcançar os resultados desejados nos projetos. Entretanto, todo

avanço tecnológico também tem seu viés negativo, em virtude dos grandes riscos de que profissionais criem uma imagem negativa para as empresas por fazerem publicações inapropriadas. Por fim, também se utiliza o conceito de *informação*, de Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005), que é caracterizado como um elemento fundamental no processo da comunicação como um todo, constituindo, assim, um vetor estratégico fecundo, pois pode:

[...] multiplicar a sinergia dos esforços ou anular o resultado do conjunto dos esforços. A informação passa a ser um recurso estratégico para as organizações. Ela pode gerar as condições necessárias ao alcance dos objetivos, o cumprimento da missão corporativa e subsidiar elementos básicos para melhoria da competitividade. (2005, p. 33).

Em atenção aos referenciais teóricos e somatizando as próprias experiências na elaboração, compilação e análise dos dados, compreende-se que a relação entre tecnologia, informação e comunicação nas redes sociais e plataformas profissionais utilizadas pelos secretários executivos são próximas, coexistentes e necessárias.

### 3 Procedimentos metodológicos

Ecoar sobre os aspectos metodológicos de um trabalho científico é fazer um exercício de sistematizar os saberes construídos, os conceitos apropriados, a problemática norteadora e os dados coletados. Assim, este estudo se dá pela natureza qualitativa e tem seus fins de cunho exploratório e, ao mesmo tempo, analítico, conforme Fachin (2005) e Bar-

ros (2012). Nesse sentido, compreende-se que a junção dessas abordagens, na visão de Fachin (2005, p. 81), “é caracterizada pelos seus atributos e relaciona aspectos não somente mensuráveis, mas também definidos descritivamente”.

A coleta de dados foi baseada em dados primários e secundários. Inicialmente, coletaram-se obras e autores que poderiam auxiliar na construção do aporte teórico e metodológico do estudo. Eles produziram efeitos para a posterior elaboração do questionário, a análise dos dados e a discussão dos resultados.

Passando essa primeira experiência, a coleta dos dados foi realizada por meio de questionários elaborados pelos próprios autores, nos quais constavam perguntas fechadas e/ou abertas, como: Quais redes sociais profissionais você tem conhecimento? Quais delas utiliza no ambiente de seu trabalho? Por que motivo as utiliza ou não? Os instrumentos ficaram disponíveis em plataformas na internet (principalmente de grupos de secretários executivos no Facebook) do dia 15 de junho de 2016 até 5 de julho de 2016. Os mesmos questionários foram encaminhados a algumas empresas em Fortaleza, CE, quais sejam: o Núcleo de Inovação Tecnológica do Ceará (Nutec), a Tec-Hidro Indústria e a filial do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) do município.

Posteriormente, as informações foram contabilizadas em tabelas para uma melhor visualização e, por fim, analisadas e problematizadas com base no referencial teórico adotado. Ao todo, foram levantados 23 questionários, que, obedecendo aos critérios pré-estabele-

cidos (profissionais de secretariado no mercado), foram cruzados e analisados criticamente. De acordo com Barros, a análise de dados é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (2012, p. 42).

É importante frisar, que a presente pesquisa se apoiou em uma relação dialógica entre os pesquisadores, os teóricos e as fontes, pois, a partir desse entendimento, construiu-se uma pesquisa satisfatória e criaram-se as possibilidades da elaboração e da construção teórico-metodológica deste estudo.

## 4 Apresentação e discussão dos resultados

A coleta e a análise dos dados objetivaram elencar as redes sociais e plataformas profissionais que podem ser utilizadas pelos profissionais de Secretariado Executivo no seu cotidiano de trabalho ou para seu desenvolvimento profissional. Assim, as principais ferramentas encontradas foram: LinkedIn, Viadeo.com, Xing, Plaxo, Skype, Myspace, WhatsApp, Facebook, e-mail, entre outras (Figura 1).

Figura 1 – Compilação das redes sociais profissionais



Fonte: elaborada pelos autores.

Nesta pesquisa, que incluiu 23 profissionais de secretariado executivo, levantaram-se dados básicos, como faixa etária, plataformas conhecidas e utilizadas de forma profissional, período em que se começou a utilizar as plataformas, horas semanais e finalidade de utilização. Desse modo, foi possível obter dados que proporcionaram uma noção preliminar sobre como os secretários executivos estão inseridos nos ambientes das redes sociais profissionais.

Na tentativa de construir o entendimento acerca dessas redes sociais e plataformas profissionais, elencaram-se suas finalidades e as características comuns a todas elas. É interessante destacar que as quatro primeiras são redes sociais exclusivamente profissionais, enquanto as últimas são redes sociais públicas, com a possibilidade de uso profissional.

O LinkedIn é uma rede social que tem como objetivo o relacionamento de pessoas interessadas em discutir questões de carreira e trabalho dentro de um ambiente mais formal e com foco no

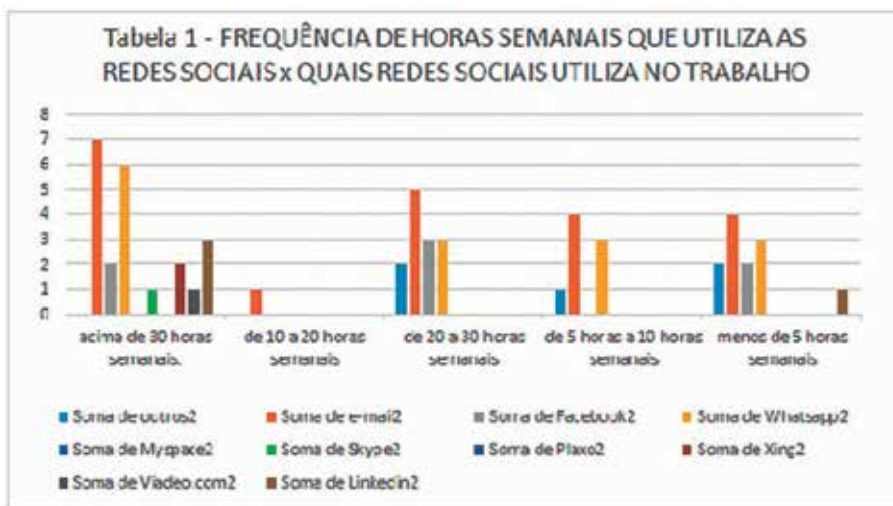
mundo corporativo. O Viadeo e o Plaxo são os principais concorrentes do LinkedIn, atuando com diversas ferramentas, como fóruns, **currículo on-line**, procura de empregos e outros. A Xing é a maior rede profissional *on-line* em países de língua alemã, e, no Brasil, vem ganhando espaço nos últimos meses. O Myspace, assim como o Facebook, é uma rede social pública, que utiliza a internet para comunicação por meio de uma rede interativa de fotos, *blogs* e perfis de usuário. Foi criado em 2003, abre a possibilidade de uso profissional, incluindo um sistema interno de e-mail, fóruns e grupos de discussão. O Skype é o programa que permite realizar chamadas de voz e/ou vídeo e é utilizado cotidianamente por profissionais em videoconferências e reuniões. Por fim, o WhatsApp é, hoje, a plataforma mais utilizada. É um aplicativo de mensagens instantâneas para *smartphones* e muitos profissionais o utilizam dentro da organização para agilizar contatos e comunicação.

No ambiente secretarial, todos os profissionais conhecem alguma platafor-

ma citada, sendo WhatsApp, Facebook e e-mail as redes mais conhecidas. Todos os respondentes alegaram conhecer as três plataformas, sendo o e-mail a mais utilizada. Apenas um respondente alegou não utilizar nenhuma rede ou plataforma, pois não faz parte da estrutura da empresa que atualmente trabalha.

Para a leitura dos dados, foram considerados, também, os períodos em que os voluntários começaram a utilizar redes sociais ou plataformas profissionais. De modo que 47% dos sujeitos informaram que começaram a utilização antes de 2012.

Gráfico 1 – Frequência de horas semanais em que se utilizam as redes sociais *versus* redes sociais utilizadas no trabalho

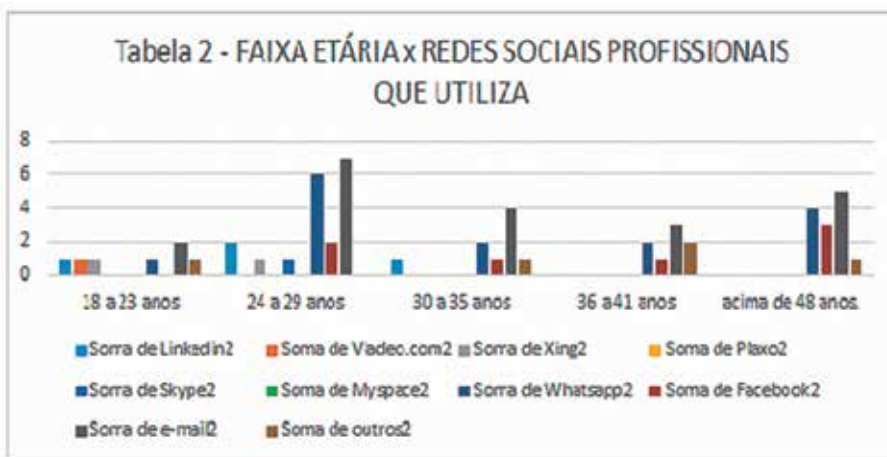


Fonte: dados da pesquisa.

Cruzando alguns dados de frequência semanal (Gráfico 1), percebe-se que quem começou a utilizar pelo menos uma plataforma antes de 2012, atualmente, apontou pelo menos 5 horas semanais de uso. Todos os 13 secretários com faixa etária acima de 48 anos de idade começaram a utilizar as redes antes de 2012. Constatou-se, também, que quem passa mais de 30 horas semanais conectado a alguma plataforma utiliza mais variedades de redes sociais.

Ao interligar as demais informações com os dados da faixa etária, foi verificado que 17 pessoas com idade entre 24 e 29 tendem a conhecer e utilizar mais variedades de redes sociais, assim como também são as que passam mais de 30 horas semanais utilizando alguma rede. Ou seja, pessoas entre 24 e 29 anos são as que mais conhecem e utilizam variedades de redes e que passam mais tempo utilizando-as (Gráfico 2).

Gráfico 2 – Faixa etária versus redes sociais profissionais utilizadas



Fonte: dados da pesquisa.

Ao perguntar o porquê de utilizar as redes sociais profissionais no trabalho, as palavras mais frequentes foram “agilidade”, “comunicação”, “facilidade” e “informação”. Compreende-se, à luz dos dados obtidos na pesquisa e do trabalho de Afonso (2009), que os quatro pilares do uso das redes sociais profissionais e demais plataformas utilizadas pelos secretários executivos no seu ambiente de trabalho e em seu desenvolvimento profissional são conceitos de fundamento da difusão da informação, por meio de uma comunicação mais ágil e fácil de ser disseminada. Algo semelhante foi encontrado por Tomáel, Alcará e Di Chiara (2005) em seus trabalhos sobre as redes sociais e sua relação com a inovação.

Para Barnes e Barnes (2009), as organizações estão utilizando cada vez mais as redes sociais e plataformas profissionais. Os resultados desta pesquisa corroboram essa afirmativa, pois,

de maneira geral, todos os profissionais de secretariado analisados, uns mais outros menos, possuem conhecimento e utilizam tais ferramentas no ambiente de trabalho e em seu desenvolvimento profissional, inserindo-se, assim, no contexto de uma revolução cultural e tecnológica iniciada nas décadas de 1960 e 1970 e que atinge seu auge nos anos 2000, conforme assevera o historiador *Hobsbawn* (2007).

Entretanto, algumas empresas não permitem o acesso às redes sociais no trabalho, entendendo que isso afeta a produtividade do funcionário, além de gerar desconcentração ou baixa qualidade nas tarefas. Já outras empresas entendem que o uso pode ser eficaz, aumentando a produtividade do profissional e sendo uma maneira de gerar confiança no funcionário e aguçá-lo sua criatividade.

## 5 Considerações finais

Tomando como base de estudo a pesquisa realizada com 23 profissionais de secretariado executivo atuantes no mercado, tendo como objetivo explicar a inserção da tecnologia no meio de trabalho como ferramenta para auxiliar o profissional, foi possível verificar quais plataformas são mais utilizadas, buscando esclarecer o que as redes sociais e plataformas profissionais representam e agregam ao profissional de secretariado executivo, seja no aspecto positivo ou no aspecto negativo.

Dentre as nove redes sociais e plataformas profissionais identificadas: LinkedIn, Viadeo.com, Xing, Plaxo, Skype, Myspace, WhatsApp, Facebook e e-mail, todas têm um objetivo traçado: estabelecer contato e tornar o fluxo de informação o mais ágil e simples possível.

Também é pertinente inferir que a facilidade de acesso e de progressão dentro da plataforma influi na escolha da rede social pelo profissional. Caso não haja essa facilidade, os profissionais tornar-se-iam deficitários, distanciando-se das mídias de sucesso, como o WhatsApp, que se caracteriza pela simplicidade e agilidade com que a informação é regida.

Dessa forma, é possível afirmar que a internet, a globalização e a acessibilidade a aplicativos, plataformas profissionais e sociais beneficiam os profissionais de secretariado executivo e elevam o ritmo de trabalho, adequando os sujeitos ao mercado competitivo atual, dando espaço para inovação, difusão da informação, comunicação rápida, velocidade na resolução de problemas, espaço

para troca de conhecimentos e práticas diferentes e mais adequadas.

Entretanto, o aspecto negativo consiste em que, por vezes, a tecnologia aplicada ao trabalho exprime o desvio de foco do profissional, devido à existência de vários agentes externos, de troca de notícias, de fluxo alto de informações, de uma rede de contatos ampliada e irrestrita, o que acaba por proporcionar desorientação acerca do objetivo final do secretário executivo. Isso posto, uma virtualização sem um processo cultural e humanizado pode tornar-se desvirtuada e desqualificadora. Porém, compreende-se que os aspectos negativos do uso das plataformas e redes profissionais não superam o impacto dos benefícios ao profissional que se mune de tecnologia e de uma *network* que não se limita a barreiras físicas no mercado de trabalho.

Por fim, o percurso interpretativo percorrido ao longo de toda a pesquisa levou a concluir que as redes sociais e demais plataformas profissionais utilizadas pelos secretários executivos são ferramentas fecundas na concretização de suas tarefas. Esse uso corresponde ao aprimoramento de redes de disseminação da informação que dão sentido e auxiliam as competências, habilidades e atitudes requeridas pelos profissionais de secretariado. A partir desse entendimento, o conhecimento, o uso e as possibilidades dessas ferramentas (LinkedIn, Viadeo.com, Xing, Plaxo, Skype, Myspace, WhatsApp, Facebook, e-mail entre outros) são promissores e férteis, assim como a possibilidade de análise de futuras pesquisas que englobem e desenvolvam tais temáticas.



# Social networks and professional platforms: reflecting on their existence in the executive secretaries' work routine of the city of Fortaleza-CE

## Abstract

This work aims to map out which professional social networks and other platforms can be used by professionals of the Executive Secretariat in their work environment and their professional development. Theoretically we seek interdisciplinarity support for the theoretical construction of the research, which included sociologists, historians, and thinkers in the area of management, information technology and secretarial sciences and advisory services. To achieve this goal, we applied semi-structured questionnaires to 23 members of the executive secretariat that are on the market in the city of Fortaleza / CE. And the main conclusions drawn from the data analysis are the benefits the platforms and social networks provide the executive secretariat of professionals, giving room for innovation, dissemination of information, fast communication speed in problem solving, space for exchange of knowledge and practices different and more appropriate.

**Keywords:** Professional daily. Information. Social networking professionals.

## Referências

AFONSO, A. S. *Uma análise da utilização das redes sociais em ambientes corporativos*. 2009. 170f. Dissertação (Mestrado em Tecnologias da Inteligência e Design Digital) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

BARNES, N. D.; BARNES, F. R. Equipping your organization for the social networking game. *Information Management Journal*, Cambridge, v. 43, n. 6, p. 28-33, 2009.

BARROS, José D'Assunção. *O projeto de pesquisa*. Da escolha do tema ao quadro teórico. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

FACHIN, O. *Fundamentos de metodologia*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

HOBBSAWN, Eric. *A era dos extremos: o breve século XX. 1941-1991*. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

HOELTZ, L.; SILVA, G. *Ciclo de palestras, ferramentas para a gestão de projetos*. 2016. Disponível em: <[http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe\\_artigo/1191](http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/1191)>. Acesso em: 7 jul. 2016.

LÉVY, P. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1996.

MARTELETO, R. M. Análises de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência da informação. *Revista Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; DI CHIARA, I. G. Das redes sociais à inovação.

*Revista Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005.