

# A atuação do profissional de secretariado como gestor de informação: uma análise de conteúdo da *Revista GeSec*

Betânia Aparecida de Almeida Marreiro\*

## Resumo

---

Este trabalho é fruto de uma pesquisa qualitativa, que visa fazer uma análise de conteúdo para verificar se o secretário executivo atua como gestor da informação no seu dia a dia profissional. Justifica-se pela contribuição com a multidisciplinariedade do secretariado executivo e pela reflexão sobre mais um campo de atuação dessa área. Para alcançar tal objetivo, foi feita uma revisão de literatura sobre o conceito e as atividades de gestão de informação, o perfil atual do secretariado executivo e a atuação desse profissional como gestor de informação. Foram pesquisados os artigos publicados na *Revista GeSec* – uma publicação *on-line*, gratuita e interdisciplinar, resultante de pesquisas acadêmicas e profissionais – que tratam sobre secretariado executivo e gestão de informação. Como aporte metodológico, foram utilizados os estudos de Bardin (2011) sobre a análise de conteúdo. Essa teoria permite fazer inferências de conhecimentos a partir do tratamento e da manipulação de discursos selecionados. Os estudos revelaram que o secretário executivo é um profissional com perfil multidisciplinar, com várias funções e que tem conhecimentos técnicos variados e habilidades gerenciais. Devido

a essas características, pode atuar em qualquer tipo de organização, além de poder transitar entre os variados setores e níveis de uma empresa. As análises também apontaram várias semelhanças entre as atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado executivo e de gestão de informação. Assim sendo, é possível afirmar que o secretário executivo atua, sim, como gestor de informação no seu dia a dia profissional.

*Palavras-chave:* Análise de conteúdo. Gestão de informação. Secretariado Executivo.

## 1 Introdução

O papel do secretário executivo vem sendo revisto ao longo dos anos. Atualmente, esse profissional está diretamente envolvido nos processos de gestão das empresas. Conforme pressupostos de Rodighero e Grzybovski (2009), além das atribuições relativas ao processo administrativo, cabe ao secretário executivo organizar dados de forma que eles possam ser considerados a memó-

---

<http://dx.doi.org/10.5335/ser.v12i0.6434>

---

\* Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue pela Universidade Federal de Viçosa. Pós-graduada em Gestão de Informação e Pessoas pela Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: betania.marreiro@gmail.com

ria da empresa, em forma de arquivos ou de projetos. O profissional, também, presta assistência e assessoria direta a executivos, coletando informações para a elaboração de objetivos e metas organizacionais. Podemos observar, então, que uma das principais ferramentas de trabalho do secretário executivo envolve a informação e, conseqüentemente, a sua gestão.

Ainda de acordo com as referidas autoras, todos os dados relativos à empresa e ao seu setor de atuação são fundamentais no planejamento estratégico, no desenho e na organização dos processos e sistemas, na liderança de equipes de trabalho, bem como no controle dos resultados obtidos para alimentar o gestor na tomada de decisões com informações corretas, relevantes e sintetizadas. No entanto, na maioria das empresas, as pessoas encarregadas da informação são, geralmente, programadores, administradores de redes e analistas de suporte técnico, de acordo com Davenport (2004). Além disso, o autor afirma que muitos gestores e empregados desconhecem suas próprias necessidades de informação, mas, felizmente, há outras categorias de pessoal com as quais se pode contar para criar um ambiente de informação mais eficaz, entre elas, está a do profissional de secretariado executivo.

Em vista disso, a autora deste texto, que é formada em Secretariado Executivo trilingüe e atua como secretária executiva, percebeu, durante as aulas da especialização em gestão de informação e pessoas, que no seu dia a dia profissional havia muitas tarefas e funções relacionadas à gestão da informação. Além disso, foi inferido que seria possível relacionar

o conteúdo estudado nas aulas com a experiência adquirida profissionalmente, para estabelecer o tema de uma pesquisa exploratória, que teve como intuito investigar se o secretário executivo pode atuar como gestor de informação.

Nesse sentido, foi estipulado como objetivo geral: analisar o conteúdo publicado sobre o secretário executivo e a gestão de informação na *Revista GeSec*, a fim de verificar se a literatura sobre o profissional de secretariado executivo identifica sua atuação como gestor de informação. Para esse fim, desenvolveu-se um referencial teórico que incluiu os conceitos da gestão de informação, o perfil atual dos secretários executivos e a atuação desses profissionais como gestores de informação. Assim, elaborou-se uma pesquisa qualitativa, na qual foi coletado e analisado, tematicamente, o conteúdo de três artigos publicados na referida revista, que discorriam sobre secretariado executivo e gestão de informação.

A fim de tratar o material levantado, fez-se uso da teoria da análise de conteúdo, que, conforme Bardin (2011), é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, com a intenção de fazer inferências de conhecimentos.

Em síntese, a finalidade deste trabalho é investigar a atuação do secretário executivo como gestor de informação por meio da análise do conteúdo publicado na *GeSec*, como será trabalhado mais detalhadamente nos capítulos que seguem, quais sejam: Referencial teórico, Procedimentos metodológicos, Análise dos resultados e Considerações finais.

## 2 Referencial teórico

### 2.1 A gestão da informação

A gestão de informação (GI) está diretamente ligada ao gerenciamento das informações de uma organização, que são produzidas interna ou externamente, em um ritmo crescente e contínuo. Devido a esse fato, Barbosa e Macedo (2013) ressaltaram que é fundamental para as empresas ter um sistema eficiente capaz de representar o conteúdo informacional dos documentos e de possibilitar sua futura recuperação. Além disso, os autores afirmaram que saber localizar, selecionar e utilizar de forma eficaz e eficiente a informação é o maior desafio da GI.

Para Choo (2004), o gerenciamento da informação é um conjunto de atividades ou práticas que ocorrem em cinco fases, cada uma dependente da outra. O autor dividiu esse processo nas seguintes etapas: 1) identificação de necessidades de informação; 2) coleta de informação; 3) organização e armazenagem; 4) distribuição; e 5) uso de informação. Segundo o autor, essas atividades dependem de um cuidadoso planejamento, de estruturação, de coordenação e de controle de atividades intensivas em tecnologia.

Davenport (1998 apud MARCHIORI, 2014) detalhou esse processo de gerenciamento da informação em sete etapas:

1. Administração de exigências, em que se combinam as necessidades de informação do usuário e os canais fornecedores
2. Plano de ativos informacionais, em que se classifica a informação, assim que é obtida, de acordo com

- a confidencialidade, o tempo que ela deve ser mantida e protegida
3. Plano de sistemas informacionais, em que se planeja o armazenamento e a distribuição de dados
4. Aquisição, em que se obtém a informação
5. Análise, em que se analisa o conteúdo da informação para estabelecer níveis de confiabilidade, segurança e qualidade
6. Disseminação, etapa em que se distribui a informação aos que dela necessitam
7. O *feedback*, em que se pergunta aos receptores se a informação adequada foi recebida e distribuída de maneira correta, e se foi dado treinamento suficiente quanto ao uso da mesma (MARCHIORI, 2014, p. 181).

Tanto a definição de Choo quanto a de Davenport definem o ciclo de vida da informação a partir de uma necessidade em se obter determinada informação, tratá-la e entregá-la ao requisitante, que pode preservar, atualizar ou renovar a informação.

Marchiori (2014) destacou que, no ciclo de vida da informação, é importante que as empresas criem condições para que os indivíduos produzam informações, e que informações em formatos diferentes precisam de estruturas próprias e adequadas de armazenamento e manuseio. Ademais, as decisões relativas à preservação e à migração de formatos (ou descarte/destruição) são, em regra, baseadas no reconhecimento do valor administrativo, histórico ou de pesquisa e de exigências legais e fiscais. A autora,

também, relatou que as questões relacionadas à localização, ao manuseio e às equipes que lidam com a informação devem ser acompanhadas ou precedidas de políticas (normas, procedimentos e padrões) relativas a direitos autorais, à proteção de dados e a categorias de acesso e uso autorizado.

Como todo o gerenciamento da informação é feito basicamente por pessoas, é essencial que a equipe responsável seja qualificada para atender às demandas informacionais. Nesse sentido, Barbosa (2008) destaca a importância de se ter equipes multidisciplinares no trato da informação. O autor acredita que apenas por meio da formação de tais equipes, formadas por especialistas em computação e comunicação, bem como bibliotecários, arquivistas, administradores e outros profissionais, será possível o desenvolvimento de uma abordagem condizente com as exigências das modernas formas organizacionais. É sobre a atuação multidisciplinar na gestão da informação, especificamente do secretário executivo, que se trata nas próximas seções.

## 2.2 O perfil atual do secretariado executivo

O secretário executivo, ao longo da história, deixou de ser um servidor operacional e se profissionalizou. No passado, suas funções eram estritamente mecanicistas, mas, com o decorrer do tempo e com as modificações administrativas advindas da globalização, o perfil do profissional de secretariado se modificou. As organizações evoluíram e

se tornaram mais complexas. Com isso, o secretário executivo passou a atuar ativamente junto à chefia, assumindo novos papéis, conforme pressupostos de Kipper e Fávero (2009). Aos poucos, sua atuação foi crescendo, tornando-se mais dinâmica e abrangente.

As novas empresas necessitam que os secretários executivos participem do gerenciamento de informações, documentos e pessoas e contribuam para a melhoria das relações interpessoais, manifestando dinamismo, flexibilidade, capacidade de empreendimento e automotivação, de acordo com Santos e Caimi (2009). Portanto, o atual profissional secretarial é uma pessoa polivalente, capaz de atuar em diversas áreas.

Já que o secretário executivo de hoje atua em diferentes níveis e em diversas frentes, é imprescindível que ele possua conhecimento de todos os setores da empresa, como: *marketing*, administração, recursos humanos, finanças, logística, contabilidade e telecomunicações. Além disso, como esse profissional trabalha em conjunto com o chefe, necessita conhecer as mesmas técnicas utilizadas por ele no seu dia a dia para compreender suas ações, ou seja, liderança, motivação, comunicação efetiva, negociação e criatividade, conforme afirmam Mazulo e Liendo (2010). Todos esses saberes são essenciais para que ele consiga atender os clientes internos e externos de forma eficaz.

De acordo com Mazulo e Liendo (2010), o secretário executivo, atualmente, planeja, organiza, executa, direciona e controla todas as ações que lhe cabem, com uma rotina cada vez mais diversi-

ficada e abrangente. Portanto, pode-se dizer que ele é um gestor no seu dia a dia. Contudo, apesar de a função gerencial estar inserida na rotina dos secretários executivos, eles não possuem nível hierárquico gerencial. No organograma, eles continuam como profissionais de apoio (assessores), segundo os autores citados.

Em conformidade com o exposto até agora e com Sabino e Rocha (2004), o atual secretário executivo é mais autônomo e encontra na tecnologia uma aliada para agilizar e qualificar seu trabalho. Segundo Kipper e Fávero (2009), o profissional é capaz de entender o processo organizacional, gerir informações, compreender a automação dos escritórios e as novas tecnologias, gerir conflitos, promover e apoiar o crescimento da equipe, sem esquecer a discrição e a competência.

Enfim, as atividades cotidianas dos secretários executivos requerem amplos conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais para desempenhar múltiplas funções, de acordo com as especificidades de cada organização. Ele contribui para a melhoria da qualidade e para uma maior produtividade nas organizações; coordena o trâmite de papéis; atende os clientes internos e externos; mantém atualizados os arquivos manuais e informatizados; gerencia tarefas operacionais; resolve problemas inerentes ao seu trabalho; tem uma visão geral da cultura da empresa; coleta dados e elabora relatórios; redige textos profissionais especializados; usa amplamente a informática e gerencia a transmissão e a difusão de informações.

## 2.3 O secretário executivo como gestor de informação

Um dos novos papéis desempenhados pelo secretariado executivo é o de gestor, como vimos na literatura apresentada previamente. Como afirmaram Neiva e D'Elia (2014), essa nova exigência amplia o leque das competências que o profissional de secretariado precisa ter e o número de informações que ele deve monitorar, consultar e coordenar. O que nos permite dizer que o secretário executivo exerce função de gestor de informação no seu dia a dia. De acordo com a Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, disponível no *site* da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec), que regulamenta a profissão de secretário executivo:

Art.4º. São atribuições do Secretário Executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares.<sup>1</sup>

Como afirmam Rodighero e Grzybowski (2009), também, cabe ao secretário executivo organizar os dados de forma que eles possam ser considerados memória da empresa, em formato de arquivos, projetos ou registros. Pode-se observar que muitas atribuições, que são de responsabilidade do secretariado, envolvem a gestão dos dados e das informações que passam por esse profissional.

Em diversas empresas, é delegado ao secretariado executivo o sistema de organização das informações: a guarda, a manutenção e o acesso, segundo Mazulo e Liendo (2010), além da coleta de informações, da interpretação e da sintetização de textos e documentos, como vimos na lei de regulamentação da profissão. Ainda, de acordo com as autoras, é responsabilidade do profissional de secretariado avaliar o nível de informação que circula por ele e organizá-la conforme os seguintes fatores: etapas, ambientes e categoria.

O secretário executivo tem papel fundamental na organização do sistema de informações, conforme Neiva e D'Elia (2014), pois esse profissional faz a ligação entre diversos setores e serve de “ponte” entre os clientes externos e internos. Isso faz com que ele tenha acesso a vários dados e informações que circulam pelas empresas e que, se processados, geram conteúdo exclusivo e de vital importância, que auxiliam na tomada de decisões.

### 3 Procedimentos metodológicos

Como etapa inicial deste trabalho, procedeu-se com um levantamento bibliográfico sobre a gestão da informação, o novo perfil do secretário executivo e a atuação desse como gestor de informação. Em um segundo momento, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo para realizar o estudo proposto, definida por Bardin como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 44).

A análise de conteúdo é uma ferramenta que permite descrever o conteúdo dos discursos, interpretá-los e fazer inferências a respeito das mensagens analisadas. É composta por três etapas: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos dados. Na pré-análise, são definidos os seguintes itens: as questões e os objetivos que nortearão a pesquisa, os documentos a serem analisados e os índices que fundamentarão a interpretação final. Assim, a questão a ser respondida é: o profissional de secretariado executivo atua como gestor de informação? E o principal objetivo é verificar se essa questão terá resposta afirmativa ou não. Como documento a ser analisado, foi escolhida a *Revista Gestão e Secretariado (GeSec)*, selecionada por ser a principal publicação on-

-line e gratuita da área, além de ter um caráter interdisciplinar, o que a tornou adequada para a análise pretendida.

De acordo com Bardin (2011), os índices podem ser a menção explícita de um tema em uma mensagem. Desse modo, os índices deste trabalho são “gestão de informação” e “secretariado executivo”. Nesse sentido, e pelo fato de a *GeSec* abordar diversos assuntos, foi delimitado como *corpus* a ser analisado os artigos que tinham temas relacionados com os índices estipulados. Para fazer esse recorte, foi utilizada a ferramenta de pesquisa disponível no *site* da revista a fim de selecionar os trabalhos que continham a expressão “gestão informação”. Após, verificamos se no resultado também aparecia o termo “secretariado” ou “secretário”. Então, os artigos estudados foram: “A importância da gestão da informação para a atuação profissional do secretário executivo – uma revisão de literatura nacional integrativa”; “O profissional de secretariado e a responsabilidade socioambiental: a importância da assessoria executiva”; e “Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo”.

As etapas finais da análise de conteúdo, exploração do material e tratamento dos dados serão tratadas a seguir.

## 4 Análise dos resultados

A análise de conteúdo realizada foi uma análise dos significados, ou seja, um estudo temático. E esse processo seguiu as seguintes regras estipuladas por Bardin (2011):

- Homogeneidade: os dados devem referir-se ao mesmo tema, ser obtidos por técnicas iguais e colhidos por indivíduos semelhantes;
- Exaustividade: deve-se esgotar a totalidade da comunicação, não omitir nada;
- Exclusividade: um elemento não deve ser classificado em mais de uma categoria;
- Representatividade: a amostra deve representar o universo;
- Pertinência: os documentos precisam adaptar-se ao conteúdo e ao objetivo da pesquisa.

Seguindo as regras mencionadas, passou-se à exploração do material. Essa fase consistiu em explorar o material da análise por meio da codificação, o que implica coletar os dados a serem analisados. O processo de codificar envolve três etapas: recortar, classificar e enumerar. Recortar o material é escolher qual parte do texto será selecionada para análise, a classificação é o processo que envolve o agrupamento dos dados recortados em categorias e enumerar é fazer a contagem dos recortes feitos.

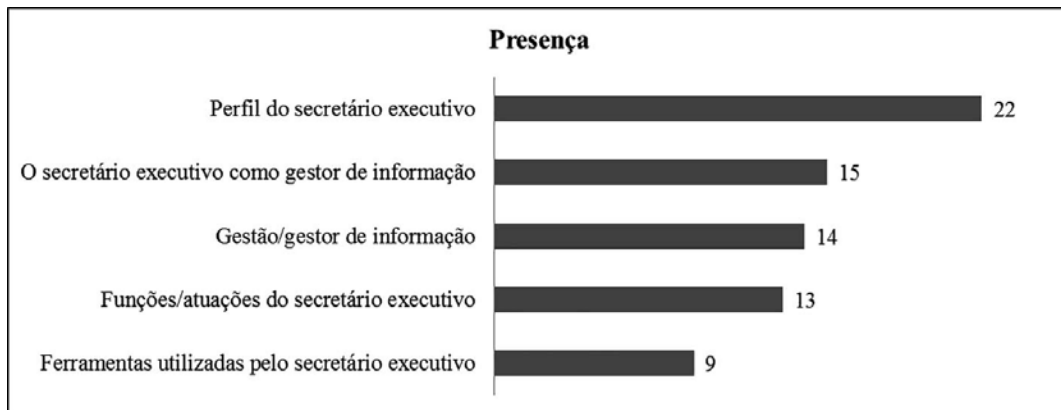
Sendo assim, após a leitura do material selecionado para análise, foram eleitas cinco unidades temáticas, com o propósito de recortar e classificar o conteúdo. São elas: 1) funções/atuações do secretário executivo; 2) perfil do secretário executivo; 3) ferramentas utilizadas pelo secretário executivo; 4) gestão/gestor de informação; e 5) o secretário executivo como gestor de informação.

A partir disso, foram feitos 73 recortes temáticos no material, que foram agrupados e classificados em cinco qua-

dros elaborados a partir das unidades temáticas citadas. As categorias que apareceram com mais frequência foram: “Funções/atuações do secretário execu-

tivo”, “Gestão/gestor de informação” e “O secretário executivo como gestor de informação”, como pode ser observado no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Enumeração por presença



Fonte: elaborado pela autora.

Os números mostraram que as categorias de recorte estipuladas estavam de acordo como o objetivo geral, que era verificar se o secretário executivo atua como gestor de informação, uma vez que os temas mais recorrentes trataram desse assunto e que nenhuma categoria ficou sem recortes.

A terceira fase do processo de análise de conteúdo trata e interpreta os dados obtidos. Para Bardin (2011), os resultados em bruto são tratados de maneira a serem significativos e válidos, e o analista, tendo à sua disposição resultados significativos e fiéis, pode então propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas, isto é, essa fase consiste em fazer inferências e interpretações acerca dos resultados obtidos.

De acordo com os dados encontrados, o secretário executivo desempenha várias funções, como: assessor, administrador e gestor. E suas funções são semelhantes às de um administrador, utilizando habilidades de planejamento, organização, coordenação, comando e controle. Esse profissional atua como agente facilitador do fluxo de comunicação, fornecendo informações, como mediador das ações da empresa e como elo entre parceiros, fornecedores e clientes, gerenciando informações e administrando processos. É o responsável pela gestão documental nas organizações: realiza a triagem e a organização de documentos, compila informações e elabora relatórios e apresentações, além de desempenhar as habituais técnicas secretariais, como organização de eventos, atendimento telefônico e redação de documentos.



Analisando os dados, percebe-se que o secretário executivo é um profissional com perfil multidisciplinar, com conhecimentos técnicos e habilidades gerenciais, o que lhe permite atuar em diversos setores de uma organização. Ele trabalha ao lado dos poderes decisórios e ajuda na otimização dos resultados, por isso, deve ter visão generalista e estratégica, deve ser ético, transparente, proativo, atencioso, criativo, flexível e discreto. Além disso, deve ser comprometido, ter capacidade de resolver problemas/imprevistos de forma consciente e responsável, ter habilidade no trabalho em equipe e capacidade de se adaptar às mudanças. É importante que ele conheça a empresa como um todo e se mantenha atualizado quanto às inovações tecnológicas e estratégicas das organizações, a fim de bem realizar as suas funções.

De acordo com os dados da categoria “Ferramentas utilizadas pelo secretário executivo”, esse profissional pode fazer uso de determinadas ferramentas que lhe auxiliem a executar suas tarefas rápida e eficazmente. Os equipamentos destacados foram as tecnologias da informação e comunicação (TICs) e o gerenciamento eletrônico de documentos (GED). Foi ressaltado que o secretário executivo pode utilizar as TICs de forma estratégica para consolidar parcerias, público-alvo, fornecedores, gerenciar atividades diárias e fazer a gestão sociocomunicativa com o público externo e interno. As TICs contribuem também para tornar o secretário executivo um articulador de informações e de comunicação no ambiente de trabalho, ajudando no crescimento da organização.

Como o material estudado retratou, a gestão da informação é o gerenciamento de todos os recursos informacionais relevantes para o desenvolvimento empresarial, é o um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle da informação, a fim de utilizá-la da maneira mais apropriada e de acordo com as políticas e os preceitos de cada organização.

O gestor ou profissional da informação é a pessoa que lida com a informação. Ele adquire informação registrada em qualquer suporte, organiza, descreve, indexa, armazena, recupera e distribui essa informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela. Além disso, busca corresponder às exigências dinâmicas da sociedade e contribuir para que os recursos informacionais sejam cada vez mais rentáveis e eficazes na tomada de decisões.

A partir dos dados obtidos, foi possível verificar que a informação é um importante instrumento de trabalho para o secretário executivo e, quando comparadas as atribuições deste com as dos profissionais da informação, foram encontradas várias similaridades entre elas. Um exemplo citado foi o de que o profissional da informação deve priorizar a informação relevante para o usuário e verificar a qualidade dessa informação, observando características como a exatidão, a utilidade e a aplicabilidade, atividades que são equivalentes com as do secretário executivo.

Também cabe ao secretariado, assim como ao gestor da informação, gerir documentos, personalizar a forma de

apresentação e disseminação da informação, elaborar relatórios, apresentações e documentos comerciais, modificando a forma como se visualiza a informação inicial, e, por meio de sua intervenção, tornar a apresentação das informações mais objetiva, segundo os propósitos aos quais devem servir, desenvolver um pensamento crítico e analítico para perceber e entender os problemas de informação e comunicação, conforme as perspectivas técnicas, organizacionais e pessoais, além de filtrar o grande volume de informação destinada aos executivos, de forma crítica, analisando seu conteúdo e verificando a qualidade das informações.

Por conseguinte, a gestão da informação pôde ser observada como uma atribuição do secretário executivo, desde que foi observada a contribuição da aplicação dos conceitos da ciência da informação, da documentação e da observância dos ciclos da informação e dos documentos dentro das organizações na rotina secretarial.

## 5 Considerações finais

Esta pesquisa revelou que o secretário executivo é um profissional multidisciplinar, que tem várias funções, conhecimentos técnicos variados e habilidades gerenciais. Devido a essas características, ele pode atuar em qualquer tipo de organização, além de poder transitar entre os variados setores e níveis de uma empresa.

Identificou-se que o secretariado executivo tem uma participação ativa no processo de tomada de decisões, pois trabalha em conjunto com os profissionais

que têm poder de decisão, auxiliando-os diretamente em suas tarefas. Em virtude desse fato, deve ter uma visão generalista e estratégica de toda a organização.

Foi detectado, ainda, que o secretário executivo atua como um elo entre pessoas, conhecimentos e níveis hierárquicos dentro de uma organização. Ademais, ele atua como agente facilitador de processos e no fluxo de comunicação, tendo como principal instrumento de trabalho a informação. Esse profissional gerencia informações, documentos, arquivos físicos e digitais, administra processos, é responsável pela gestão documental, além de desempenhar as funções clássicas do secretariado, como a organização de eventos, o atendimento telefônico e de clientes (internos e externos) e a redação de documentos. Entre as suas características, destacaram-se: a discrição, a proatividade, a ética, a transparência, o comprometimento e a capacidade de se adaptar às mudanças e de resolver problemas.

Em relação ao gestor de informação, a análise mostrou que esse profissional lida com a informação e que é o responsável por gerenciar todos os recursos informacionais de uma empresa. Uma vez que adquire informação registrada em qualquer suporte, organiza, descreve, indexa, armazena, recupera e distribui essa informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela, coordena equipes de trabalho, desenvolve e executa programas e sistemas que atendam às necessidades informacionais dos usuários, gerencia a informação de forma estratégica, satisfaz as necessidades informacionais de seus

clientes e contribui para que os recursos informacionais sejam um instrumento eficaz na tomada de decisão.

A análise também apontou várias semelhanças entre as atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado executivo e de gestão de informação: ambos trabalham com a informação e utilizam ferramentas de TICs e GED na realização de suas atividades, organizam o sistema de informações, fazem a ligação entre diversos setores da empresa, servem de “ponte” entre os clientes externos e internos, têm acesso a vários dados e informações que circulam pela organização, o que auxilia na tomada de decisões.

Esses profissionais são responsáveis pela gestão documental nas empresas: realizam a triagem e a organização de documentos, compilam informações, e elaboram relatórios e apresentações. Trabalham com a gestão dos dados e das informações que passam por eles, coletando, interpretando e sintetizando-as em textos e documentos, priorizam a informação relevante para o usuário e verificam sua qualidade, tendo em conta características como a exatidão, a utilidade e a aplicabilidade.

Assim sendo, este estudo possibilita afirmar que o secretário executivo atua, sim, como gestor de informação no seu dia a dia profissional. Percebe-se que esse tema é novo e pouco explorado, o que é demonstrado pela pouca literatura encontrada e pelo baixo número de artigos publicados na *GeSec* a esse respeito.

Portanto, concordamos com o pensamento de Davenport (2004), de que a gestão de informação pode incorporar

novos profissionais – como o secretário executivo – para enriquecer e desenvolver sua área. Por fim, esperamos que este trabalho tenha contribuído para reflexões em torno dessas duas áreas de atuação, secretariado executivo e gestão da informação, e que sirva de inspiração para pesquisas futuras.

## The professional performance of the secretariat executive as an information manager: a content analysis of the *Journal GeSec*

### Abstract

This work is the result of a qualitative research, which aims to make a content analysis in order to verify if the executive secretariat acts as an information manager in their professional life. It is justified by the contribution to the multidisciplinary of the executive secretariat and the reflection on another playing field. To achieve the goals, a review of literature about the concept of information management and its activities, the new profile of the executive secretariat and its performance as an information manager was done. The articles published in the *Journal GeSec* – an online, free and interdisciplinary publication, resulting from academic and professional research – which deal with the executive secretariat and information management were raised. In the analysis method the studies of Bardin (2011) about the Content Analysis was used. This theory allows to infer knowledge from the treatment and handling of selected speeches. Our studies revealed that the executive secretariat is a professional with a multidisciplinary profile, which has several functions, has varied expertise and managerial skills. Because of these characteristics, he can work in any type of organization, and can move

between the various sectors and levels of a company. The analysis also pointed out several similarities between the activities performed by executive secretariat and information manager. Therefore, this study allowed us to say that the executive secretariat acts as an information manager in their professional life.

**Keywords:** Content analysis. Management information. Executive Secretariat.

## Referências

- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. *Informação e Informação*, Londrina, v. 13, n. especial, p. 1-25, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>>. Acesso em: 24 maio 2016.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues; MACEDO, Solange Madalena Souza. Gestão da informação, da tecnologia da informação e comportamentos e valores relativos à informação em instituições de ensino superior (IES) de Belo Horizonte. *Brazilian Journal of Information Science*, Marília, SP, v. 7, n. especial, p. 137-153, 1º sem. 2013. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/index>>. Acesso em: 26 maio 2016.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2011.
- CHOO, Wei Chun. Preenchendo as lacunas cognitivas: como as pessoas processam informações. In: MARCHAND, Donald A.; DAVENPORT, Thomas H. *Dominando a gestão da informação*. Porto Alegre: Brookman, 2004. p. 279-287.
- DAVENPORT, Thomas H. Resgatando o “I” da “TI”. In: MARCHAND, Donald A.; DAVENPORT, Thomas H. *Dominando a gestão da informação*. Porto Alegre: Brookman, 2004. p. 15-44.
- FENASSEC. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/d\\_info\\_cargos\\_cbo.html](http://www.fenassec.com.br/d_info_cargos_cbo.html)>. Acesso em: 8 maio 2016.
- KIPPER, Rosane Tomedi; FÁVERO, Altair Alberto. Pensamento, criatividade e conhecimento: diferenciais do profissional de secretariado. In: DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. *Gestão secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo: UPF Editora, 2009. p. 77-108.
- MARCHIORI, Patrícia Zeni. Gestão da informação: fundamentos, componentes e desafios contemporâneos. In: SOUTO, Leonardo Fernandes. *Gestão da informação e do conhecimento: práticas e reflexões*. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. p. 27-46.
- MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. *Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira*. São Paulo: Editora Senac, 2010.
- NEIVA, Edméa Garcia; D’ELIA, Maria Elizabeth Silva. *As novas competências do profissional de secretariado*. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.
- RODIGHERO, Deise; GRZYBOVSKI, Denize. Gestão do conhecimento e o profissional secretário executivo. In: DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. *Gestão secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo: UPF Editora, 2009. p. 157-180.
- SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. *Secretariado: do escriba ao webwriter*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- SANTOS, Cássia Viviane dos; CAIMI, Flávia Eloisa. Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais. In: DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. *Gestão secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo: UPF Editora, 2009. p. 23-41.