

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

ANA CRISTINA MUNIZ DÉCIA

***A INFORMATION LITERACY* NA FORMAÇÃO DO NEO-SECRETÁRIO
EXECUTIVO: UM ESTUDO DE CASO DA GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO / UFBA.**

Salvador - Bahia
2005

ANA CRISTINA MUNIZ DÉCIA

***A INFORMATION LITERACY NA FORMAÇÃO DO NEO-SECRETÁRIO
EXECUTIVO: UM ESTUDO DE CASO DA GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO / UFBA.***

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade da Federal Bahia como requisito parcial para uma obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof^a Dr^a. Helena Pereira da Silva.

Salvador – Bahia
2005

FICHA CATALOGRÁFICA

Décia, Ana Cristina Muniz

A Information Literacy na formação do neo-secretário executivo: um estudo de caso da Graduação em Secretariado/UFBA / Ana Cristina Muniz Décia, Salvador, 2005.

190 f.: il.

Orientador: Profª Drª Helena Pereira da Silva.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, 2005.

1. *Information Literacy*. 2. Formação. 3. Secretariado Executivo. 4. Gestão da Informação. I - Universidade Federal da Bahia. II - Profª Drª Helena Pereira da Silva. III - *A Information Literacy* na formação do neo-secretário executivo: um estudo de caso da Graduação em Secretariado/UFBA

CDU:

CDD:

TERMO DE APROVAÇÃO

ANA CRISTINA MUNIZ DÉCIA

A INFORMATION LITERACY NA FORMAÇÃO DO NEO-SECRETÁRIO EXECUTIVO: UM ESTUDO DE CASO DA GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO / UFBA.

Dissertação aprovada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, pela seguinte banca examinadora:

Helena Pereira da Silva – Orientadora
Doutora em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil.
Universidade Federal da Bahia.

Robinson Moreira Tenório
Pós-Doutor em Filosofia e História das Ciências, Universidade de Paris VII, França.
Universidade Federal da Bahia.

Teresinha Fróes Burnham
Pós-Doutora em Educação, Universidade de Londres, Inglaterra.
Universidade Federal da Bahia.

Salvador, 20 de maio de 2005.

Aos meus pais e aos mestres que inspiraram meu ingresso na trajetória acadêmico-científica. E a Ana Luíza, minha sobrinha-afilhada.

AGRADECIMENTOS

É muito agradável relembrar quantos contribuíram para que eu tenha chegado até aqui; porém esse momento do registro contém o risco de esquecimentos e omissões, sei disso. Assumo o risco e desde já peço desculpas por eventuais omissões, afinal, plagiando o rei, “são tantas emoções”. E com reconhecimento, agradeço:

Aos meus familiares pelo estímulo de sempre e confiança na minha capacidade de realizar;

Aos meus queridos amigos, cujas palavras serviram de bálsamo nos momentos cruciais. E em especial: ao Prof. de Inglês, Júlio David; ao afetuoso “casal-informática”, Luiz e Sheyla; à secretária executiva Florisdalva; a Denise Lemos, mestra pichoniana e amiga; a Bárbara Dultra, eterna companheira de tantas jornadas no secretariado; a Tereza Oliveira e a Ana Patrícia, cúmplices na amizade, a Diógenes Barbosa, companheiro de todas as horas e a Fátima Macedo, generosa terapeuta transpessoal. A TODOS que me deram o apoio e demonstração de amizade, além do suporte técnico nas suas respectivas áreas durante o processo da pesquisa e dissertação. E aos colegas e diretores de teatro que tive de “abandonar” para cursar o mestrado, mas continuaram alimentando minhas esperanças de subir ao palco novamente.

Ao Programa da Pós-graduação em Ciência da Informação, todos os mestres, colegas e funcionários, em especial à bibliotecária Urânia e à secretária Luciana, e à orientadora Helena Pereira da Silva que me possibilitaram viver a experiência rica e desafiadora do tornar-se mestre quando se é tão-somente um insaciável aprendiz.

Ao curso de graduação em Secretariado Executivo da UFBA cujas experiências e amizades (como as da então secretária do colegiado, Ângela Novas, dos funcionários da biblioteca, Wilson e Jackson, além da coordenadora do curso, Bárbara, e de professores como Cananga Donati e Neyde Marques) alimentaram inconscientemente o meu desejo de ser docente. A todos os colegas da graduação de Administração e Secretariado da UFBA que se tornaram referências eternas de amizade; e ao curso de Especialização em Administração UFBA (professores, colegas, e a equipe CPA) pela rica experiência na formação; e ao Núcleo de Psicologia Social da Bahia pela fantástica experiência pichoniana vivenciada na formação em Coordenação de Grupos Operativos.

Aos alunos atuais e antigos da UCSAL e da UFBA, da graduação e da pós-graduação dos cursos de secretariado que, com seus questionamentos, críticas, elogios, “queixas” e esperanças em mim depositadas, foram o embrião e o motivador desta pesquisa.

Ao meu ex-chefe, Reynaldo Loureiro, com quem aprendi a secretariar um perfil exigente-perfeccionista, mas educado e apoiador nas minhas iniciativas docentes, contribuindo para tornar-me uma secretária reconhecida e respeitada no meu trabalho; e ao meu fiel assistente de secretaria, Edmilson Rocha, e a todos os amigos conquistados no Grupo Cidade.

Aos professores participantes da pré-banca e banca examinadora: Fabrício Soares, Robinson Tenório e Teresinha Frões cujas leituras atentas e recomendações foram indispensáveis a este trabalho. O Meu profundo agradecimento pela generosidade, compartilhamento e estímulo.

A Deus, mestre dos mestres, pela companhia em todas as minhas jornadas e por ter me permitido nas dificuldades experimentar o aprendizado e o apoio de guardiãs na oração, como Jacira e “Maria Cris”, que me fortaleceram quando a minha fé titubeou... Obrigada pela força, meu Deus!!!

Não junto a minha voz à dos que, falando de paz, pedem aos oprimidos, aos esfarrapados do mundo, a sua resignação. Minha voz tem outra semântica, tem outra música.

Paulo Freire, 1986, p.113.

RESUMO

A emergência da Sociedade da Informação, também identificada como Sociedade de Aprendizagem entre outras denominações, tem sido caracterizada pela presença maciça das tecnologias de informação e comunicação (TIC), configurando novos ambientes para aprender, viver e trabalhar, tanto para pessoas quanto para organizações. Esse ambiente tem sido marcado pelo uso da informação, mediada pelas TIC, para geração de conhecimento e produção de riquezas para aqueles que sabem lidar e obter resultados nesse universo. Portanto o domínio efetivo das competências relacionadas ao universo informacional tem representado diferencial de sobrevivência, competitividade e inclusão socioprofissional. Dessa consciência, a classe bibliotecária americana impulsionou um movimento denominado *Information Literacy*, cuja tradução mais usual tem sido: **competência em informação**, que visa promover a aquisição de competências para atuar no ambiente informacional. A *American Library Association* (ALA), em 1989, definiu o que é ser **competente em informação** e esse conceito passou a ser disseminado e estudado no mundo inteiro como forma de inclusão, competitividade e “empowerment” para indivíduos e organizações. Por outro lado, o profissional de Secretariado Executivo atua na gestão do fluxo informacional nos diversos níveis hierárquicos das organizações públicas e privadas e, ao assessorar chefias, realiza, entre outras atividades, o filtro das informações, bem como o arquivamento em meios físico e digital, a busca de informações em rede, gerando e disseminando informações, sendo a interface entre o ambiente interno e externo, além de um mediador que ajuda no efetivo trabalho de gestão realizado por seus executivos-chefe. Por isso é que se procurou verificar se a formação em Secretariado Executivo da UFBA tem possibilitado aos seus graduandos a apreensão dos fundamentos e práticas para a aquisição da *Information Literacy* e, conseqüentemente, para uma inserção desse profissional, sintonizada com as necessidades atuais das organizações e da sociedade. Essa investigação considerou o contexto descrito, o perfil delineado para o secretário executivo no século XXI, as diretrizes curriculares nacionais para a área de secretariado e, especificamente, a reflexão sobre a proposta pedagógica do curso em vigor, à luz dos conceitos sobre currículo e projeto pedagógico, a fim de promover um repensar da formação em sintonia com o cenário descrito. Para tanto, levou-se em consideração que as transformações presentes nessa Sociedade da Informação sinalizam a emergência de novos paradigmas educacionais e organizacionais numa perspectiva global, holística e sistêmica, que considere a formação do indivíduo-cidadão para a vida e o trabalho, num aprendizado contínuo e para toda a vida.

Palavras-chave: *Information Literacy*, competência em informação, formação, secretário executivo, neo-secretário executivo.

ABSTRACT

The emergency of the Information Society, also identified as Society of Learning among other denominations, has been characterized by the solid presence of the technologies of information and communication (TIC), configuring new environments to learn, to live and to work, for people and for organizations. That environment has been marked by the use of the information, mediated by TIC, as a way of acquiring knowledge and increase richness for those that know how to deal with and to obtain results in that universe. Therefore the effective domain of the competences related to the informational universe has been acting differential of survival, competitiveness and social and professional inclusion. Been aware of this, the American librarian encouraged a movement named **Information Literacy**, whose usual translation has been: competence in information, that seeks to promote the acquisition of competences to act in the informational environment. American Library Association (ALA) defined, in 1989, what means to be an information literate person. Then, the concept passed to be disseminated and studied in the whole world as a way of social inclusion, competitiveness and empowerment for individuals and organizations. On the other hand, the Executive Secretary professional acts in managing the informational flow in the several hierarchical levels of the public and private organizations and, when advising leaderships, they accomplish, among other activities, the filter of the information, the filing in physical and digital media, the search of information in the internet; they generate and disseminate information, playing the role of interface among internal and external organizational environment, besides being the mediator that helps in the effective managing work accomplished by their executive-bosses. Therefore was tried to verify if the graduation in Executive Secretary of UFBA has been making possible to their students the apprehension of the foundations and practices to the Information Literacy acquisition and, consequently, to the professional inclusion that executive secretary, in harmony with the current needs of the organizations and of the society. That investigation considered the context described above, the profile delineated to the executive secretary in the XXI century, the national curricula guidelines to the secretarial area, and specifically, the reflection on the actual pedagogic proposal of the course, inspired in the concepts of curricula and pedagogical project, in order to promote the “rethinking” of the graduation in syntony with the described scenery. For doing that, it was taken into account that the present transformations in that Information Society signal the emergency of new education and organizational paradigms in the global, holistic and systemic perspective, in what one considers the individual-citizen's formation for the living and working, in the continuous learning and for the lifetime.

Key words: Information Literacy, competence in information, formation, executive secretary, neo-executive secretary.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 - A Classificação da Informação segundo sua finalidade para uma organização | 42 |
| Figura 2 - O Valor da Informação depende do Contexto da Organização | 44 |
| Figura 3 - Os Níveis Hierárquicos da Informação | 45 |
| Figura 4 - Fontes de Informação Pessoais | 51 |
| Figura 5 - O Processo de Gerenciamento da Informação | 52 |
| Figura 6 - Tarefas do Processo de Gerenciamento de Informações | 54 |
| Figura 7 - O Secretário: mediador e filtro do fluxo informacional na organização | 65 |
| Figura 8 - Demonstrativo das Diferentes Concepções de <i>Information Literacy</i> | 85 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|-----|
| Quadro 1 - Dados, Informação e Conhecimento | 41 |
| Quadro 2 - Estilos de Gerência da Informação | 58 |
| Quadro 3 - Escritórios e Automação de Escritórios: funções, atividades e sistemas do escritório moderno | 63 |
| Quadro 4 - Comparativo entre as Concepções da <i>Information Literacy</i> e as Concepções Pedagógicas | 89 |
| Quadro 5 - Comparação entre a educação tradicional e a educação voltada para a <i>Information Literacy</i> | 94 |
| Quadro 6 - A Valorização das Responsabilidades da Secretária | 110 |
| Quadro 7 - Características das Secretárias | 111 |
| Quadro 8 - Estrutura Curricular do Curso de Secretariado da UFBA | 131 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|-----|
| Tabela 1 - Identificar a Necessidade de Informação | 147 |
| Tabela 2 - Acessar a Informação | 148 |
| Tabela 3 - Avaliar Criticamente a Informação e suas Fontes | 149 |
| Tabela 4 - Usar e Comunicar Efetivamente a Informação | 150 |
| Tabela 5 - Considerar as Implicações de suas Ações no Uso e Acesso à Informação | 152 |
| Tabela 6 - Aprender a Aprender e de forma independente | 153 |
| Tabela 7 - Aprender Continuamente e ao Longo da Vida. | 154 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACC – Atividade Curricular em Comunidade
ACRL – Association of College and Research Libraries
AD – Análise do Discurso
ALA – American Library Association
ARI – Administração de Recursos Informacionais
CBO – Classificação Brasileira de Ocupações
CES/CNE – Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação
CPA – Capacitação Profissional Avançada
EAUFBA – Escola de Administração da UFBA
FENASSEC – Federação Nacional de Secretárias e Secretários
ICI – Instituto de Ciência da Informação
IDC – Identificador de Chamadas
IES – Instituição de Ensino Superior
IFS – Information Fatigue Syndrome (Síndrome da Fadiga Informacional)
LISA – Library and Information Science Abstracts
MEC – Ministério da Educação
OCDE – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
SAD – Sistema de Apoio a Decisão
SCONUL – Standing Conference of National and University Libraries
SM – Salário Mínimo
TCC – Trabalho de Conclusão de Curso
TIC – Tecnologia de Informação e Comunicação
TPD – Treinamento Programado à Distância
UCSAL – Universidade Católica do Salvador
UFBA – Universidade Federal da Bahia
UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS

LISTA DE QUADROS

LISTA DE TABELAS

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|---|-----|
| 1. INTRODUÇÃO | 14 |
| 1.1 O PORQUÊ DO ESTUDO | 14 |
| 1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA | 18 |
| 1.2.1 Objetivos | 21 |
| 1.2.2 Justificativa | 22 |
| 1.3. METODOLOGIA | 24 |
| 1.3.1 Etapas do Processo Metodológico | 25 |
| 1.3.2 Instrumento de Coleta de Dados | 26 |
| 1.3.3 Abordagem e População | 27 |
| 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO | 29 |
| 2. A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: UMA SOCIEDADE DE APRENDIZAGEM | 30 |
| 3. A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES | 40 |
| 3.1 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO: ABORDAGEM ECOLÓGICA E FOCO NAS PESSOAS | 47 |
| 3.1.1 A Gestão da Informação como Processo: tarefas, papéis e estilos de gerência | 52 |
| 3.1.2 A Gestão da Informação no Escritório e seus profissionais: automação do trabalho da informação | 59 |
| 3.1.2.1 As Funções do Escritório nas Organizações | 61 |
| 3.1.2.2 Formar Capital Intelectual para a Era da Informação: o desafio da formação | 68 |
| 4. O MOVIMENTO DA <i>INFORMATION LITERACY</i> AO REDOR DO MUNDO | 73 |
| 4.1 A TRAJETÓRIA DA <i>INFORMATION LITERACY</i> | 75 |
| 4.1.1 Aspectos Importantes para Implementar a <i>Information Literacy</i> | 89 |
| 4.2 <i>INFORMATION LITERACY EDUCATION</i> OU EDUCAÇÃO PARA ACOMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO | 93 |
| 4.2.1 A Emergência de um Paradigma Educacional Plural: holístico, global e sistêmico (ecológico) | 96 |
| 4.2.2 Novo Ambiente de Aprendizagem | 100 |
| 5. O PANORAMA DO SECRETARIADO: DA ORIGEM AO SÉCULO XXI | 103 |
| 5.1 O PANORAMA DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO: DA ORIGEM AO SÉCULO XX | 103 |
| 5.1.1 O Perfil Profissional do Secretariado Executivo no Século XXI | 109 |
| 5.1.1.1 Ambigüidades e Contradições do Atual Perfil do Secretariado: impactos na identidade e auto-estima do profissional | 115 |
| 5.2 ESTUDO DE CASO: A FORMAÇÃO EM SECRETARIADO DA UFBA | 122 |
| 5.2.1 Histórico e Desenvolvimento do Curso de Secretariado Executivo da UFBA | 122 |
| 5.2.2 Histórico das Diretrizes Curriculares para o Curso de Secretariado Executivo | 123 |
| 5.2.2.1 A Proposta da Comunidade Secretarial (IES) Encaminhada ao MEC | 123 |
| 5.2.2.2 Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Secretariado Executivo Aprovadas em 2002 pelo MEC | 126 |

| | |
|--|-----|
| 5.2.2.3 Novas Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Secretariado Executivo Aprovadas em 2004 pelo MEC | 127 |
| 5.2.3 Breves Concepções sobre Currículo e Projeto Político-pedagógico | 129 |
| 5.2.4 Estrutura Curricular do Curso de Secretariado Executivo da UFBA | 131 |
| 5.2.4.1 Considerações sobre a Estrutura Curricular do Curso | 133 |
| 6. RESULTADOS: ANÁLISE, DISCUSSÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS | 138 |
| 6.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS DAS QUESTÕES ESPECÍFICAS, TOTALIZADO 19 QUESTÕES | 140 |
| 6.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DAS QUESTÕES OPERACIONAIS (SOBRE <i>INFORMATION LITERACY</i>) | 146 |
| 7. CONCLUSÃO | 157 |
| 7.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 158 |
| 7.2 RECOMENDAÇÕES | 160 |
| 8. REFERÊNCIAS | 164 |
| 9. APÊNDICES | 171 |
| A – CARTA | 171 |
| B – QUESTIONÁRIO | 172 |
| C – RESPONSABILIDADES BÁSICAS DA SECRETÁRIA (DÉCIA, 2002 - ADAPTAÇÃO DE NATALENSE, 1998) | 177 |
| 10. ANEXOS | 178 |
| A – DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS PARA O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO APROVADAS EM 2002 PELO MEC | 178 |
| B – DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS PARA O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO APROVADAS EM 2004 PELO MEC | 179 |
| C – INFORMATION LITERACY COMPETENCY STANDARDS FOR HIGHER EDUCATION (PADRÕES DE COMPETÊNCIA EM <i>INFORMATION LITERACY</i> PARA O ENSINO SUPERIOR) | 185 |

1. INTRODUÇÃO

1.1 O PORQUÊ DO ESTUDO

Esta pesquisa tem como estudo de caso o curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal da Bahia (UFBA), que funciona na Escola de Administração (EAUFBA). O estudo tem como objetivo saber se a formação acadêmica em Secretariado Executivo torna o egresso um *information literate*, ou seja, uma pessoa competente em informação, segundo o conceito da *American Library Association* (ALA), diante da emergência da Sociedade da Informação.

Para isso consideramos o projeto pedagógico do curso, suas reformas e diretrizes curriculares, analisados a partir da literatura sobre Currículo e Projeto Pedagógico, Sociedade da Informação, Gestão da Informação nas Organizações e Movimento da *Information Literacy*.

Esse objetivo foi-se configurando a partir de uma trajetória profissional que teve início na minha graduação em Secretariado, na década de 1980. Ter feito a formação em Secretariado na UFBA produziu em mim algumas inquietações motivadas principalmente pelos aspectos sintetizados a seguir:

- ? Predomínio do foco tecnicista na formação, reflexo do projeto pedagógico de então, que era descontextualizado e dissociado da visão adequada da gestão organizacional contemporânea: de um ambiente baseado em tecnologias de informação e comunicação, e da concepção de aprendizado independente e continuado;
- ? Predomínio de componentes curriculares e seus conteúdos sem a relação com as competências técnicas, gerenciais e comportamentais para o trabalho de secretariar chefias, atuando em equipe e de forma autônoma;
- ? Ausência de quaisquer atividades ligadas à pesquisa, extensão, Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) monográfico, ou ainda Atividade Curricular em Comunidade (ACC) que fomentassem a investigação sobre o *modus operandi* na própria formação e na vida profissional, possibilitando interagir e solucionar questões na comunidade.

A percepção desses e de outros aspectos experimentados na graduação serviram de impulsionador para este estudo. Assim, a inevitável confrontação entre a formação e a experiência profissional como secretária executiva, de 1990 a 1995, mostraram-me a necessidade de desenvolver conhecimentos nas áreas financeira, de compras, de recursos humanos, além da administrativa, para ser capaz de secretariar adequadamente as áreas distintas na organização em que atuava (já que, mesmo diplomada em secretariado executivo, ainda não me sentia segura para atuar de maneira qualificada). Esses conhecimentos e práticas na coordenação de setores e pessoas durante a experiência como secretária executiva, mais tarde, estimularam-me a estabelecer parcerias e atuar na área de consultoria organizacional voltada para secretariado.

O curso de Secretariado da UFBA foi reformulado e tornou-se de longa duração. Esse fato me reaproximou da vida acadêmica 5 anos depois de egressa da formação. Em 1996 houve a oportunidade de ingressar como docente no curso de Secretariado da UFBA e, ao mesmo tempo, cursar a pós-graduação *lato sensu* em Administração e a formação em Coordenação de Grupos Operativos na área de Psicologia Social Pichoniana. Essas oportunidades de aprendizado, somadas às disciplinas do Mestrado em Educação e Sociologia (ainda como aluno especial), foram permitindo uma compreensão mais sistêmica da formação e da profissão e solidificaram a crença de que a área de secretariado carecia de um “repensar-se”. E a convite da então coordenadora do curso de Secretariado, nós duas, criamos a primeira pós-graduação *lato sensu* para a área de secretariado na UFBA em 1999, dentro do programa de Capacitação Profissional Avançada - (CPA), no Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da UFBA.

Na prática docente, as vozes dos discentes na graduação e pós-graduação/UFBA (1996-2002) e na Graduação/UCSAL (desde 2001) continuavam a manifestar insatisfação quanto ao curso e reacendiam as minhas inquietações ao constatar a distância entre as exigências da Era da Informação num mercado de trabalho globalizado e a realidade oferecida pela formação: desconsiderando as competências relacionadas ao ambiente das novas tecnologias, o acesso à informação em rede, o domínio da capacidade gerencial com visão crítica e autônoma por parte dos graduandos e as novas propostas no processo de ensino-aprendizagem.

Ingressando no Mestrado em Ciência da Informação e familiarizando-me com os fundamentos da área é que passei a pensar na formação na perspectiva da *Information Literacy* e da inclusão social decorrente do domínio do universo informacional. A partir daí, busquei

investigar a adequação da formação de Secretariado da UFBA no tocante à efetividade das competências ligadas ao universo informacional, o que terminou por ratificar a importância da *Information Literacy* diante da emergência da Sociedade da Informação. Este foi o ponto focal para investigar a contextualização da formação em Secretariado Executivo da UFBA.

O estudo parte do contexto da Sociedade da Informação, também conceituada como Sociedade de Aprendizagem entre outras denominações, reconhecendo que esse contexto traz mudanças de várias ordens que afetam o mundo do trabalho, as formas de aprender, as formações e seus profissionais e, por isso, precisam ser refletidas à luz desse complexo cenário que requer a instituição de novos paradigmas que possam dar conta de tantas

da readequação das bases filosóficas do projeto político-pedagógico do curso de Secretariado ao atual contexto da Sociedade da Informação e aos novos paradigmas educacionais e organizacionais.

A título de facilitar a compreensão da leitura, **convencionei adotar a nomenclatura secretário executivo** para me referir às diversas formas utilizadas para identificar o profissional objeto dessa formação (secretária, secretário, assistente administrativo, assessor, assessora, assistente executivo, entre outros) **que na literatura brasileira consultada aparece maciçamente como secretária ou secretária executiva, enquanto na literatura americana é denominado assistente executivo**. A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) de 2002 reconheceu as várias denominações utilizadas para o profissional de secretariado executivo, assim, a forma aqui adotada visa unificá-las e facilitar a compreensão, já que não é objeto deste estudo definir a denominação mais adequada, o que requereria adentrar também as questões de gênero que ainda marcam profundamente a profissão de secretariado no imaginário coletivo.

Convencionei também utilizar as expressões *Information Literacy* e *Information Literacy Education* em inglês, pois ainda não encontramos consenso na literatura quanto à tradução. Entretanto o sentido que queremos trabalhar equivale a Competência em Informação e Educação voltada para a Competência em Informação respectivamente.

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Para a definição do problema consideramos o contexto atual, denominado de Sociedade da Informação, no qual a educação pode ser considerada sob esse novo paradigma. Em linhas gerais, fazendo um apanhado do referencial teórico utilizado, esse contexto pode ser caracterizado da seguinte forma:

- ? A humanidade convive com as transformações decorrentes da disseminação das tecnologias de informação e comunicação (TIC) em todos os ambientes do cotidiano e da conseqüente explosão do volume da informação. No ápice dessas transformações, amplia-se a consciência do valor do conhecimento, cujo insumo é a informação que passa a ser entendida como um bem intangível de alto valor para os diversos setores da sociedade.
- ? Essa mudança coloca o tratamento adequado da informação como uma habilidade estratégica para a sobrevivência das organizações, pois a informação agrega valor aos produtos e serviços e representa diferencial competitivo. Ademais, a capacidade de reconhecer quando a informação é necessária, saber acessar, avaliar seu uso e utilizá-la para propósitos específicos virou sinônimo de competência essencial para indivíduos, organizações ou nações no século XXI.
- ? A proliferação das TIC criou um novo ambiente onde a informação pode ser acessada, processada e armazenada, configurando também um novo ambiente de aprendizagem: rico em informação, recursos tecnológicos, problemas e soluções bem diferentes daqueles típicos da era industrial, na qual o processo de ensino-aprendizagem fragmenta os conhecimentos e “instrumentaliza para o fazer”, mas não favorece ao educando a “reflexão crítica sobre esse fazer” nem considera as diferentes formas de aprender desses sujeitos. Logo, acaba por desconsiderar a interdependência dos fenômenos sociais e as conseqüências futuras desse “modelo de processo de ensino-aprendizagem” que ainda é praticado maciçamente.
- ? A exclusão digital é um dos problemas que desafia educadores e instituições educacionais a problematizar a era da informação. Ou seja, reconhecer seus prós e contras para a sociedade como um todo, mas caminhando para a superação das contradições. O desafio é a adoção de um paradigma educacional sistêmico, global e contextualizado. Um

paradigma que conceba a formação para a cidadania, para o trabalho autônomo, para o aprender a aprender e a aprendizagem ao longo da vida.

- ? Refletir sobre esse novo paradigma é um exercício que implica o envolvimento de todos os setores da sociedade. As organizações já sinalizam abertura nessa perspectiva quando se consideram “organizações de aprendizagem” e compreendem que sua sobrevivência depende mais do comportamento das pessoas que da aquisição e domínio das tecnologias para a gestão da informação.
- ? O exercício de pensar um novo paradigma educacional torna-se fundamental por causa da dimensão política que tem a educação, por possibilitar a transformação do sujeito, e ir além do simples ato de ensinar conteúdos. O próprio conceito de alfabetizar no atual cenário se dilata do ato ensinar alguém a ler e escrever, expandindo-se para possibilitar ao alfabetizando a capacidade de ler e interpretar o mundo, com a mediação de tecnologias, permitindo-lhe conhecer o impacto decorrente do acesso e uso da informação.
- ? A alfabetização, nesse sentido *lato*, está na ordem do dia na discussão mundial sobre o que o estudante precisa aprender. A “alfabetização em informação” ou a “competência em informação” (ou fluência em informação tecnológica, ou no original em inglês, *information literacy*) inclui, desde a destreza no manuseio de tecnologias de *hardware* e *software*, passando por internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários para interagir no ambiente informacional de modo a proporcionar aprendizado ao longo da vida.
- ? As transformações decorrentes da presença, cada vez mais intensa, das TIC dão um novo contorno à aprendizagem e impulsionam o repensar do trabalho, das profissões, das formas de produzir e de aprender, configurando um novo cenário para o mundo do trabalho (ACRL, 2000; ALA, 1989, 1998; ASSMANN, 1998, 2000; BELLUZZO, 2004; BRASIL, 2002, 2004; DAVENPORT & PRUSAK, 1998; DUDZIAK, 2003; MEDEIROS, 2003; MIRANDA, 2004; MORAES, 1997; WERTHEIN, 2000).

Essas transformações descritas atingiram, entre tantas outras, a profissão de secretariado, que foi afetada pelas mudanças do ambiente organizacional globalizado. E com a Lei de Regulamentação da Profissão sancionada em 1985 e a proliferação dos cursos superiores em todo o Brasil, o secretariado ganhou *status* de profissão, e os cursos de graduação buscaram atender a demanda organizacional por secretários executivos que, no fim dos anos 90, passaram a ter o perfil de assessores (cf. capítulo 5).

- ? A fim de refletir esse perfil de assessor, no fim da década de 1990, a formação em Secretariado Executivo da UFBA, objeto de estudo deste trabalho, busca atender a essa demanda organizacional fazendo reformas no seu projeto pedagógico (inspiradas nas diretrizes curriculares que estavam em discussão) para estar em sintonia com novos paradigmas organizacional e de aprendizagem. E neste início do século XXI já se considera um perfil multifacetado, segundo Sabino & Rocha (2004): assessor, gestor, empreendedor e consultor.
- ? Uma forma de contextualizar a formação em Secretariado Executivo é verificando se ela considera a perspectiva acima discutida: a perspectiva de uma formação fundamentada num paradigma educacional sistêmico e crítico que propicie ao estudante a internalização de fundamentos para interagir na vida e no trabalho, e aposte na promoção de um aprendizado ao longo da vida, promovendo para isso a apreensão de competências para lidar com a informação tanto para a vida pessoal como profissional.
- ? Essa formação, portanto, deve considerar a irreversibilidade do ambiente digital, rico em informação, e considerar esse ambiente como locus de aprendizagem, tendo na promoção da inclusão digital, da fluência científico-tecnológica e da competência em lidar com a informação de forma independente a possibilidade de seus estudantes se tornarem profissionais-cidadãos, socialmente contextualizados e co-responsáveis pela sua vida, o que pode ser facilitado se tiverem a competência de acessar e usar a informação necessária.
- ? O conceito do que é ser uma pessoa Competente em Informação (ou um *information literate*) adotado neste trabalho é o da American Library Association (ALA), cuja definição resulta de um movimento alavancado pela classe bibliotecária americana, e que vem ascendendo desde os anos 80. No início o foco eram as bibliotecas escolares, daí ampliou-se para um amplo movimento, visando dotar as pessoas de competências informacionais que propiciavam a inclusão e a cidadania, chegando à formação de nível superior.

A *Information Literacy* ainda está sem tradução consensual e por isso será utilizada no original em inglês, como sinônimo de Competência em Informação em sentido *lato*. Apesar dessa falta de consenso na tradução do conceito, não há dúvida quanto à sua importância nos dias atuais para indivíduos, cidadãos e trabalhadores e já se estende por vários continentes, chegando ao estabelecimento de padrões de competência para o ensino superior que serviram

de parâmetro para a construção do instrumento de investigação no campo (APÊNDICE B). Finalizando, adotamos a definição da ALA que compreende que:

Ser competente em informação é ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade de localizar, avaliar e efetivamente usar a informação necessária. Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprendem a aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de forma tal que outras pessoas possam aprender a partir dela (ALA, 1989, p. 1 tradução nossa)¹.

Com essa contextualização, chega-se ao seguinte pressuposto:

- ? A formação superior, a partir de um paradigma plural e sistêmico, pode criar condições para que o estudante adquira as competências relacionadas ao dinâmico ambiente informacional neste século XXI, formando sujeitos críticos e autônomos que aprendam a aprender e aprendam ao longo da vida, para usufruir os direitos a uma vida digna nas dimensões individual, profissional e cidadã.

A partir do pressuposto acima, o problema definido é:

OS (AS) ESTUDANTES DE SECRETARIADO DA UFBA TÊM ACESSO AOS FUNDAMENTOS E PRÁTICAS PARA A AQUISIÇÃO DA *INFORMATION LITERACY* NA SUA FORMAÇÃO DE ACORDO COM O CONCEITO DA ALA (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION)?

A fim de responder a questão proposta no problema, estabelecemos os objetivos a seguir descritos.

1.2.1 Objetivos

Geral

Verificar se os estudantes de Secretariado Executivo da UFBA têm acesso aos fundamentos e práticas para a aquisição da *Information Literacy* na sua formação de acordo com o conceito da ALA.

¹ “To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information... Ultimately, information literate people are those who have learned how to learn. They know how to learn because they know how knowledge is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them. They are people prepared for lifelong learning, because they can always find the information needed for any task or decision at hand.” (ALA, 1989, p. 1)

Específicos

- ? Levantar entre os prováveis concluintes do curso de Secretariado Executivo da UFBA se eles estão aptos efetivamente a ser um *Information Literate*, ou seja, uma pessoa competente em informação;
- ? Levantar no colegiado do curso de Secretariado Executivo da UFBA se há algum programa de fluência em pesquisa em ambiente digital na formação em Secretariado Executivo da UFBA.

1.2.2 Justificativa

O estudo se justifica por ser incipiente a produção acadêmico-científica na área secretarial em todo o Brasil e, mais especificamente, pela inexistência de estudos em nível de mestrado em toda a produção da Universidade Federal da Bahia sobre a formação em Secretariado Executivo nesses 36 anos de existência. Como o curso de Secretariado da UFBA foi o primeiro do Brasil, o estudo vem preencher, mais que tardiamente, uma lacuna para a Bahia, a Universidade Federal da Bahia e a Escola de Administração e, em especial, para a profissão e a formação em Secretariado Executivo.

A formação profissional neste século XXI precisa refletir, entre as diversas demandas, o contexto da Sociedade da Informação. A formação em Secretariado Executivo, como qualquer formação profissional, deve estar sintonizada com os conceitos e princípios que reflitam criticamente o contexto histórico-social que emerge com a Sociedade da Informação, o que significa inclusive refletir o conceito da *Information Literacy* ou da Competência em Informação para lidar nesse ambiente.

Consideramos também o fato de que ser competente em informação hoje impacta desde a qualidade de vida, segurança, saúde e inclusão social das pessoas até o sucesso de negócios e organizações, bem como a democracia e a capacidade competitiva de comunidades e nações.

Embora favoreça a empregabilidade e seja de interesse do indivíduo, a *Information Literacy* só pode ser promovida se sustentada por organizações, instituições de ensino e governos, o que amplia a sua importância e abrangência. Por isto se torna necessária a sua compreensão e consolidação na formação de modo que possa beneficiar a todos os sujeitos envolvidos na

formação em Secretariado Executivo da UFBA e, conseqüentemente, as organizações onde esses profissionais vão atuar.

O Curso de Secretariado Executivo da UFBA foi por mim escolhido para o estudo de caso por dois motivos: 1 – a inexistência de estudos sobre a formação na UFBA de forma geral e, em especial, sobre um fenômeno mundial tão pertinente nos dias atuais como é a *Information Literacy*, voltados para essa formação; 2 - porque fui professora da graduação do curso de Secretariado/UFBA no período entre 1996 e 2002 (quando me afastei para cursar o Mestrado em Ciência da Informação), coordeno a pós-graduação *lato sensu* na área secretarial na UFBA (também pioneira no Brasil), e integro a comissão para a reformulação do currículo curso de Secretariado da UFBA, ou seja, representa uma possibilidade de dar uma contribuição à formação, enquanto pesquisadora e cidadã-partícipe da história do Secretariado na UFBA.

A tipologia da pesquisa e o caminho trilhado para este estudo são expostos a seguir.

1.3 METODOLOGIA

Esta pesquisa enquadra-se na tipologia exploratória, pois o tema das competências informacionais ou da *Information Literacy* na formação em Secretariado Executivo é praticamente inexplorado até o momento no Brasil e, especialmente, na Bahia. É considerada descritiva por descrever a evolução da profissão de secretariado e seu processo de formação; e ainda qualitativa por considerar relevantes as interpretações e significados dos implícitos captados pela observação da pesquisadora durante todo o processo formal e informal da coleta de dados da pesquisa. Segundo Goldenberg (2000, p. 63), a pesquisa qualitativa é útil para identificar conceitos e variáveis relevantes de situações que podem ser estudadas quantitativamente, desse modo, os dois métodos ao invés de opostos passam a ser vistos como complementares.

O método de pesquisa é o estudo de caso, que é uma estratégia preferida quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e cujo fenômeno está inserido em um contexto da vida real (YIN, 2005, p. 19). Esse método permite a conservação de características holísticas e significativas de acontecimentos da vida real tais como processos organizacionais e administrativos (YIN, 2005, p. 20). Ele não é uma técnica específica, mas uma análise holística. Procura reunir o maior número de informações para apreender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto (Goldenberg, 2000, p. 33).

Os estudos de caso estão muito longe de serem apenas uma estratégia exploratória, podendo ser também descritiva ou explanatória. Yin (2005) critica a visão hierárquica do estudo de caso como ferramenta exploratória preliminar e crê que também se aplica para descrever ou testar proposições.

Como experimento, o estudo de caso não representa uma “amostragem”, mas objetiva expandir e generalizar teorias (generalização analítica) e não enumerar frequências (generalização estatística), isto é, objetiva fazer uma análise ‘generalizante’ e não ‘particularizante’ (YIN, 2005, p. 30).

O estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo – tratamento da lógica de planejamento das técnicas de coleta de dados e das abordagens

específicas à análise desses dados, podendo se basear em qualquer mescla de provas quantitativas e qualitativas e ser conduzidas por diferentes motivos, incluindo a simples apresentação de casos individuais ou o desejo de chegar à generalizações amplas. (YIN, 2005, p. 34-35).

Trata-se, portanto, de um estudo de caso do curso graduação em Secretariado Executivo da UFBA que visa investigar se essa formação propicia a seus graduandos o acesso aos fundamentos e práticas para a aquisição da *Information Literacy* de acordo com o conceito da ALA.

1.3.1 Etapas do Processo Metodológico

A pesquisa foi desenvolvida em três etapas, conforme descrição a seguir:

1ª etapa

? Fundamentação teórica contextual e teórico-conceitual

A fundamentação teórica contextualizou a formação em Secretariado Executivo a partir de 4 grandes temas: **Sociedade da Informação e Gestão da Informação nas Organizações** – abordando, numa perspectiva ecológica, a gestão da informação na organização e o trabalho da informação no escritório; o desafio de formar capital intelectual para atuar nessa sociedade. **Information Literacy** - abordando o movimento mundial da *Information Literacy* no ensino superior e a concepção sistêmica, holística, global que considere a educação para a competência em informação como forma de inclusão social. **Formação em Secretariado Executivo** - abordando o panorama da profissão e da formação em Secretariado/UFBA; o perfil profissional e suas contradições; as diretrizes curriculares nacional e das por diferentes motju

?E 0 . 0 1 5 δ α o v φ o p μ 0 8 2 T φ 0 υ . 7 6 T Δ () T 4

nível de efetividade na prática, bem como obter sugestões de como proceder para localizar os pesquisandos, tendo em vista que havia greve dos estudantes da UFBA e ter acesso a uma cópia do projeto pedagógico do curso. Foi possível também responder a segunda questão dos objetivos específicos sobre existência de algum tipo de programa de fluência científica para os graduandos inseridos nos componentes curriculares da estrutura curricular do curso de Secretariado Executivo da UFBA.

- ? Em segunda instância, as reuniões e contatos telefônicos com a coordenação viabilizaram o acesso ao sistema de cadastro dos estudantes, possibilitando que a vice-coordenadora, com aquiescência da primeira, fornecesse os dados para contato e agendamento para a aplicação dos questionários com a população definida, bem como a definição do critério de quem seria considerado concluinte, resultando que os graduandos matriculados em Estágio I e Estágio II, perfazendo um total de 71 alunos, poderiam ser considerados concluintes e, portanto pudessem responder à pesquisa.

3ª etapa

Nesta etapa foi feita a aplicação do questionário aos estudantes concluintes da formação em Secretariado Executivo da UFBA a qual foi antecedida por uma palestra ministrada por esta pesquisadora, destinada exclusivamente a esse público, a fim de estimular a participação já que todos estavam em greve e se deslocariam para o local apenas para participar da pesquisa. Mesmo com essa estratégia, a participação foi de 12 pessoas apenas, o que pode indicar que, sem a palestra se tornaria mais difícil realizar a pesquisa de campo.

1.3.2 Instrumento de Coleta de Dados

O instrumento de coleta de dados foi do tipo questionário e os dados coletados foram tratados por meio do editor de textos, planilhas (aplicativos Word e Excel 2000).

O questionário foi constituído de questões fechadas e abertas de múltipla escolha e algumas admitiam múltiplas respostas (cf. APÊNDICE B). O instrumento foi elaborado a partir de pressupostos do conceito de *Information Literacy* da ALA, uma referência mundial para pesquisadores do tema e que define o que é ser competente em informação, e do papel da

formação superior na concretização da *Information Literacy*, segundo Dudziak (2003), e do *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* (cf. ANEXO B).

1.3.3 Abordagem e População

O universo da pesquisa foi de 71 estudantes prováveis concluintes da formação em Secretariado Executivo da UFBA e contou ainda com a participação da coordenação do curso, sendo que a escolha dos sujeitos e a forma de abordá-los contou com diferentes estratégias a seguir expostas.

? POPULAÇÃO E ABORDAGEM DOS ESTUDANTES DA FORMAÇÃO

População - considerando que, na jornada da formação acadêmica, os estudantes que estão cursando os últimos semestres já acumularem mais conhecimentos e habilidades que os demais, decidimos investigar o problema de pesquisa com uma população de prováveis concluintes da formação, ou seja, estudantes matriculados entre o 6º e o 8º semestre do curso de Secretariado Executivo da UFBA.

Abordagem - por meio de lista com os contatos dos estudantes, fornecida pela vice-coordenação do curso, foi feito o agendamento prévio, através de contato por telefone e/ou correio eletrônico, com a população definida. Esclarecendo o objetivo da pesquisa, sua importância para a formação, sugerimos data e hora para aplicação dos questionários por meio de carta-convite (cf. APÊNDICE A). Mediante contato telefônico, foi solicitada a confirmação para assegurar as presenças. Como o número de presentes totalizou 12 pessoas, os demais questionários foram encaminhados, respondidos e recebidos por correio eletrônico, perfazendo, assim, um total de 25 questionários respondidos e recebidos.

Antes da aplicação do questionário, ministrei uma palestra versando sobre “O Secretário Executivo na Sociedade da Informação e as Competências Informacionais, segundo a *Information Literacy*” a fim de situá-los no tema, destacando a relevância da pesquisa para a contextualização da formação em Secretariado Executivo da UFBA. A palestra foi uma estratégia para viabilizar a presença da população para realizar a pesquisa e ao mesmo tempo socializar a visão que adquiri no Mestrado sobre o Secretariado no contexto da Informação,

compartilhando que tudo isto está acessível a quem ingressa em um programa de pós-graduação.

? ABORDAGEM DA COORDENAÇÃO DO CURSO

Conforme explicitado na 2^a etapa da metodologia, os encontros foram casuais e também previamente agendados com a coordenação e vice-coordenação. Esses encontros foram incluídos na metodologia porque suas trocas e sugestões representaram momentos importantes de ajuda para a pesquisa. Possibilitaram dirimir dúvidas e apontar soluções para questões como o acesso ao cadastro dos estudantes, o critério para delimitar a população, as dificuldades para a concretização do projeto do curso reformulado que entrou em vigor em 1999, bem como a autorização para que tivéssemos acesso ao relatório completo do projeto referido. Desse modo a participação da coordenação contribuiu para identificar falhas na formação que não estão escritas, mas presentes nas entrelinhas, no currículo oculto, no silêncio do curso diante das demandas que tomam a forma de “queixas” pelos estudantes.

A estrutura do presente estudo é apresentada a seguir.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

A dissertação está estruturada em 10 seções assim distribuídas:

Seções 2 a 4 – Fundamentação contextual, conceitual.

Seção 5 – Panorama da profissão e da formação em Secretariado. Estudo de Caso.

Seção 6 – Tratamento, discussão e Análise dos dados.

Seção 7 – Conclusão, apresentando as considerações e recomendações.

Seção 8 – Referências

Seção 9 – Apêndices.

Seção 10 – Anexos.

Concluindo a introdução do presente estudo, passamos ao referencial teórico.

2. A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: UMA SOCIEDADE DE APRENDIZAGEM

A base de sustentação desta pesquisa prende-se às fundamentações contextual e teórico-conceitual. A contextual procura caracterizar a sociedade atual como uma Sociedade da Informação, apesar de reconhecer que as outras denominações que ela recebe - como do Conhecimento; Aprendente ou da Aprendizagem; da Educação - sejam válidas, já que todos esses adjetivos também a caracterizam. A opção por Sociedade da Informação é pelo entendimento de que atualmente a informação está, necessariamente, vinculada às TIC, além de ser a denominação adotada pela UNESCO e pela Cúpula Mundial da Sociedade da Informação.

De acordo com Assmann (1998, p. 18-19), os diferentes nomes indicam ênfases no enfoque analítico e na proposta sociopedagógica. Assim, Sociedade da Informação denota ligação tecnicista ao código binário; enquanto sociedade do conhecimento está atrelada ao recurso humano, econômico e sociocultural da nova fase da humanidade, a Sociedade de Aprendizagem pretende incutir a idéia de que a sociedade inteira deve entrar em estado de aprendizagem permanente e transformar-se numa imensa rede de ecologias cognitivas. Dessa forma, os outros adjetivos também poderão ser utilizados dependendo do enfoque pretendido e do contexto.

A fundamentação teórica-conceitual, então, com base no contexto da Informação, vai prender-se à gestão da informação; à gestão da informação nos escritórios – nosso ambiente de atenção – e ao conceito de *Information Literacy* e *Information Literacy Education* ou Educação para a Competência em Informação, considerando essa necessidade em um novo paradigma educacional, acreditando que esses novos paradigmas podem ser considerados na formação dos profissionais de Secretariado Executivo.

Ainda na fundamentação contextual (específica) encontra-se toda a descrição da área de secretariado, envolvendo desde a evolução da profissão à contextualização da formação que constitui o estudo de caso. Com esses esclarecimentos, passamos ao tema que dá nome ao presente capítulo.

O atual contexto caracteriza-se pela transição de uma sociedade de base industrial, na qual os valores determinantes eram propriedade e capital, para uma sociedade cujos valores são

baseados na informação para a geração de conhecimento. Nessa nova sociedade, portanto, a informação passa a ser um recurso estratégico para gerar inovação e vantagem competitiva, tornando-se importante fator de produção numa economia da informação e do conhecimento.

Outro fator determinante é a vinculação, cada vez maior, da informação com as TIC. As TIC atuam mediando o acesso ao universo informacional em ambiente digital e ao mesmo tempo comprimindo a noção espaço-temporal com a redução das distâncias e realização de transações em tempo real. Por outro lado, representam novas possibilidades de trabalho, aprendizagem e relacionamentos no ambiente virtual (ASSMANN, 2000; DÉCIA, 2001). O fato de não haver limitações de tempo ou espaço, além do baixo custo das TIC, facilitou o acesso de uma parte da população à informação, o que resultou em uma explosão de informação em diversos suportes e mídias, gerando um volume centenas de vezes maior do que se pode lidar.

Um aspecto importante é que a rapidez do acesso à informação trouxe implícito o aumento da velocidade do ritmo humano. Como não há limites de tempo e espaço, tudo é possível e “tudo tem que ser feito pra ontem”. Assim, internaliza-se essa velocidade a fim de lidar com a quantidade da informação disponível, mas não há garantia quanto à qualidade na apreensão. Essa é uma nova situação, caracterizada pela passagem da escassez para o excesso de informação, em especial a digital, e já pode ser identificada com a síndrome da fadiga informacional (*information fatigue syndrome* (IFS)) (VIRKUS, 2003, p. 5).

Essa nova situação, no entender de Pierre Weil (2000, p. 61-62), gera aspectos patogênicos da cultura informacional que ele denomina de “Normose Informacional”² – que podem levar à “informatose” (distúrbios causados pelo excesso de mensagem para uma só pessoa) e à “cibernose” (situações de perturbação de comunicações com efeitos sobre o sistema nervoso, e as funções mentais, causadas na maioria pelo uso de aparelhos cibernéticos). O autor reconhece os avanços da revolução informática e salienta que seu artigo tem caráter especulativo, de hipóteses que a ciência precisa ainda confirmar. Apesar da ressalva, as preocupações de WEIL encontram ressonância quando se observa no cotidiano o aumento das patologias que acometem trabalhadores e as dificuldades que impactam as relações humanas num mundo globalizado que intensifica o ritmo humano a extremos.

² Normose equivale a algo em torno do que existe um consenso de normalidade, mas que apresenta características patogênicas.

Nessa perspectiva, o autor identifica algumas conseqüências da “**informatose**”: isolamento e desmembramento familiar, dissonância cognitiva entre aspiração e capacidade real de absorção da informação, neurose do virtual; e da “**cibernose**”: desequilíbrio dos hemisférios cerebrais, atrofia da função numérica da mente humana e frustração nas comunicações e relações humanas. O autor chama a atenção que essas patologias não podem ser atribuídas às tecnologias em si, mas ao seu modo de uso pelos seres humanos que, num encantamento tecnológico, desconsidera não apenas os danos para os seres humanos, mas a destruição da vida no planeta. Assim, alerta para a importância de se refletir a serviço de que e de quem estão as tecnologias (PIERRE WEIL, 2000, p. 61-66).

Outro aspecto importante acerca da proliferação das TIC é que elas impulsionam mudanças na direção de um novo ambiente de aprendizagem, pois embora sempre tenha existido a necessidade de encontrar, avaliar e usar efetivamente a informação, as habilidades requeridas atualmente estão mais complexas no ambiente das novas tecnologias. O novo ambiente de aprendizagem precisará refletir a Competência em Informação e aprendizado ao longo da vida para dar conta da complexidade da dinâmica do fenômeno informacional (VIRKUS, 2003, p. 5).

Essas reflexões acerca da presença das TIC demonstram que, caso o fenômeno informacional não seja compreendido na complexidade dos seus aspectos técnicos, políticos e sociais, de pouco vai adiantar a aquisição de novas tecnologias e a implantação de novos sistemas e recursos informacionais. Pelo contrário, ao invés de contribuir para a tão discutida inclusão digital, a inovação e a vantagem competitiva, o tratamento superficial do fenômeno informacional poderá agravar a exclusão.

Ou seja, as tecnologias têm o potencial para a inclusão, redução de desigualdades e empoderamento pessoal. Mas esses aspectos só se concretizam na medida em que os interesses em questão estejam a serviço da solução dos problemas sociais. As mesmas tecnologias que, pelo acesso à informação, podem favorecer a inclusão, podem também gerar a exclusão social, caso não seja garantida a igualdade de condições a toda a sociedade para o acesso à informação e à aquisição de habilidades, conhecimentos e competências necessários ao uso dos recursos informacionais disponíveis. (ASSMANN, 2000; DAVENPORT & PRUSAK, 1998; SOCIEDADE..., 2000; VIRKUS, 2003).

Assim, os avanços e as soluções na direção do suprimento das necessidades daqueles que estão fora dessa sociedade, dependem fundamentalmente da intencionalidade humana que, representada pelos âmbitos político, científico, econômico, social, tem o poder de definir que objetivos pretende atingir com o uso das TIC. Nesse sentido, a distribuição de renda, o acesso à educação e o desenvolvimento social se constituem desafios éticos, políticos, econômicos, culturais para a consolidação da Sociedade da Informação, desafios que para serem superados dependem de ação social consciente, e não apenas do avanço tecnológico ou de uma hipotética evolução natural (WEIL, 2000; WERTHEIN, 2000, p. 73).

Sob essa perspectiva, o governo e a sociedade brasileira, embora globalmente sintonizados com a questão da inclusão digital e comprometidos com a consolidação da Sociedade da Informação (SOCIEDADE..., 2000), ainda têm grandes desafios a superar em diversos setores da sociedade.

Belluzzo (2004, p. 21) alerta que o analfabetismo hoje tem como dimensões a serem superadas: a lecto-leitura (saber ler e escrever); a sociocultural (saber o tipo de sociedade em que se vive) e a tecnológica (saber interagir com máquinas complexas).

Desse modo, o analfabetismo e a baixa qualidade da educação, a miséria e a fome, o desemprego, a má distribuição de renda, a corrupção, a violência, a priorização da estabilidade econômica em detrimento do aumento da dívida social são apenas alguns problemas que afligem as sociedades, e em especial a brasileira. Esses problemas sociais aumentam de proporção com o fenômeno denominado globalização, ou mundialização, no qual os mais ricos e empoderados se sobrepõem aos mais pobres, ditando-lhes como agir, e garantindo a manutenção do *status quo* do primeiro à custa da submissão do segundo. (ASSMANN, 2000; SANTOS, M., 2001; SOCIEDADE..., 2000).

Todavia, podemos pensar na construção de um outro mundo, mediante uma globalização mais humana. As bases materiais do período atual são, entre outras, a **unicidade da técnica**, a **convergência dos momentos** e o **conhecimento do planeta**. É nessas bases técnicas que o grande capital se apóia para construir a globalização perversa de que falamos acima. Mas, essas mesmas bases técnicas poderão servir a outros objetivos, se forem postas ao serviço de outros fundamentos sociais e políticos. Parece que as condições históricas do fim do século XX apontavam para esta última possibilidade. Tais novas condições tanto se dão no plano empírico quanto no plano teórico (SANTOS, M., 2001, p. 20 grifo nosso).

Santos, M. (2001) permite refletir que internalizar o fenômeno da globalização como irreversível e via única para se estabelecer relações sociais e comerciais é naturalizar a competição destrutiva, sustentada na violência pela qual se justifica a eliminação do outro

que, sendo um concorrente, passa a ser visto como um inimigo. Desse modo, os avanços atingidos no atual estágio de conhecimento da humanidade podem esbarrar em retrocessos, caso não estejam a serviço de melhorar a condição humana dos mais sofridos com a falta de acesso à informação e à inclusão social (ASSMANN, 2000; SANTOS, M., 2001; SOCIEDADE..., 2000).

Portanto a Sociedade da Informação é contornada pela dualidade inclusão-exclusão e pela necessidade de se questionar o porquê de não se garantir a toda a sociedade o acesso aos meios de socialização e educação que promovam uma vida digna para todos e não apenas para um pequeno contingente de cidadãos. Esses cidadãos, que podem pagar para ter a acesso a e adquirir competência para lidar com a informação, serão os info-incluídos: cultos, educados, informados, atualizados, competitivos e candidatos às melhores oportunidades na vida e no trabalho. (ALA, 1989; DÉCIA, 2001; SANTOS, B., 2003).

Entendendo a necessidade de se construir uma alternativa a esse modelo excludente, Moraes (1997, p. 17-18) trata dessa dualidade do mundo contemporâneo, sinalizando a necessidade de se conceber o humano e a realidade de forma integrada e sistêmica a partir da construção de:

Um modelo educacional capaz de gerar novos ambientes de aprendizagem, em que o ser humano fosse compreendido em sua multidimensionalidade [...]. Um ambiente que levasse em consideração as diversas dimensões do fenômeno educativo, seus aspectos físico, biológico, mental, psicológico, cultural e social. Um paradigma que reconhecesse a interdependência existente entre os processos de pensamento e de construção do conhecimento e o ambiente geral, que colaborasse para resgatar a visão do contexto, que não separasse o indivíduo do mundo em que vive e de seus relacionamentos [...]. Uma proposta que trouxesse a percepção de mundo holística, global, sistêmica [...], capaz de gerar um novo sistema ético respaldado por novos valores, novas percepções e novas ações e que nos levasse a um novo diálogo criativo do homem consigo mesmo e com a natureza, mas que, ao mesmo tempo, reconhecesse a importância das novas parcerias entre a educação e os avanços científicos e tecnológicos do mundo de hoje. (MORAES, 1997, p. 17-18 grifo nosso).

Considerando a emergência de novos paradigmas descritos pela autora, parece que a sociedade está diante do desafio de aprender a aprender, de estabelecer novas formas de relações, de atuar em parceria, incluindo a necessidade de uma pedagogia para a ‘*era das relações*’ (MORAES, 1997, p. 26-27), pautada em valores humanos e solidários, sob pena de, mesmo com o atual estágio de desenvolvimento científico-tecnológico, comprometer a existência humana num futuro breve.

Santos, B. (2003, p. 59-68) ressalta que falar de futuro só é possível por via da especulação e tudo o que for dito será produto de uma síntese pessoal embebida da imaginação, em seu caso,

da imaginação sociológica e que terá, ainda com pontos de convergência, diferentes sínteses conforme a intencionalidade de cada um.

Essa consideração reforça a importância de se identificar a intencionalidade subjacente nas ações e na determinação para atingir determinados objetivos no terreno da educação. Santos, B. (2003) destaca que o paradigma emergente tende a ser não-dualista, e que contrasta com percepções fragmentadas e dicotômicas da realidade ainda vigentes, acreditando que a superação das dicotomias tem a ver com a valorização de estudos humanistas e da transformação das humanidades, bem como a necessidade de compreensão do mundo, religando sujeito / objeto, natureza / sociedade, e com a não-manipulação do mundo. Assim, o núcleo genuíno precisaria ser recuperado e posto a serviço da compreensão global sobre o mundo (SANTOS, B., 2000, p.70-71). Mas essa superação não é simples e coloca a todos em estado de incerteza e dúvida, diante da transição para o novo: um paradigma não-quantitativo, não-dualista e não-linear.

Morin (2001, p.87-88), analisando o segundo e o terceiro princípios do Discurso sobre o Método, destaca que a separação e a redução é que vão reger a consciência científica. Sendo que, na perspectiva descartiana, o princípio da redução comporta duas ramificações: a do conhecimento do todo ao conhecimento adicional de seus elementos; e a de limitar o conhecimento ao que é mensurável, quantificável. Assim, aponta que esses princípios têm suas limitações e seria preciso recorrer ao princípio de Pascal que diz que:

‘Como todas as coisas são causadas e causadoras, ajudadas e ajudantes, mediatas e imediatas, e todas são sustentadas por um elo natural e imperceptível, que liga as mais distantes e as mais diferentes, considero impossível conhecer as partes sem conhecer o todo, tanto quanto conhecer o todo sem conhecer, particularmente as partes’ (PASCAL, citado por MORIN, 2001, p. 88).

Em síntese, Morin diz que é preciso a substituição de um pensamento que isola e separa por outro que distinga e una: por um pensamento complexo no sentido do termo *complexus*: o que é tecido junto (MORIN, 2001, p.88-89). Equivale a reconhecer que a transição de um paradigma requer abertura ao novo, admitindo a provisoriedade e, por vezes, o esgotamento do anterior. É suportar que: “Estamos divididos, fragmentados. Sabemo-nos a caminho mas não exactamente onde estamos na jornada”. (SANTOS, B., 2003, p. 91, grifo nosso).

Essas reflexões de Cândida Moraes (1997), Boaventura Santos, (2000) e Edgard Morin (2001) possibilitam reconsiderar que o paradigma científico vigente, impregnado da certeza quantificável, se esgota em si mesmo, pois não comporta a tolerância à incerteza típica de um

momento de transição que exigem novos parâmetros não-dualistas e não-quantitativos. A perspectiva da incerteza e imprevisibilidade amplia a forma de conceber e atuar na realidade para além de uma única visão, permitindo, pelo menos, duas possibilidades: uma que admita a aceitação acrítica da realidade, mantendo o *status quo*, para os mais tradicionais; uma outra que admita se plantar a semente da transformação, mesmo com todas as incertezas, acreditando que uma outra realidade seja possível, para os mais utópicos.

Nessa transição, o que não se pode é prescindir do envolvimento de alguns setores-chave da sociedade para a construção de novos paradigmas, que dêem conta da complexidade da realidade. É preciso prospectar as mudanças necessárias por meio do envolvimento de todos os setores interessados e / ou envolvidos.

O setor privado tem responsabilidades na medida em que precisa formar capital intelectual de seus empregados para a sobrevivência das organizações. O setor governamental tem o papel de formular e adotar políticas públicas, nas esferas (federal, estadual, municipal), na direção de uma sociedade mais inclusiva, democrática e socialmente desenvolvida. E ao setor educacional, a partir da educação como transformadora do ser humano, cabe o papel fundamental da revisão da formação acadêmico-profissional, da práxis do educador e do resgate da função transformadora da educação a fim de incluir a grande parcela da população que está à margem.

Assim, acreditamos que um caminho possível para a concretização desses valores inclusivos é por meio do setor educacional, que pode redefinir seus parâmetros e delinear diretrizes a fim de implementar políticas e demandas da sociedade, construindo novos paradigmas educacionais, com bases nas competências relacionadas à informação numa perspectiva sistêmica, ecológica em sentido *lato*, que possam desenvolver na sociedade o potencial individual, dos negócios, e da cidadania do país (ALA, 1989; ASSMANN, 1998, p. 196-200).

Alguns autores e instituições internacionais (ACRL, 2000; ALA, 1989, 1998; ASSMANN, 1998, 2000; BELLUZZO, 2001, 2004; DUDZIAK, 2001, 2002, 2003; MORAES, 1997; MORIN, 2001, 2002; SANTOS, B., 2003; SENGE, 1990; Pejova, Penny, 1996, 2002; Virkus, 2003;) vêm discutindo esse novo paradigma educacional no qual se possa lidar com a metamorfose do aprender na Sociedade da Informação, considerando-a como uma sociedade de aprendizagem e que inclua os info-excluídos. Além das discussões ao redor do mundo, alguns frutos vêm sendo colhidos como a instituição de Padrões Internacionais de

Competência em Informação para o Ensino Superior (cf. ANEXO B), que já apontam para o consenso de que se está diante de uma sociedade que precisa aprender a aprender e para toda a vida, ou seja, está emergindo uma nova sociedade: A Sociedade da Aprendizagem.

Assmann, ao falar de uma sociedade emergente destaca que, com as TIC, os processos de aprendizagem se difundem para todos os ambientes da sociedade, e não se resumem à escola ou ao trabalho. Mas podem também se dar através do consumo de formas de lazer e entretenimento, da comunicação e inúmeras formas de atividades sociais. (ASSMANN, 1998, p. 197).

Na última década cresceu o número de publicações ao redor do mundo, inclusive oficiais, sobre o impacto das TIC no mercado de trabalho e o papel da educação. Essas publicações têm como eixo temático as novas estratégias educacionais e os desafios para a educação requeridos pela transição para a Sociedade da Informação – e suas denominações Sociedade do Conhecimento, Sociedade Cognitiva, Sociedade Aprendente ou de Aprendizagem – que ao se difundirem criam um campo semântico, segundo Assmann (1998), com as **seguintes premissas**:

O advento da Sociedade da Informação é a mudança mais fundamental do nosso tempo; daí decorre uma mudança fundamental no mercado de trabalho e na sociedade como um todo; precisa-se de uma nova cultura industrial e organizacional caracterizada pela flexibilidade, confiança, empenho, e capacidade de antecipar e gerir a mudança; [...] de uma revisão substancial dos sistemas de educação e formação adequada à revolução nas TIC; e apta a acompanhar o contínuo desenvolvimento tecnológico nos próximos anos; o sistema de educação deve sofrer uma transformação, passando do ensino à aprendizagem [...] (ASSMANN, 1998, p. 195-198).

De acordo com Assmann (1998, p. 198-202), o verdadeiro desafio para essas transformações reside na readaptação de todos quantos fazem parte da produção ativa às novas exigências da Sociedade da Informação e no dar o passo rumo à Sociedade da Aprendizagem, considerando alguns elementos fundamentais.

Um desses elementos envolve o entendimento de que essa sociedade, como uma Sociedade de Aprendizagem, vai além da escolaridade tradicional, e trata-se de algo que dura toda a vida; outro elemento importante é a compreensão da informação como um bem disponível e em abundância, mas que depende dos recursos para acessá-lo e para gerir essa abundância. Um terceiro elemento é que as TIC desempenham importante papel na codificação do conhecimento e no fato de deslocar fronteiras entre o conhecimento tácito e o conhecimento codificado; assim, **um dos desafios é desenvolver competências e conhecimentos para**

utilizar a informação com eficácia. Por fim, é importante considerar que as TIC e seus avanços são irreversíveis e, desse modo, torna-se fundamental levar em conta as ameaças de exclusão social e o importante papel do setor público no desenvolvimento da Sociedade da Informação.

Em contraposição à idéia defendida em documentos oficiais da União Européia de deixá-la a cargo do setor privado, torna-se oportuno utilizar a Sociedade da Informação como forte componente social e ferramenta para a aprendizagem das competências necessárias à inclusão social e integração no mundo do trabalho.

A emergência da Sociedade da Informação como Sociedade de Aprendizagem, por sua vez, desafia o setor educacional a assumir um novo papel para a educação em todos os níveis em geral e na formação acadêmico-profissional em especial, adotando uma perspectiva sistêmica do processo de aprendizagem que propicie uma cidadania ativa, empoderamento pessoal e aprendizado independente e ao longo da vida, favorecendo, desse modo, a integração do indivíduo no mundo do trabalho e da vida.

A UNESCO, no documento Educação: um Tesouro a Descobrir, definiu os quatro pilares da educação para o século XXI: **aprender a aprender, aprender a fazer, aprender a ser e aprender a conviver**. Concepções que demarcam um novo olhar onde se privilegia não mais a função educativa como transmissora de conteúdos, e sim a formação de sujeitos cognitivos com competências e habilidades para enfrentar situações inesperadas, solucionar problemas inéditos, acompanhar o desenvolvimento do conhecimento em suas áreas de interesses e respeitar a pluralidade planetária. (CARDOSO, 2002, p. 4).

Essa educação para o século XXI pressupõe uma religação dos saberes. Mas “não basta dizer que os paradigmas epistemológicos [...] dos sistemas de ensino têm defeitos e vícios” (LE MOIGNE, 2002, p. 542). É fundamental propor outros paradigmas epistemológicos que legitimem os conhecimentos transmitidos, bem como estabelecer parcerias para a concretização da sociedade inclusiva, aguardada com a emergência da era da informação, tornando possível religar conhecer, ser, fazer e conviver. Desse modo, as organizações também devem ser parceiras na promoção e implementação de ações que possibilitem aos seus empregados em particular, e aos cidadãos de modo geral, a aquisição de habilidades e competências para lidar com o universo informacional, pois é notória a importância de se

formar capital intelectual para a sobrevivência das organizações e o diferencial competitivo das nações.

Além do mais, hoje essas organizações produtivas se caracterizam por serem um ambiente onde não apenas se produz, mas se pensa e se aprende. E onde o novo modelo de carreira decorre da nova natureza do trabalho, da importância e dinâmica do capital intelectual. Isto por si já configura a necessidade de revisão do paradigma organizacional para uma gestão efetiva da informação no ambiente corporativo e não apenas a revisão do paradigma educacional (ALA, 1989; SENGE, 1990; STEWART, 1998, p.181; VIRKUS, 2003).

Para Le Moigne (2002, p. 546-547) um comportamento cidadão (na empresa, família, política) considera, além da ação cognitiva sobre a representação da própria situação, a ação de raciocinar, transformar os modos de representação, de produção de sentido, remetendo a uma responsabilidade ética do profissional de questionar a legitimidade dos saberes que apreende, e não apenas do professor ou da sociedade. Ou seja, tanto o cidadão (estudante, trabalhador) como a organização, a escola, o governo são convocados a repensar os paradigmas que sustentam a educação e as organizações.

Portanto essa revisão de paradigmas educacional e organizacional aponta para a necessidade da concretização da Sociedade da Aprendizagem contextualizada, ou seja, tendo como premissa a educação para a era da informação, correspondente ao conceito da *Information Literacy Education*, a qual é considerada um dos meios de se viabilizar a instituição da competência em informação ou *Information Literacy* (DUDZIAK, 2003, p. 31), conceito esse já identificado como um movimento mundial na direção de novos paradigmas educacionais para a Sociedade da Informação e do Conhecimento.

A partir desse contexto, passamos a tratar da Gestão da Informação nas Organizações.

3. A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A literatura sobre o tema é infindável, havendo inúmeros autores que não são abordados no presente trabalho porque procuramos identificar aqueles cuja perspectiva tivessem mais relação com o objeto desta pesquisa que é o profissional de secretariado na gestão da informação nas organizações e escritório. Da mesma forma, entre os muitos conceitos de informação possíveis, escolhemos os de Barreto, Davenport & Prusak, McGee & Prusak por colocarem a informação relacionada com seu significado num dado contexto e, neste caso, o organizacional; além de requerer a mediação humana.

Assim, este capítulo traz alguns conceitos de informação na tentativa de estabelecer a classificação e o valor da informação para, a partir daí, discorrer sobre a gestão propriamente: tomada de decisão nos níveis hierárquicos; a gestão numa abordagem ecológica e focada nas pessoas, seguida da gestão como processo; a gestão da informação nos escritórios, seus profissionais e a automação do trabalho da informação e o desafio de formar capital intelectual.

Alguns conceitos sobre Informação

Barreto (1996, p. 2) define informação como sendo “estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou na sociedade”. E partindo do ponto que “a relação entre informação e conhecimento só se realiza se a informação é percebida e aceita como tal, colocando o indivíduo em um estágio melhor...”, o autor defende o conceito de **assimilação da informação** como um processo de interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura de informação, que vem gerar uma modificação em seu estado cognitivo, produzindo conhecimento, que se relaciona com a informação recebida.

Para o autor, a assimilação da informação é a finalização de um processo de sua aceitação, que transcende ao seu uso. A assimilação da informação cria conhecimento no indivíduo e em seu ambiente. Este é o destino final do fenômeno da informação: criar conhecimento modificador e inovador no indivíduo e no seu contexto - “conhecimento que referencie tanto o indivíduo, como seu contexto a um melhor estágio de desenvolvimento”.

Davenport & Prusak (1998, p. 18-19) entendem que a informação é um termo que envolve outros dois: dados, informação e conhecimento. E embora resista em distingui-los, reconhece

a utilidade de se definir cada um dos termos, conforme Quadro 1, pois isto poderá indicar em que a empresa deve concentrar sua energia.

| Dados | Informação | Conhecimento |
|---|---|--|
| Simples observações sobre o estado do mundo - Facilmente estruturado - Facilmente obtido por máquinas - Frequentemente quantificado - Facilmente transferível | Dados dotados de relevância e propósito - Requer unidade de análise - Exige consenso em relação ao significado - Exige necessariamente a mediação humana | Informação valiosa da mente Humana Inclui reflexão, síntese, contexto - De difícil estruturação - De difícil captura em máquinas - Frequentemente tácito - De difícil transferência |

Quadro 1 – Dados, Informação e Conhecimento

Fonte: Davenport & Prusak (1998, p. 18).

E finalmente, para McGee & Prusak (1994, p. 24), “informação são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto. Informação deve informar, enquanto os dados absolutamente não têm essa missão”.

Neste trabalho adaptaremos o conceito de informação de Barreto (1996, p. 2) pela amplitude da abordagem e por ser mais facilmente relacionado aos aspectos ligados à *Information Literacy* no que tange a gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo ou na sociedade, conforme o relatório final da ALA (1989). Entretanto destacamos que o conceito de McGee & Prusak também tem pertinência com o presente estudo, pois relaciona a informação à atribuição de significado e contexto – que é uma proposição representada pela figura 2, página 44.

Antes de desenvolver a questão da gestão da informação nas organizações propriamente (abordagem ecológica, do processo, uso para tomada de decisão etc) é importante definir o que é informação no contexto organizacional, como se pode classificar a informação e como se determina o seu valor.

Classificação e valor da informação

Como o terreno da informação é muito vasto, procuramos organizar o pensamento sobre o que queremos tratar, apresentando uma possível classificação e atribuição de valor para a informação que circula nas organizações.

A informação atende a duas finalidades básicas, de acordo com Chaumier (1986 citado por MORESI, 2000, p. 2): conhecer os ambientes interno e externo de uma organização e atuar nesses dois ambientes. A partir daí, Moresi traça uma classificação, adaptada de Amaral, em função do papel que a informação pode desempenhar nas atividades de uma organização, conforme apresentado na Figura 1.

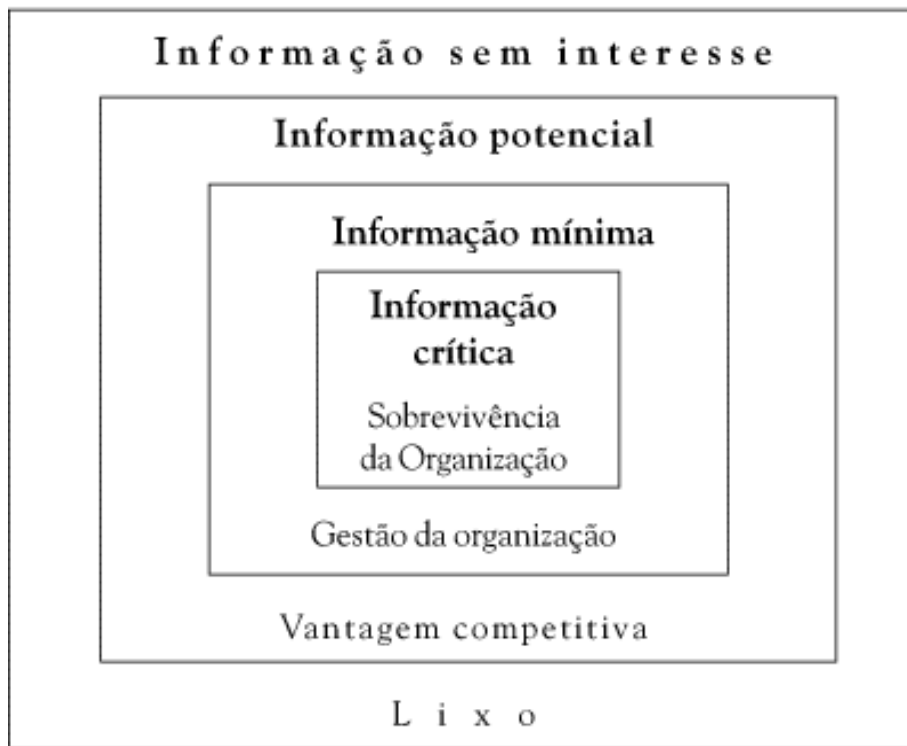


Figura 1 – A Classificação da Informação segundo a sua finalidade para uma organização

Fonte: Amaral (1994, adaptada por MORESI, 2000, p. 2).

Conforme a Figura 1, a organização deve priorizar a busca e a manutenção das informações crítica, mínima e potencial, respectivamente. Quanto à informação sem interesse, o esforço é no sentido de se evitar desperdício de recursos na sua obtenção. Moresi (2000) destaca que manter o princípio das finalidades subjacentes a essa classificação é tarefa delicada, pois não é fácil classificar uma dada informação em uma dessas classes. Para minimizar a dificuldade na classificação é imprescindível compreender um outro princípio, o do valor da informação (MORESI, 2000, p. 2-3). E esse valor no contexto de uma organização, significa que a informação deve atender às necessidades dos distintos níveis hierárquicos: operacional, gerencial e institucional. Assim a arquitetura de informação de uma organização compreende a seguinte tipologia:

- ? Informação de nível institucional – aquela que possibilita ao nível institucional observar as variáveis dos ambientes externos e internos para o monitoramento, a avaliação de desempenho, o planejamento e a tomada de decisão de alto nível;
- ? Informação de nível gerencial ou intermediário – aquela que possibilita ao nível intermediário observar as variáveis dos ambientes externos e internos para o monitoramento, a avaliação dos seus processos, o planejamento e a tomada de decisão de nível gerencial;
- ? Informação de nível operacional – aquela que possibilita ao nível operacional executar as suas atividades e tarefas, monitorar o espaço geográfico sob sua responsabilidade, o planejamento e a tomada de decisão no nível operacional.

Assim, considerando que a informação possua um valor no contexto da organização, Moresi (2000, p. 4) salienta que é preciso definir parâmetros capazes de identificá-lo. Mesmo admitindo que não seja uma tarefa fácil, entende que uma das maneiras de se definir o valor da informação é por meio de juízos de valor, os quais variam de acordo com o tempo e a perspectiva. Adotando a tipologia de Cronin (1990), ele classifica o valor da informação nos seguintes tipos:

- ? Valor de uso – baseia-se na utilização final que se fará com a informação;
- ? Valor de troca – quanto o usuário está disposto a pagar conforme as leis de oferta e demanda;
- ? Valor de propriedade – reflete o custo substitutivo de um bem;
- ? Valor de restrição – surge no caso de informação secreta ou de interesse comercial.

Moresi entende que, como se trata de um bem intangível, nem sempre se poderá definir um valor monetário, portanto, o valor estará sempre associado a um contexto relativo a dois domínios: o da **pessoa ou grupo** e o da **organização**. Para a pessoa ou grupo, a informação terá valor econômico quando levar à satisfação dos desejos humanos, econômicos ou não. Quanto à organização, terá valor econômico se gerar lucros ou for alavancadora de vantagem competitiva. O autor salienta que poucas decisões são tomadas com informação perfeita por causa da insuficiência ou sobrecarga de informação, e isto pode gerar valor negativo para a informação. (MORESI, 2000, p. 5).

Assim “o valor da informação é uma função do efeito que ela tem sobre o processo decisório. Se a informação adicional resultar em uma decisão melhor, então ela terá valor. Caso contrário, ela terá pouco ou nenhum valor (Wetherbe, 1987, citado por MORESI, 2000, p. 5-6)”; em síntese, uma mesma informação terá valor diferenciado, dependendo do contexto das organizações conforme Figura 2.

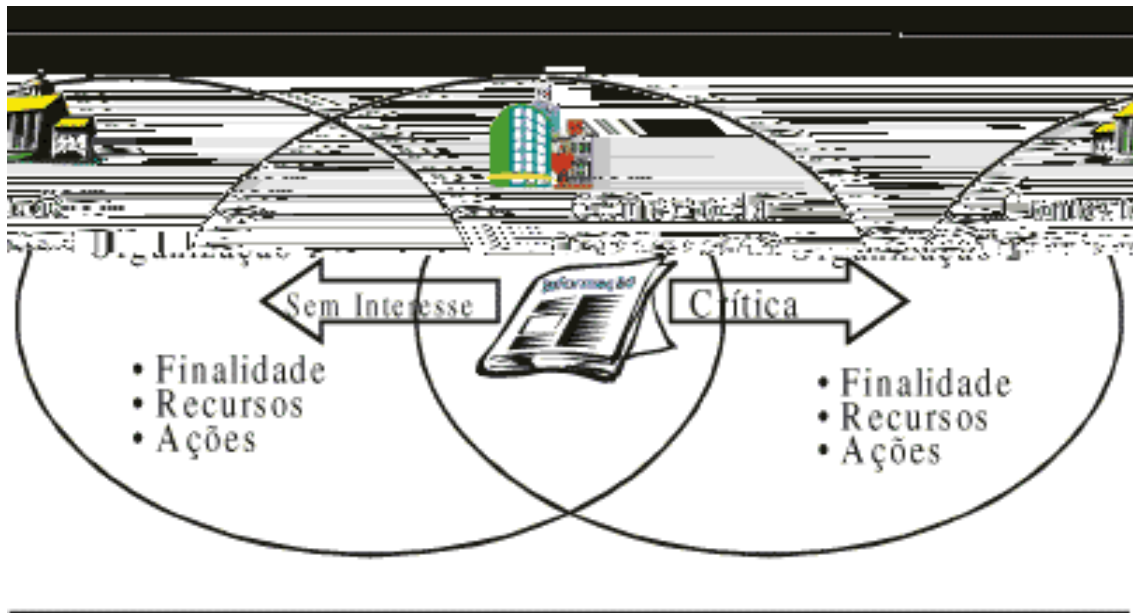


Figura 2 – O Valor da Informação depende do Contexto da Organização

Fonte: Moresi (2000, p. 6)

Concluindo, o valor da informação pode ser traduzido em uma equação que contenha todos os fatores que influenciam a avaliação do seu valor. É preciso definir quem é o cliente, qual a finalidade de utilização da informação, a que nível organizacional atenderá a necessidade, qual a utilidade para outros clientes e os resultados esperados.

Informação e tomada de decisão nos diversos níveis hierárquicos

De acordo ainda com Moresi (2000, p. 6-7), a informação é classificada conforme os níveis hierárquicos da organização. Mas independente do posicionamento hierárquico do gestor ou executivo numa organização, ele passa a maior parte do tempo analisando o ambiente e identificando linhas de ação, ou seja, tomando decisão. A tomada de decisão se constitui num processo complexo de reflexão, investigação e análise que requer dados e informações na medida certa, os quais ficam mascarados quando há volume excessivo ou insuficiente de informação, comprometendo a tomada de decisão por parte do gestor.

No entendimento de Moresi, a solução para essa questão é escalonar a informação numa hierarquia capaz de identificar as necessidades nas diversas situações, o que reforça a importância de se reconhecer o valor da informação.

Esse escalonamento, conforme Figura 3, estabelece quatro classes diferentes de informação: dados, informação, conhecimento e inteligência. No contexto do processo decisório cada classe tem valor diferente. Ou seja, nos altos escalões precisa-se de informação qualitativa e com alto valor agregado; nos escalões inferiores, informação quantitativa, de baixo valor agregado, que possibilite o desempenho de tarefas rotineiras (MORESI, 2000, p. 7).

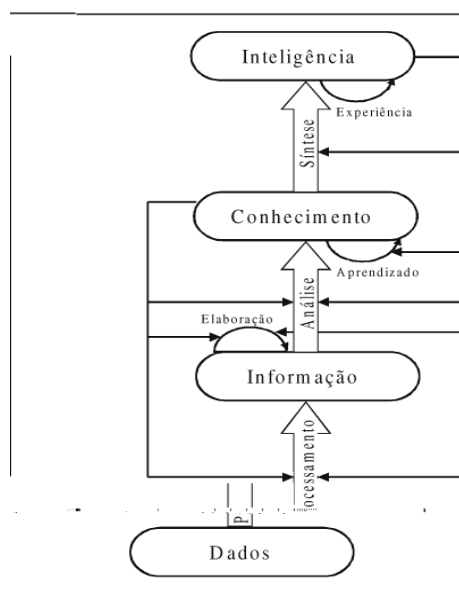


Figura 3 – Os Níveis Hierárquicos da Informação

Fonte: Moresi (2000, p. 8).

Nessa classificação os **dados** compreendem a classe mais baixa da informação e são itens que representam fatos, textos, gráficos, sinais que ainda não foram processados; matéria-prima a ser utilizada na produção de informações. Já a **informação** são os dados que passaram por algum tipo de processamento para serem exibidos; um processo que envolve formatação, tradução, fusão etc. e a maior parte deste processo pode ser executada mecanicamente. Enquanto o **conhecimento** é o resultado das informações analisadas e avaliadas quanto à confiabilidade, relevância e importância e é obtido pela interpretação de dados e informações para a construção de um quadro situacional. Ele não é estático e modifica-se mediante interação com o ambiente, sendo que esse processo se denomina aprendizado. (MORESI, 2000, p. 8-9).

O nível mais elevado dessa hierarquia é a **inteligência**, permitindo atuar com vantagem no ambiente considerado. No nível da inteligência a informação é entendida como oportunidade que agrega valor ao processo decisório e capacita para competir no ambiente externo.

Apesar da ênfase de Moresi (2000) na hierarquização, há outras concepções menos rígidas conforme descrito no 3.1 a seguir. A idéia de que os executivos, nos altos níveis organizacionais, se utilizam de informações agregadas e obtidas de um sistema formal de informações gerenciais é vista por Mintzberg (1986, p. 13-15) como folclore e não um fato. Ou seja, eles preferem a mídia verbal e apreciam pequenas informações especialmente fofocas, boatos e especulações.

Considerando, entretanto, os conceitos de informação resgatados e o fato que a informação possua um valor no contexto organizacional, torna-se essencial a tarefa da gestão da informação para a sobrevivência das organizações, o que exige que se forme capital intelectual adequado ao atual contexto organizacional e mundial, ou seja, para essa tarefa serão necessárias pessoas capacitadas para lidar com um ambiente rico em informação.

Isso coloca a necessidade de conceber o gerenciamento da informação com o foco nas pessoas e não apenas nas tecnologias, configurando assim uma abordagem ecológica da informação, segundo Davenport & Prusak (1998, p. 12).

3.1 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO: ABORDAGEM ECOLÓGICA E O FOCO NAS PESSOAS

Entre os ativos a serem administrados tais como seres humanos, capital, propriedades e bens materiais, a informação representa uma classe particular, pois dela depende a sobrevivência de organizações cuja produção é intensiva em informação. Entretanto, apesar do importante papel desempenhado pela informação, o conhecimento sobre o seu gerenciamento apenas recentemente começa a ser reunido. (MCGEE & PRUSAK, 1994, p. 23).

No processo de gerenciamento da informação, a tecnologia tem papel relevante, mas pode se tornar inútil se não forem considerados: a informação necessária para os seres humanos e os usuários envolvidos. Por isso, vale refletir o que salientam DAVENPORT & PRUSAK (1998, p. 11): “Nosso fascínio pela tecnologia nos fez esquecer o objetivo principal da informação: informar. Todos os computadores do mundo de nada servirão se seus usuários não estiverem interessados na informação que esses computadores podem gerar”.

No que se refere ao gerenciamento da informação, o comum tem sido relacioná-lo como sinônimo de tecnologias de informação (TI), de modo que os investimentos em tecnologias e sistemas para a gestão da informação nas organizações têm representado uma expressiva parte dos gastos de organizações. Contudo, a ênfase na tecnologia, e não na informação, representa um alto custo para a organização, porque na hora exata o executivo não tem a informação de que precisa. “Os administradores precisam, na verdade, de uma perspectiva holística que possa assimilar alterações repentinas no mundo dos negócios e adaptar-se às sempre mutantes realidades sociais”. Esse tipo de abordagem é chamada de *ecologia da informação* (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 12).

A ecologia da informação, também descrita como *administração holística da informação ou administração informacional centrada no ser humano*, considera o ambiente informacional em sua totalidade, levando em conta elementos como **a cultura** (valores e crenças empresariais sobre informação), **o comportamento** (como as pessoas a usam), **os processos de trabalho** (o que fazem com ela), **a política** (as armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações) e **a tecnologia** (quais os sistemas de informação já instalados apropriadamente) e tendo como foco as necessidades dos usuários finais. Essa abordagem

coloca o homem no centro do mundo da informação e a tecnologia na periferia (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 12).

A abordagem informacional que considera o ser humano como parte essencial no processo da informação também é compartilhada por McGee & Prusak (1994, p. 24) e está subjacente no conceito deles sobre informação: “Informação são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto”.

E para que os dados se tornem úteis como informação é preciso que sejam apresentados ao encarregado do processo decisório de forma que se possa relacioná-los e atuar sobre eles. A informação representa dados em uso e esse uso implica a existência de um usuário. Portanto, os sistemas de gerenciamento de informação devem oferecer dados cuja organização tenha significado para o gestor ou usuário que a utilizará conforme suas necessidades (MCGEE & PRUSAK, 1994, p. 24).

Como se observa, a gestão da informação requer uma compreensão sistêmica da organização, do contexto em que ela está inserida e das necessidades de informação de cada um de seus usuários ou clientes para que se atinja o gerenciamento efetivo da informação.

Todavia o que se conhece de gerenciamento moderno de informações começou há apenas aproximadamente um século e emerge da ‘revolução do controle nos negócios’. Com o nascimento das corporações, surge a necessidade de coordenação e controle das informações, antes caracterizada pela correspondência comercial feita em máquina de escrever e pelo arquivamento de documentos nos escritórios. Com a evolução da tecnologia de transporte e produção, surgem novos meios de lidar com a informação empresarial e o desejo de controle por parte dos gerentes (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 26-27).

Ao longo do tempo, a administração informacional envolveu quatro abordagens de controle da informação que correspondem a quatro modalidades – ou fluxos – de informação em uma organização moderna, identificadas por Davenport & Prusak (1998, p. 26-27) como: **informação não-estruturada; capital intelectual ou conhecimento; informação estruturada em papel e informação estruturada em computadores.** De distintas origens intelectuais e predominando uma ou outra, a depender do tempo, por vezes essas modalidades são sobrepostas e apresentam problemas em comum como a sobreposição de modelos, o estilo gerencial inadequado e a não-consideração de fatores comportamentais e sociais no uso da informação. A seguir são descritas essas quatro abordagens:

Informação não-estruturada – essa abordagem de controle da informação é bastante antiga e precedeu às demais. Bibliotecários, pesquisadores, executivos são coletores desse tipo de informação e contavam antes com fontes de livros, jornais, relatórios. Com o crescimento da informação *online*, ampliou-se o fluxo de informação e ficou mais difícil para esses fornecedores citados agregarem um valor a esse tipo de informação. Assim, começam a aparecer sistemas que permitem a ordenação automática de informações não-estruturadas e predefinidas pelos usuários.

Apesar dessa evolução quanto à apreensão da informação não-estruturada, algumas informações ainda continuaram não-estruturadas tais como rumores, fofocas, histórias que, pela informalidade, têm sua disseminação ou apropriação facilitadas; além do mais, os contatos pessoais, telefônicos são uma opção muito utilizada pelos executivos em muitas situações. O desafio será determinar quando e como exercer o controle desejado, e o quanto será apropriado efetivamente de informação nesse tipo de abordagem (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 28-29; MINTZBERG, 1986, p. 13-15).

Capital intelectual e conhecimento

gerenciamento integrado de vários tipos de informação, concebendo cada funcionário como um gerente de registros. Essas táticas centradas em como as pessoas criam, armazenam e usam arquivos, segundo Davenport & Prusak, serão mais valiosas que aquelas que envolvem apenas tecnologia ou arquitetura de registro (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 32-33).

Informação estruturada em computadores. Essa é a abordagem mais popular. Estimulada pela crença de que permite lidar com a inundação do papel e racionalizar o uso da informação, quantificar e distribuir com facilidade o conhecimento e reduzir custos com pessoal. Utilizando-se do computador, a tecnologia foi eleita pelos gurus de TI como a solução de todos os problemas dessa área. Supostamente os profissionais teriam mais facilidade para acessar a informação (com os organizadores de tarefas, bancos de dados relacionais etc). Ocorre que, no viés meramente tecnológico, a preocupação era gerenciar dados computadorizados em vez de definir mais amplamente a informação (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 33-34).

Na visão desses autores, o problema central de cada uma das abordagens de controle da informação é que, contrariamente ao seu objetivo inicial, acabam por criar barreiras à comunicação, afastando os usuários com orientação muito técnica e complexidade do planejamento da informação. Pesquisas empíricas demonstram que os administradores seniores preferem informações que não residem no computador e tendem a obter de fontes humanas dois terços da informação que usam, provenientes de contatos pessoais, conversas telefônicas; no outro terço estão as informações estruturadas oriundas de documentos e pesquisas do ambiente externo. (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 36-41, grifo nosso).

Refletindo as contribuições de cada abordagem, percebe-se que tanto no tocante ao controle das informações especificamente, quanto no processo de gerenciamento de forma mais geral, as tecnologias e sistemas têm efetivas contribuições, porém as pessoas desempenham e vão desempenhar um papel ímpar que inclui desde criar os sistemas, alimentá-los; gerar a produção, a disseminação e a segurança da informação até adotar uma postura de compartilhamento ou sonegação da informação. Sem falar na sobrecarga de informação que exige um filtro qualificado para fazer chegar ao executivo as informações relevantes para o negócio. Conforme citado, os seres humanos são os fornecedores preferenciais de informação, além de atuarem como filtro (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 36-41; DAVENPORT & BECK, 2001, p. 100-102). A Figura 4 ilustra o papel do Secretário Executivo nessa sobrecarga de informação.

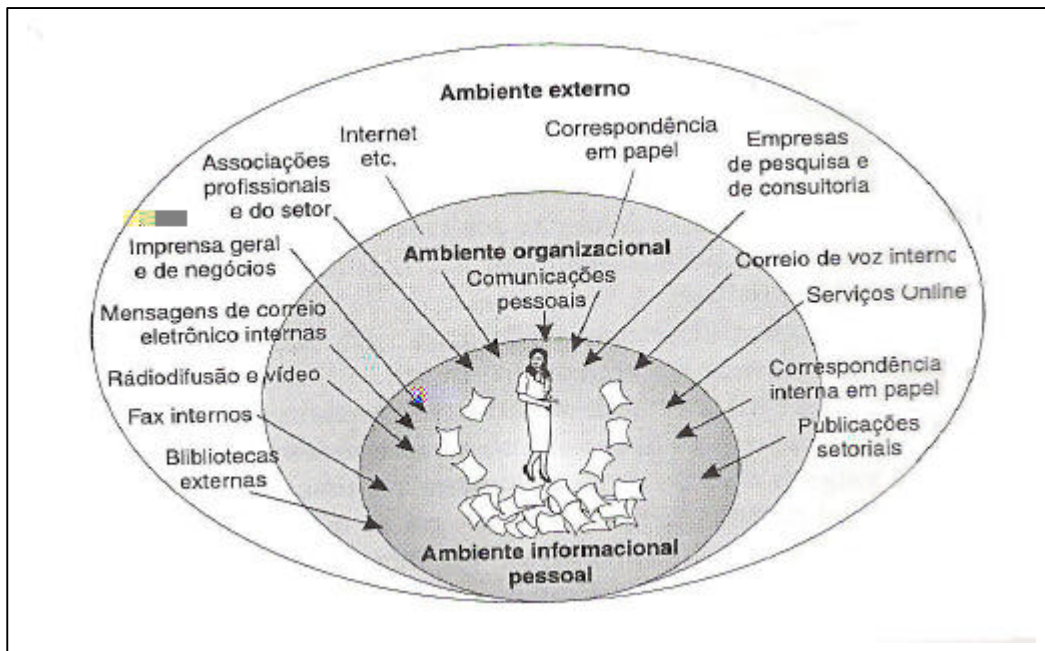


Figura 4 – Fontes de Informação Pessoais

Fonte: Davenport & Prusak, 1998, p. 120.

Neste estudo, o nosso interesse recai sobre as duas últimas abordagens de controle da informação por estarem mais relacionadas ao contexto da pesquisa que é o secretário executivo na gestão da informação nos escritórios.

Retornando à gestão da informação, a recomendação do autor para o seu efetivo gerenciamento é que se pense mais na informação em si e menos em novas tecnologias. Que haja ênfase nos dados ou informações que podem ser valiosas para os usuários numa abordagem: “mais apropriada para gerenciar informações de todos os tipos e não apenas os dados que passam por uma tela de computador” (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 42).

Esses autores ressaltam ainda que o gerenciamento da informação deve ser entendido como um processo com seus vários subprocessos ou passos que, se bem descrito e ordenado, pode ser aperfeiçoado ou totalmente modificado conforme as necessidades.

3.1.1 A Gestão da Informação como Processo: tarefas, papéis e estilos de gerência

A gestão da informação entendida como processo considera “um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento” (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 173).

O gerenciamento informacional como processo requer um gerente de processo para reforçar a cooperação entre os setores, um conjunto de clientes e o reconhecimento das suas necessidades, concentrando na tarefa de satisfazê-las para que se torne efetiva a sua gestão. E ainda ajuda a introduzir uma abordagem interfuncional, incluindo métodos, ferramentas e técnicas de variadas áreas da empresa. Há vários tipos de processos possíveis, mas os autores propõem um processo genérico de gerenciamento da informação, conforme Figura 5, o qual depende dos interesses, problemas e dos setores de cada organização. (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 173-176).

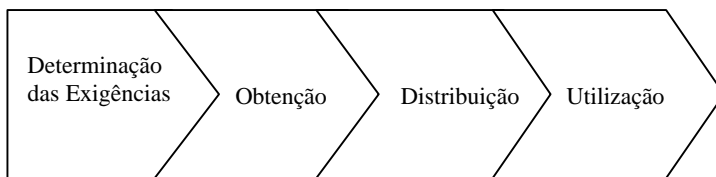


Figura 5 – O Processo de Gerenciamento da Informação

Fonte: Davenport & Prusak (1998, p. 175).

O processo acima, proposto por Davenport & Prusak, está dividido em 4 passos a seguir descritos:

O primeiro passo é a **determinação das exigências da informação** que se caracteriza pela ambigüidade, complexidade e certo grau de subjetividade. Esse passo exige que se acompanhe o gerente de perto, bem como as tarefas e as necessidades de informação estruturada e não-estruturada, formal e informal, a computadorizada e a não-computadorizada. O autor alerta que a informação estruturada às vezes é limitada, pouco específica e boa parte não é confiável; enquanto a não-estruturada, mesmo com ressalvas, traz contexto e riqueza, tornando valiosos os dados concretos, portanto, para que o modelo tenha valor real é preciso que reflita a turbulência, a volatilidade e a complexidade dos mercados, dos locais de trabalho e da mente humana. (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 176-180).

O segundo passo é a **obtenção de informações** e consiste em várias atividades: a *exploração*, a *classificação* e a *formatação e estruturação* das informações. A *exploração* se torna mais eficaz se for combinada a abordagem automatizada com a humana, posto que esta última é capaz de atribuir contexto e interpretação, agregando valor à informação. Em geral as informações na organização são obtidas de 3 fontes: especialistas externos, fontes confiáveis e boatos internos. Já a *classificação*, uma atividade essencialmente humana, está diretamente ligada a inúmeros componentes e por isso o gerente deve começar observando algumas questões básicas sobre que comportamento deve ser otimizado, que informação deve ser classificada e como mantê-la atualizada, entre outras. Enquanto a *formação / estruturação* diz respeito à formatação do documento e como ele pode ser dotado de contexto, estrutura e informações, podendo ser mais útil gerenciá-lo que identificar as necessidades de informação; é fundamental, desse modo, que o documento esteja em um formato adequado por causa da escassez de tempo disponível em relação ao excesso de informações a gerenciar. (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 181-188).

O terceiro passo do gerenciamento é a **distribuição**. Ela envolve a ligação de gerentes e funcionários com a informação de que necessitam e está diretamente ligada à formatação, pois **o documento em um formato correto e de acordo com o contexto do usuário facilita sua distribuição e lhe agrega valor**. A distribuição por computador, embora conveniente para quem envia, ainda pode ser vista com desconfiança por quem recebe por causa da vulnerabilidade do ambiente digital; portanto os melhores sistemas são os híbridos que reúnem pessoas, documentos e computadores. Na aprendizagem organizacional, a troca de informações é fundamental, pois quem não revela dados pode também deixar de recebê-los (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 189-194, grifo nosso).

O quarto e último passo é o **uso da informação**, que é a etapa final do processo de gerenciamento, mas ainda ignorada por muitos. Embora o uso da informação seja algo pessoal, recomendam-se algumas maneiras de avaliá-lo tais como realizando estimativas, ações simbólicas, garantindo contextos institucionais corretos e a incorporação do uso nas avaliações de desempenho. Para o autor, mais vale fazer bom uso de um ambiente informacional pobre que fazer mau uso do ambiente bom (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 194-197).

O processo do gerenciamento da informação proposto por McGee & Prusak também propõe um modelo genérico por causa de duas questões: 1) a informação recebe ênfases diferentes e

exerce diferentes papéis em cada segmento e em cada organização; e 2) as tarefas assumem diferentes níveis de importância e valor em cada organização.

O modelo de McGee & Prusak de gerenciamento como processo significa um conjunto de tarefas conectadas logicamente que, de um modo geral, cruzam limites funcionais e têm um proprietário responsável por seu sucesso final (MCGEE & PRUSAK 1994, p. 114-115). E considera quatro diferentes tarefas que são: **identificar as necessidades e requisitos da informação; classificar, armazenar e tratar da informação; desenvolver produtos e serviços de informação e distribuir e disseminar a informação** conforme Figura 6.

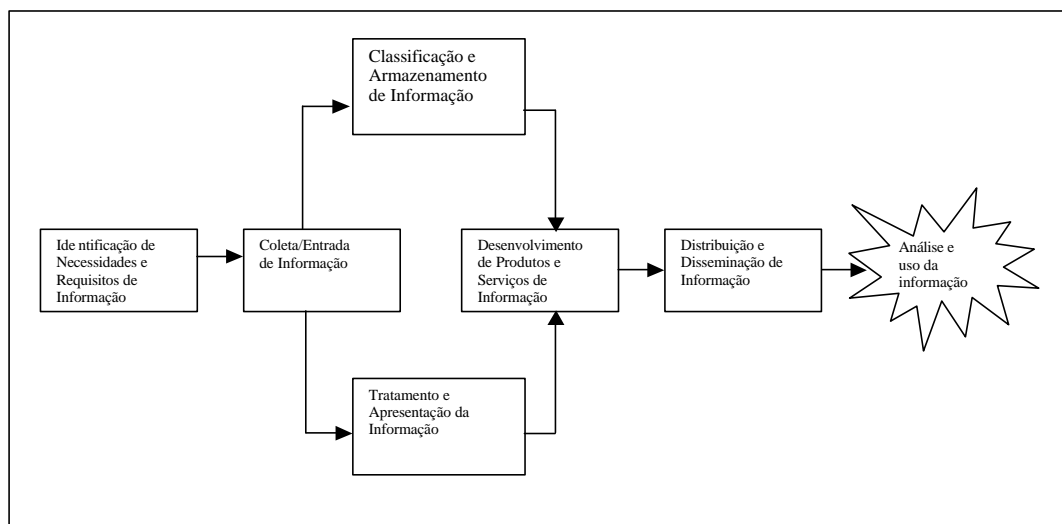


Figura 6 – Tarefas do Processo de Gerenciamento de Informações

Fonte: McGee & Prusak (1994, p. 108).

Além das tarefas descritas, são também considerados por esses autores os papéis e os estilos de gerenciamento do líder. (MCGEE & PRUSAK 1994, p. 107-164). Os quatro papéis identificados por esses autores no gerenciamento da informação incluem: o bibliotecário da empresa, os profissionais de informática, as áreas usuárias e os **assistentes executivos**.

Entretanto, desses quatro papéis ligados ao gerenciamento da informação, apenas o último interessa à pesquisa que é o Assistente Executivo, denominação típica na realidade americana, equivalente à nomenclatura secretário executivo adotada nesta pesquisa, conforme esclarecido na página 17, item 1.1.

Os Assistentes Executivos, segundo McGee & Prusak (1994, p. 113), desempenham um papel de assessoramento a executivos no planejamento, redação de relatórios e produção de

apresentações, sendo profissionais que possuem baixa qualificação e têm pouca aspiração à aprendizagem permanente, caracterizada pelo baixo interesse na realização de mestrados e doutorados, entre outras formas de atualização. São veteranos em experiência e idade e seu trabalho gera um efeito menor do que deveria no desempenho de uma organização porque, segundo McGee & Prusak (1994, p. 114), a não-especificidade dos projetos, decorrente do fato de que assessoram diferentes áreas, dificulta a competência desse assistente executivo em fornecer a informação necessária a quem presta assessoria.

Esses autores citam alguns motivos para a dificuldade dos assistentes executivos de fornecer a informação necessária: 1) a imprecisão dos temas impede que a área de informática lhes dê suporte; 2) as solicitações são sempre urgentes, comprometendo a rapidez e pronto atendimento; 3) as respostas necessárias não são estruturadas e fáceis de obter, e não há precisão nas ferramentas quanto à informação não-estruturada em computador que possam atender a esse assistente executivo adequadamente.

Contudo, vale mencionar que as dificuldades mencionadas pelos autores, acerca desse profissional, no nosso entendimento estão atreladas a sua baixa qualificação para lidar com a complexidade do universo da informação, tornando-os dependentes de outros profissionais da informação dentro da organização e impedindo a gerência de lhes delegar responsabilidades, além de não permitirem aos próprios assistentes executivos que eles vejam a importância do aprendizado contínuo num ambiente de novas tecnologias e competitividade global. As dificuldades decorrentes da baixa qualificação são compensadas com outras facilidades do cargo decorrentes da sua rede de contatos, da sua posição estratégica de assessoramento e da influência exercida pelo seu executivo, o que pode ser utilizado pelo assistente [ou secretário executivo] para pressionar outras pessoas por uma resposta mais rápida no cotidiano organizacional. (MCGEE & PRUSAK 1994, p. 114-115).

Assim, o não-investimento em formação qualificada desses profissionais assessores pode ser uma forma equivocada de as organizações reduzirem custos. Afinal, a redução de pessoal, acrescida da automação dos escritórios, sobrecarrega a gerência que, sem assessoria qualificada para lidar com o excesso de informações, não gera os resultados esperados. E se o nível salarial do executivo for alto, a situação é mais complicada: “o barato pode sair caro” quando se tratar de dispensar a assessoria qualificada de um profissional de informação (nesse caso o assistente ou secretário executivo).

McGee & Prusak (1994, p. 111-112) enfatizam: “as pessoas preferem utilizar outras pessoas como fonte de informação, e precisam de ferramentas para identificar a quem procurar em sua busca por informações importantes”. Ou seja, mesmo com todos os recursos tecnológicos, há quem prefira utilizar recursos humanos, como os de assistentes executivos, bibliotecários e outros profissionais, para lidar com a informação nas organizações modernas.

Embora alguns autores acreditem que se torne desnecessária a presença de determinados profissionais da informação, apostando, por exemplo, na extinção da secretária por causa do uso das TIC (RODRIGUEZ & FERRANTE, 1995, STEWART, 1988), outros autores crêem na renovação de profissões para se adequar a esse novo contexto (CARVALHO & GRISSON, 1998; GARCIA, 1999; MIRANDA, 2004; RIBEIRO, [200-]), como é o caso da profissão de secretariado.

Garcia (1999) percebe a questão da extinção da profissão de secretariado como uma confusão entre **evolução** e **extinção**. A profissão está se transformando, assim como o perfil empresarial, exigindo atuação polivalente e não compactuando com alguns estereótipos como se vestir bem, e ter poder que sustentavam a falsa crença da obtenção fácil do diploma, sem grandes sacrifícios.

Para aqueles de visão mais imediatista, a simples presença das tecnologias permitiria se trabalhar em suporte eletrônico, descartando completamente o suporte em papel – a chamada *paperless society* preconizada por Lancaster (citado por Figueiredo, 1995, p. 113). Mas para mudar essa “cultura do papel” serão precisas algumas gerações de profissionais, cuja formação lhes capacitem a lidar com as diversas etapas da informação digital no escritório de hoje com a mesma destreza com que lidavam com o documento impresso no escritório de antes.

Por isso é importante que se considere a gestão da informação no escritório sob dois aspectos: o novo e o antigo, ou seja, possibilitando que se possa apreender as competências para lidar com as modernas tecnologias e seus processos ao mesmo tempo em que se trata de pensar soluções para a crescente “reprodução do papel como forma de manter uma cópia de segurança do documento digital”, como citado por Figueiredo (1995, p. 113). Desse modo, ao invés de extinção, passam a exercer um importante papel aqueles profissionais que processam, reproduzem, armazenam e disseminam informações no escritório, isto é, gerenciam o processo informacional, como é o caso do profissional de secretariado executivo.

Assim como Stewart (1998, p. 37-41) citara a descartabilidade da secretária por causa das tecnologias, ele próprio menciona que, com as tecnologias de correio eletrônico substituindo várias atividades antes realizadas pela secretária, há dois resultados possíveis. O primeiro deles é que haverá menos secretárias; o segundo, que ele considera mais significativo, é que elas não são mais secretárias. “Em vez de fazer um cálculo na planilha, vão analisá-las; em vez de digitar cartas, farão pesquisas; em vez de preparar reuniões, prepararão conferências”. Portanto há uma readequação dessa função da secretária.

Embora Stewart (1998, p. 41) não tenha mencionado quem fará a digitação, a redação e formatação da correspondência, o filtro das mensagens eletrônicas, que se avolumam cada vez mais, e a preparação das freqüentes reuniões, além do acompanhamento das atividades cotidianas do escritório moderno, podemos deduzir que o secretário executivo continua realizando essas atividades, somadas a essas novas citadas por Stewart (1998). Desse modo, percebemos a importância estratégica do profissional de secretariado executivo estar qualificado adequadamente para lidar com o gerenciamento do processo informacional nos diversos níveis da organização num mundo globalizado onde é preciso uma melhor capacitação para atuar como um efetivo profissional da informação na organização.

Uma re-adequação do profissional de secretariado executivo para que ele se torne um efetivo colaborador no gerenciamento da informação no escritório depende da visão do gerente, da importância que ele atribua à informação e aos profissionais que a gerenciam. Por outro lado uma demanda empresarial por profissional qualificado para lidar com a informação não será concretizada espontaneamente. Depende de políticas das instituições de ensino, do governo e das organizações. Assim, a primeira cumpre o seu papel de formar pessoas competentes para atuar como pessoa e profissional no atual contexto da informação; a segunda cumpre seu papel na adequação do uso dos recursos públicos, evitando os gastos com uma formação que tenha seus egressos sem as devidas competências e conhecimentos para atuar no mercado de trabalho e gerar riquezas para a nação; e a última assume o papel do treinamento para desenvolver as competências para esse cenário e também gerar valor econômico.

Sendo o ser humano importante no gerenciamento ecológico da informação, cabe-nos lembrar um aspecto contraditório no que tange à disseminação da informação. Quanto mais voltadas para a informação forem as empresas, menos provável será que as pessoas a partilharem livremente, pois à medida que a informação ganha valor significativo é encarada como fonte de poder e passa a ser algo que as diferencia das pessoas que não a possuem. Por isso, cabe

ao gestor estabelecer estilos de gerenciamento que favoreçam o estabelecimento de uma cultura da informação e que coloquem as pessoas como aliadas nesse processo, pois: “Apenas quando a gerência da informação é conscienciosamente administrada e encarada como um aspecto natural da vida organizacional é que surgirão organizações verdadeiramente baseadas na informação”. (MCGEE & PRUSAK, 1994 p. 153-154). Esses estilos de gerenciamento da informação estão dispostos no Quadro 2.

| | |
|--------------------------------|---|
| Utopia Tecnocrática | Uma abordagem altamente tecnológica do gerenciamento da informação que enfatiza a classificação e a modelagem do patrimônio de informações de uma organização, apoiando-se fortemente em novas tecnologias. |
| Anarquia | Ausência completa de uma gerência da informação, que deixa a cargo dos indivíduos obter e gerenciar sua própria informação. |
| Feudalismo | Gerenciamento da informação por unidades de negócios ou funcionais, que definem suas próprias necessidades de informação e repassam apenas uma informação limitada à empresa geral. |
| Monarquia | A classificação da informação e a definição de seu fluxo através da organização é feita pelos líderes da empresa, que podem ou não partilhar de boa vontade a informação após coletá-la. |
| Federalismo | Uma abordagem de gerenciamento da informação baseada no consenso e na negociação de elementos de informação-chave e no fluxo da informação para a organização. |

Quadro 2 – Estilos de Gerência da Informação

Fonte: McGee & Prusak (1994, p. 155).

McGee & Prusak (1994, p. 154-155) dizem que tornar um deles explícito e escolher um estado desejado é a maneira de gerenciar a informação de forma realista e eficaz, pois a manutenção de vários estilos gera confusão tanto para gestores quanto para usuários da informação e consome recursos escassos, dificultando o gerenciamento da informação.

Desses cinco estilos, os autores consideram viáveis apenas **monarquia** ou **federalismo**, sendo que numa cultura organizacional participativa e que delega poderes, o federalismo é preferível; mas alertam que ele exige muita dedicação, compartilhamento e boa fé para que se evite usar ou reter a informação de forma perigosa. A eficácia no gerenciamento da informação depende de que haja um alto executivo que defenda a informação. Para isso, os autores consideram que deve ser estabelecida uma **política de informação** que inclua os seguintes aspectos (MCGEE & PRUSAK, 1994, p. 165):

- ? Selecionar o estilo para gerenciar a informação (manter vários estilos gera confusão)

- ? Adaptar o estilo a uma mentalidade democrática (que favoreça o livre fluxo da informação).
- ? Praticar o realismo tecnológico (ter plataformas comuns)
- ? Escolher o “político da informação” adequado (que tenha carisma)
- ? Evitar construir impérios da informação (estimular o “cultivo” da informação)

Desse modo, a tarefa dos altos executivos é criar uma mentalidade de gerenciamento interno, permitindo formas benéficas de estabelecer políticas de informação (MCGEE & PRUSAK, 1994, p. 172).

A partir das considerações feitas, inferimos que no atual estágio de desenvolvimento das TIC e com todos os avanços conquistados não seria estratégico, tampouco possível, abrir mão das TIC na tarefa de gerenciar a informação no atual contexto organizacional. Mas é importante utilizá-las de forma racional, adaptada às necessidades de cada área específica e como um meio para o gerenciamento da informação, e não como um fim em si mesmas.

Pelo importante papel desempenhado pelos escritórios no gerenciamento do fluxo informacional em qualquer organização, abordaremos a automação dos escritórios, que é a forma atual do locus do secretário executivo, identificando alguns sistemas que podem subsidiar a atividade de assessoramento a executivos nesta era das tecnologias.

3.1.2 A Gestão da Informação no Escritório e seus profissionais: automação do trabalho da informação

A Revolução Industrial e a Organização Científica do Trabalho trouxeram para a fábrica instrumentos que fariam com que o tempo do homem ficasse subordinado ao tempo da máquina, com a vantagem de que essa não tinha os inconvenientes do humano, permitindo o aumento da produção e da produtividade.

A administração do trabalho de escritório parecia estar isenta dessas inovações até que a automação chega aos escritórios, representando um motivo de desespero para várias categorias profissionais que teriam na capacidade da máquina de realizar maior volume de

trabalho em menor de tempo, a ameaça real da sua descartabilidade, da extinção do seu ofício e, portanto da perda de reconhecimento social, como ocorreu com: almoxarifes, contadores, secretárias, médias gerências, datilógrafos, entre outros.

E “com a entrada do micro [sic] nas salas dos altos executivos, as aplicações de escritório ganharam um recurso: os sistemas de apoio a decisão (SAD), integrando bancos de dados, planilhas, geradores de gráficos” (DANTAS & AGUIAR, 2001, p. 99); desse modo, viabilizam-se: consultas de forma não-padronizada, análise de informações e previsão do impacto de decisões antes que elas sejam tomadas.

[...] Assim o escritório foi se transformando no espaço onde se pensa, se escreve e se comunica; [...] a atividade de processamento passa a ser tratada como recurso organizacional sujeito a um ciclo periódico de atualização, modificação, exclusão, inclusão, transporte; podendo incluir além de informações operacionais e gerenciais, uma base de conhecimentos e experiências (KBS *knowledge based system*) alimentados por diferentes especialistas, organizados por um aplicativo de Inteligência Artificial... Redes neurais... *datamining* (DANTAS & AGUIAR, 2001, p. 99).

A automação de escritório, o achatamento dos empregos impulsionado pela competitividade em escala mundial, tendo no corte de pessoal a primeira medida para reduzir custos, contribuiu para a redefinição de profissões, de modo que, aqueles que ficam empregados são compelidos a fazer o trabalho daqueles que foram demitidos. Diante da ameaça iminente do desemprego, aprender outras atividades era o caminho para manter-se no emprego. O conceito de multifuncionalidade passa a ser um diferencial no leque de habilidades que o empregado poderá oferecer, na tentativa de garantir a sua empregabilidade.

Desse modo, no que tange aos profissionais de escritório, com as exigências de qualificação impostas pela competitividade, as organizações voltam-se para assegurar a manutenção do chamado capital intelectual (por meio dos profissionais que detêm conhecimento do negócio e domínio das técnicas adequadas para a realização do trabalho), da qualidade dos produtos e serviços e do atendimento aos clientes e partem para processos de Garantia da Qualidade, Certificação entre outros processos da Administração moderna.

A automatização das tarefas específicas de escritório, segundo Laudon & Laudon (1999, p. 311), acelerou-se no século dezenove com as primeiras calculadoras mecânicas de mesa e máquinas de escrever. A automação inicialmente estava voltada para o gerenciamento e processamento de documentos, mas com a revolução digital e o aperfeiçoamento de hardware e software, praticamente todas as atividades dos escritórios, diz ele – dos sofisticados gráficos

coloridos aos bancos de dados personalizados e às comunicações – agora podem ser assistidas pela tecnologia da informação.

Mas, antes de descrever a situação da automação nos escritórios, os autores examinam o papel desempenhado pelos escritórios nas organizações, identificando suas funções principais e alguns profissionais que neles trabalham (LAUDON & LAUDON, 1999, p. 311).

3.1.2.1 As Funções do Escritório nas Organizações:

Laudon & Laudon (1999) consideram que o escritório tem três funções principais na organização:

- ? Coordenar o trabalho de um grupo diversificado de profissionais;
- ? Interligar geograficamente e funcionalmente partes e unidades diversificadas da empresa;
- ? Controlar a fronteira entre a empresa e seu ambiente externo para interligar a empresa a seus clientes, fornecedores e outras organizações.

Segundo Laudon & Laudon (1999, p. 311), o escritório é um local onde há funcionários de vários níveis organizacionais que desempenham diversas tarefas intensivas em informação. Assim, os sistemas de escritório devem abordar as necessidades dos diversos níveis para dotar o escritório de mais eficiência na coordenação do trabalho dos diferentes grupos de empregados distribuídos na hierarquia organizacional.

Os autores consideram o escritório como uma ferramenta cuja **função principal é a coordenação de diferentes trabalhos da informação e alocação de recursos para projetos, servindo como câmara de compensação para a informação e o conhecimento**. E consideram ainda que a centralidade dos escritórios para a dinâmica organizacional é uma característica-chave da vida moderna (LAUDON & LAUDON, 1999, p. 311).

O escritório desempenha também o papel essencial de fazer a **interligação das diversas áreas funcionais**, ligando unidades e partes geograficamente distantes, **juntando informação e conhecimento e distribuindo-os a outros grupos de pessoas e escritórios das áreas funcionais dentro da organização**. Essas informações e conhecimentos, quando enviados

para cima ou para baixo, ou através da hierarquia, afetam criticamente o destino das organizações (LAUDON & LAUDON, 1999, p. 311).

O terceiro papel de fundamental importância desempenhado pelo escritório diz respeito à relação do dentro-fora da organização: a **função principal de ligação da organização com o ambiente externo**. O escritório é o local que reúne os diversos profissionais que nele trabalham, os registros de clientes e onde se faz o seu monitoramento. Por isso os escritórios são importantes unidades de compras da organização, além de interligar revendedores, fornecedores e auditores externos (LAUDON & LAUDON, 1999, p. 311).

Considerando que cada escritório tem seu rol de problemas – excesso de papel, perda de documentos, demora na resposta ao cliente, sobrecarga de trabalho diante da redução de custos com pessoal entre outros – as soluções para esses problemas também devem envolver um misto de tecnologias e gente, uso de sistemas e atuação gerencial específica e qualificada para lidar com as rotinas do escritório com eficácia.

A seguir, destacamos algumas atividades do escritório suportadas pelas TIC conforme Quadro 3, salientando que 70% do esforço dependido recai sobre atividades de gestão de documentos e de comunicações; portanto relacionadas a manipulação de informação e formatação para a disseminação que são etapas do gerenciamento do processo informacional discorrido no item 3.1 (cf. figura 5). Isto que requer não apenas competências técnicas sobre informação, mas discernimento para a gestão eficaz, reforçando a necessidade da aquisição de competências relacionadas ao ambiente informacional pelos profissionais secretários executivos que lhes possibilite o gerenciamento eficaz do processo informacional na organização.

| Funções Gerais dos Escritórios | Atividades de um Escritório | Porcentagem de esforço | Assistência da Tecnologia da Informação |
|--|--|-------------------------------|---|
| Coordenar e gerenciar pessoas e o trabalho | Gerenciar documentos: criar, armazenar/recuperar e transmitir imagens (analógicas) e documentos digitais | 40 | Gerenciamento de documentos Hardware e software de edição de textos Editoração eletrônica Armazenamento em discos óticos e digitais Redes locais digitais |
| | Escalonar pessoas e grupos: criar, gerenciar e transmitir documentos, planos e agendas | 10 | Agendas digitais Agendas e cronogramas eletrônicos Correio eletrônico |
| Interligar as unidades e projetos organizacionais | Estabelecer comunicações com pessoas e grupos: iniciar, receber e gerenciar comunicações de voz e digital com diversos grupos e pessoas | 30 | Comunicações Mesas telefônicas privadas e equipamento telefônico digital Correio de voz Software de suporte de trabalho de grupo |
| | Gerenciar dados sobre pessoas e grupos: introduzir e gerenciar dados para acompanhar consumidores, clientes externos e fornecedores, assim como pessoas e grupos internos | 10 | Gerenciamento de dados Banco de dados em <i>desktops</i> para clientes / acompanhamento de clientes, controle de projetos e informações de agenda |
| Interligar a organização a grupos e pessoas de fora | Gerenciar projetos: planejar, iniciar, avaliar e monitorar projetos; alocar recursos; e tomar decisões pessoais | 10 | Gerenciamento de projetos Ferramentas de gerenciamento de projetos em <i>desktops</i> Método do caminho crítico (CPM) e técnica de avaliação e revisão de programas (PERT) |

Quadro 3 - Escritórios e Automação de Escritórios: funções, atividades e sistemas do escritório moderno

Fonte: Laudon & Laudon (1999, p. 312).

Observando ainda o Quadro 3, identificamos mais uma atividade de um escritório na atualidade: buscar informações em fontes disponíveis na Internet, tais como informações sobre concorrentes, sobre legislações, relacionamento entre organizações, configurando o conceito de inteligência competitiva.

Levando em conta as três funções do escritório apresentadas, percebemos que a terceira função, a de **controlar a fronteira entre a empresa e ambiente externo**, implica a existência de uma interface, de um mediador que, estrategicamente posicionado, seja capaz de estabelecer a ligação dos diversos níveis hierárquicos interna e externamente; dos ambientes interno e externo por meio do fornecimento de informações relativas a cada um dos clientes externos (clientes-consumidores) e dos clientes internos (chefes, colegas, subordinados) distribuídos entre os trabalhadores da informação de escritório. Essa interface caracteriza a atuação em rede do Secretário Executivo, conforme ilustra a Figura 7, página 65.

Tendo em vista que Laudon & Laudon (1999) não detalham a cargo de quem estariam as funções do escritório, faz-se necessário esclarecer duas questões em torno do papel do secretariado no escritório de hoje. A primeira delas é que ao analisar o Quadro 3 acima, percebemos que quem faz essa interface e atua mediando a conexão dos ambientes interno e externo é o secretário ou assistente executivo. Entretanto o que percebemos na classificação dos autores (segunda questão adiante) é que essa função seria desempenhada por um gerente de escritório, papel desempenhado provavelmente por um administrador ou mesmo um engenheiro, como é comum na realidade brasileira, e não pelo Secretário Executivo.

Contudo, procuramos ilustrar, com a Figura 7, que o Secretário Executivo, tratado neste estudo, atua como um mediador, interligando diversos níveis interna e externamente e exercendo a função de filtro do fluxo informacional na organização. (DAVENPORT & BECK, 2001, p. 102).

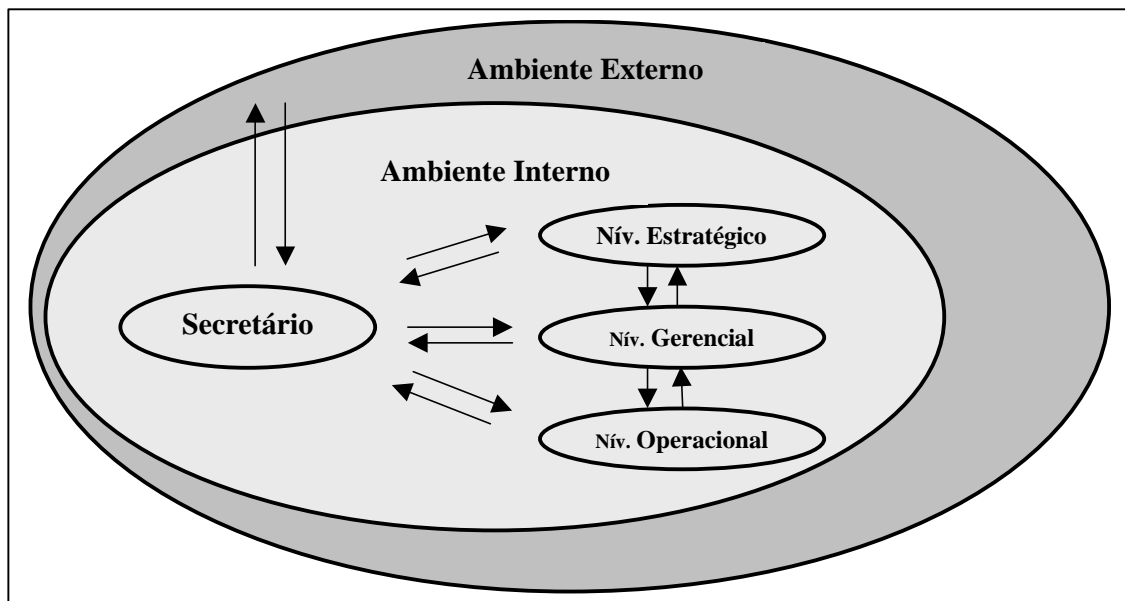


Figura 7 – O Secretário: mediador e filtro do fluxo informacional na organização

Fonte: a autora, inspirada em Davenport & Prusak, 1998, p. 120.

A segunda questão é acerca da denominação trabalhador de dados ou burocrático utilizada por Laudon & Laudon (1999) para designar determinadas profissões ou ocupações.

Naquele contexto (do Quadro 3) estão incluídos entre os trabalhadores de dados os denominados burocráticos, que discutiremos adiante, ou seja, contadores, secretárias, arquivistas e digitadores, os quais não requerem maior qualificação nem nível superior ou especializações conforme Laudon & Laudon (1999, p. 308-309).

Entretanto o exercício das profissões de contabilidade, secretariado e arquivologia no Brasil exigem formação superior, inclui o desempenho de tarefas com elevado nível de autonomia e busca de soluções para os problemas na sua alçada, além de terem regulamentação legal da profissão e/ou conselho profissional. E se o trabalho intelectual está cada vez mais embutido em tarefas simples, essa percepção pode significar um retrocesso, um contra-senso e gerar prejuízos pela manutenção de baixa qualificação e baixo nível intelectual dos profissionais em um mundo que exige cada vez mais qualificação, responsabilidade, competência.

Logo, caberia ao Secretário Executivo, dotado de formação superior (hoje portador de título de especialização, mestrado, abrigado por lei que regulamenta a profissão de secretariado), desenvolver com elevado grau de complexidade as atividades de assistência executiva nas

funções de escritório (cf. Quadro 3) que otimizem o tempo e os resultados do trabalho dos executivos, os denominados trabalhadores do conhecimento. E essa é que deve ser a finalidade dos cursos superiores em secretariado. Portanto essa, também, deve ser a função da formação na atualidade: qualificar seus estudantes considerando o atual contexto.

Na tentativa de estabelecer um paralelo entre a realidade americana e brasileira no tocante aos tipos de trabalhadores da informação de escritórios, percebemos que se trata de um contexto diferenciado, e então passamos a essa distinção para esclarecer o leitor. O *U.S. Department of Labor* e o *Bureau of the Census* distinguem dois tipos de trabalhadores da informação: os trabalhadores de dados e os do conhecimento (LAUDON & LAUDON, 1999).

Os **trabalhadores de dados** são os que usam, manipulam ou disseminam informações, desenvolvem atividades como digitação e arquivamento, submetem-se a treinamento menos formal e para o desempenho de suas atividades não requer nenhum grau educacional avançado. Enquanto os **trabalhadores do conhecimento** são os que criam novas informações ou conhecimentos, desenvolvem, portanto, atividades de criação, e devem obter doutorado, mestrado ou certificado de competência. Para os trabalhadores de dados são disponibilizadas tecnologias e sistemas para suporte às cinco atividades comuns ao escritório moderno conforme Quadro 3, na página 63. E para os trabalhadores do conhecimento são desenvolvidas *workstations* especializadas para cada área específica: arquitetura, engenharia, direito, administração, programação de dados.

Desse modo, é importante adequar as indicações quanto aos sistemas propostos, buscando identificar a que profissionais na realidade brasileira equivalem os citados por Laudon & Laudon, a fim de que a presente pesquisa tenha pertinência com a realidade observada. E no nosso entendimento, apoiado por outros autores (AZEVEDO & COSTA, 2000; CARVALHO & GRISSON, 1998; GARCIA, 1999, 2000; GONÇALVES, 2002; MAERKER, 1999; NATALENSE, 1998; RIBEIRO, [200-], quem gerencia o escritório é o Secretário Executivo que atua numa perspectiva de assessoria executiva (cf. Figura 7).

Voltando à situação da automação no escritório, identificamos que, em publicação brasileira, Carvalho & Grisson (1998, p. 485-491) definem esse secretário como alguém que deve aprender de forma sistêmica, global e holística num novo papel que pressupõe:

Atuar como 'rede', conectar informações, documentos, cidades, países e pessoas, dentro e fora da empresa. Além de todo o gerenciamento da informação, terá de entender de 'gente' para interagir com qualidade, com executivos, clientes internos e

externos, equipes de trabalho e toda a comunidade empresarial. Este leque de exigência, que se amplia, vai demandar o investimento simultâneo e permanente na área tecnológica e comportamental (CARVALHO & GRISSON, 1998, p. 485-491).

Esse novo papel do profissional de secretariado, procurado pelas empresas de grande/médio porte hoje, inclui formação específica na área de secretariado que o habilite a desenvolver atividades que exijam domínio da linguagem falada e escrita em vários idiomas, linguagem não-verbal e emocional, e informática; formação generalista para compreender o complexo mundo empresarial, tendo postura de aprendiz no que tange às tecnologias, às técnicas da administração e liderança, além de bom nível cultural, habilidades com pessoas e para solução de problemas. Segundo Carvalho & Grisson (1998, p. 485-489), as atividades essenciais do secretariado, a depender da estrutura da organização, incluem:

- ? Gerenciamento do fluxo de informações – manual ou informatizado;
- ? Gerenciamento do tempo do executivo e equipes – manual ou informatizado;
- ? Atendimento aos clientes externos e internos;
- ? Interface com níveis decisórios;
- ? Atendimento às solicitações;
- ? Resolução de problemas;
- ? *Follow up* com atendimentos e níveis gerenciais;
- ? Gerenciamento e organização do sistema de comunicação interna e externa;
- ? Coordenação de reuniões – manual e informatizada.
- ? Organização do sistema de dados e informações em arquivos eletrônicos e manuais;
- ? Coordenação e participação em equipes de trabalho;
- ? Coordenação de compras, cotação de preços, administração de custo de departamentos.

Evidenciando o avançado estágio de automação no escritório, esses autores salientam ainda que o profissional de secretariado precisa conhecer o negócio da empresa, os objetivos e metas, e identificar como a sua área e o seu trabalho estão interligados a esse universo macro, podendo desempenhar outros papéis como o de Assessora de Negócios, Coordenadora de Grupos de Trabalho e Prestação de Serviços e o de Consultora Interna (CARVALHO & GRISSON, 1998, p. 489-491).

Para esse profissional de secretariado desempenhar suas atividades, em uma empresa atualizada e com avançado nível de automação, há muitos recursos possibilitados pelas TIC dispostos em *workstation* composta de **recursos de telefonia** tais como telefone celular, *pager*, aparelho para audioconferência, videoconferência, aparelhos de fax, IDC (identificador de chamadas) entre outros; **recursos de informática** como computador, softwares, impressoras velozes, arquivos eletrônicos, assinatura eletrônica/criptografia, *scanner*, kit

multimídia, *datashow*, serviços de *home/office banking*; além do correio eletrônico, Internet, caracterizando a emergência de escritório virtual. (CARVALHO & GRISSON, 1998, p. 538-544).

Dertouzos (1997, p. 134-136) cita que alguns hiperorganizadores e localizadores são úteis e interessantes quando operados por uma secretária capacitada porque permitem o acesso imediato a informações desejadas e não interferem no processo de geração da informação. Exemplifica o quanto geraria transtorno se, em uma reunião importante, os participantes tivessem que anotar constantemente seus comentários ou interromper para tirar dúvidas da secretária relativas às anotações para a feitura da ata, o que terminaria comprometendo a reunião.

Desse modo, fica caracterizada a possível capacidade do Secretário Executivo gerenciar e/ou executar as funções e atividades do escritório citadas por Laudon & Laudon (1999) no Quadro 3, p. 63. Assim, considerando os sistemas disponíveis no trabalho de informação de escritório, é importante tratar da efetiva qualificação profissional do secretariado executivo que seja necessária para atuar nesse ambiente rico em informação e conhecimento, investigando se os profissionais são capazes de identificar as necessidades de informação, localizar, acessar, usar, preparar para a disseminação e guardar adequadamente as informações necessárias para si e demais profissionais na hierarquia organizacional, inclusive conhecendo seus impactos conforme preconizado como princípios da *Information Literacy* (ALA, 1989, 1998; CARVALHO & GRISSON, 1998; MORESI, 2000).

3.1.2.2 Formar Capital Intelectual para a Era da Informação: o desafio da formação

As profissões têm sido modificadas pela inserção das TIC no ambiente organizacional e por fatores como: a noção de virtualidade do tempo e do espaço que imprime a necessidade de respostas rápidas para atender a competitividade na economia mundial. Essa economia cada vez mais globalizada afeta diretamente as organizações, e em especial aquelas multinacionais, de médio e grande porte, exigindo novas competências, conhecimentos e atitudes dos seus profissionais. (DÉCIA, 2001).

Dantas & Aguiar (2001, p. 96) esclarecem como a automação, por exemplo, mudou o trabalho e a vida de várias categorias profissionais, destacando como uma simples estação de trabalho sobre uma mesa hoje, operada por um único profissional, é uma versão do escritório de antes, que absorvia pelo menos 6 profissionais:

a **secretária** (redação de correspondências, controle de agendas, lista de pendências); o **escriturário** e o copista (preparação de originais com cópias para distribuição); o **contabilista** e o faturista (livros contábeis, cadastro de clientes, folhas de pagamento, faturas); o **arquivista** (classificação, armazenamento e recuperação de documentos); o **almoxarife** (controle do estoque, recebimento e consolidação de pedidos); e o **expedidor** (distribuidor de documentos fiscais, correspondências externas e internas).

Segundo Zarifian (2003, p. 190, citado por Miranda, 2004, p. 113), numa economia de serviço há 3 fatores que influenciam a produção: o evento (situações eventuais), a comunicação e o serviço. O eventual, irregular passa a ser inovação e não se pode lidar com inovação sem informação e conhecimento; com a complexidade dos problemas, a comunicação passa a ser fundamental, ou seja, a informação tornou-se um dos fatores de produção. Outros valores passam a ser incorporados como a inovação, lidar com irregularidades, além de ter autonomia, responsabilidade. E como o conhecimento só pode ser mobilizado pelas pessoas (trabalhador), o trabalho deixa de ser algo externo a ele e volta a ser intrínseco a quem o realiza.

Miranda (2004, p. 113) acredita que, como as transformações decorrentes da era da informação recolocaram o ser humano no centro do trabalho, as qualificações para produzir nessa sociedade devem ser redefinidas, passando a se falar em competências para determinado posto de trabalho e não mais em qualificação.

Assim, é importante que o profissional tenha uma formação que promova a aquisição das competências para atuar num contexto de amplas transformações, considerando a realidade em níveis micro e macro, a curto e a longo prazos. E para se adequar às especificidades, há que se ter diferentes tipos de profissionais que vão atuar conforme seu contexto. Não há espaço para generalizações e absolutismos. A denominação de uma ocupação pode envolver diferentes competências a depender do contexto, conforme esclarece Reich (1994).

“Secretária não é o mesmo que secretária”

Em uma publicação americana sobre as novas categorias funcionais na economia global, Robert Reich (1994, p. 161-170), em obra intitulada: O Trabalho das Nações, diz que há três categorias, denominadas ocupações do futuro, que estão tomando forma em todo o mundo e

as classifica como: **serviços rotineiros de produção, serviços pessoais e serviços simbólico analíticos**. Ao agrupar essas categorias salienta que: “algumas categorias tradicionais – gerência, secretaria, vendas, etc. – sobrepõem-se a mais de uma dessas categorias funcionais”. Ou seja, não se pode tratar genericamente esse profissional, ao contrário, é preciso conceber a sua atuação profissional num dado contexto.

Reich (1994, p. 168) exemplifica que apenas algumas das pessoas que são classificadas como ‘secretárias’ executam estritamente **tarefas rotineiras** como introduzir e recuperar dados em um computador – o equivalente aos trabalhadores de dados, descrito por Laudon & Laudon (1999); outras ‘secretárias’ executam **serviços pessoais** como marcar compromissos e servir café. E já um terceiro grupo de ‘secretárias’ executam **tarefas simbólico-analíticas** estreitamente ligadas ao que fazem seus chefes. Portanto classificá-las todas como secretárias encobre as diversas funções que têm dentro da economia, afirma o autor. Segundo sua pesquisa, essa categoria, dos analistas-simbólicos, é a que mais cresce no mundo por estar relacionada ao trabalho intelectual.

Medeiros & Hernandez (2003, p. 44-45) também citam a diversidade de perfil e grau de instrução de secretárias, destacando que há desde as despreparadas (1º grau apenas) até as altamente qualificadas (3º grau). Enquanto as primeiras recebem ordens, têm criatividade limitada (pela falta de conhecimento para desenvolver as tarefas) e precisam de direção; as segundas – as executivas – executam tarefas por iniciativa pessoal e trabalham procurando poupar o tempo do chefe para que ele desempenhe assuntos de importância estratégica. Portanto “secretária júnior, sênior ou executiva podem realizar as mesmas tarefas, mas agem com metodologias de trabalho diferentes, com *performances* diversas”. A diferença de uma e de outra secretária está na atitude profissional, na forma de encarar as dificuldades e no desempenho das tarefas.

A classificação de Robert Reich (1994), bem como a distinção feita por Medeiros & Hernandez (2003), contribui para esclarecer que o profissional objeto desta pesquisa é o classificado no terceiro grupo, denominado analista simbólico e que desenvolve tarefas estreitamente ligadas às de seus chefes, e se qualifica a ser Secretário Executivo, diferente dos profissionais que atuam desenvolvendo tarefas burocráticas e apenas repassando informações.

O secretário executivo de hoje deve atuar contribuindo para desburocratizar a rotina do escritório, tornando mais ágeis e eficazes os processos de trabalho, utilizar sistemas

automatizados para as suas tarefas, utilizando o tempo ganho com o uso desses sistemas em atividades qualificadas para o eficaz assessoramento ao executivo na qualidade de trabalhadores da informação de escritório.

Salientamos que a vinculação feita por Laudon & Laudon (1999) sobre a designação de profissionais burocráticos associando-os com o secretariado é pertinente na sociedade americana. No nosso entendimento, isso se deve ao avançado estágio tecnológico americano, associado ao traço cultural do “faça você mesmo”, e ao elevado nível de automação dos escritórios americanos, o que não ocorre da mesma forma na realidade brasileira, onde não há a cultura da autonomia dos executivos que gerenciam as diversas áreas das organizações, dispensando na maioria dos casos a atuação de um profissional para assessorá-lo nas atividades-meio.

Apesar dessa autonomia decorrente das tecnologias e sistemas disponíveis para os executivos, Davenport & Beck (2001, p. 100-102) alertam para o perigo que representa para uma organização a extinção de secretárias. Em um contexto no qual o gerenciamento de documentos e as comunicações representam 70% do esforço despendido em um escritório (conforme Quadro 3, pág. 63), pode significar perda de produtividade para executivos com altos salários dispensar um filtro humano para selecionar as mensagens relevantes das irrelevantes, por exemplo. (DAVENPORT & BECK, 2001, p. 100-102).

Assim, as profissões ligadas com o trato da informação, independente de sua denominação e função (bibliotecários, gerentes, arquitetos de informação, administradores de banco de dados, informáticos, profissional do conhecimento, assistentes executivos) precisam estar preparadas para lidar com essa dinâmica que desafia a todos na interação de soluções de cunho tecnológico, gerencial e humano, incluindo das dimensões estratégicas às operacionais, compreendendo a importância de lhe agregar valor sempre. (MARCHIORI, 2002; MIRANDA, 2004; VALENTIM, 2002).

Finalizando, nessa era da informação, da Sociedade de Aprendizagem, espera-se que as pessoas possam ter o direito ao acesso e a aprender a aprender os conhecimentos e competências necessários para viver e trabalhar em determinado ambiente. Lembrando que, segundo Belluzzo (2004, p. 21), a educação para alcançar os resultados esperados deve incluir a geração de experiências de aprendizagem, criatividade para construir conhecimentos e

habilidades para acessar fontes de informação. E é disso que trataremos no próximo capítulo: O Movimento da *Information Literacy* ao Redor do Mundo.

4. O MOVIMENTO DA *INFORMATION LITERACY* AO REDOR DO MUNDO

Da tomada de consciência dessas questões que tomaram vulto com a importância da informação e do conhecimento como diferencial e condição para a sobrevivência no ambiente competitivo atual, surge um movimento, inicialmente disseminado pelos bibliotecários americanos de bibliotecas escolares, que busca a promoção da competência em informação nesse ambiente para estudantes, usuários, trabalhadores e cidadãos em geral.

Esse movimento, denominado *Information Literacy*, ainda não tem tradução consensual, já que em cada parte do mundo ele toma proporções e ênfases diferentes, e por isso mesmo a expressão está sendo utilizada no original em inglês no presente trabalho e eventualmente com traduções que melhor esclareçam o enfoque pretendido (ALA, 1989,1998; BELLUZZO, 2001, 2004; DUDZIAK, 2003; VIRKUS, 2003). Porém, é importante dizer que a ausência de uma definição consensual da nomenclatura em toda a literatura consultada acrescenta dificuldade ao seu entendimento e adoção de medidas concretas com vistas à implementação do conceito, pois dependerá sempre das interpretações e experiências dos pesquisadores que lhe vão imprimindo novos contornos, significados.

Do ponto de vista semântico, o significado de *literacy* representa um desafio, pois, na língua inglesa, segundo o Oxford Dictionary (2000), sua tradução equivaleria a: habilidade de ler e escrever, ou seja, relativo à alfabetização (*adult literacy, computer literacy, digital literacy*); se considerarmos *literacy* como alfabetização, cabe lembrar que o sentido que se lhe atribui hoje depende do adjetivo que estiver qualificando essa alfabetização, por exemplo: alfabetização digital, tecnológica, informacional. Entretanto, para além das definições semânticas, o que significa alfabetizar, numa acepção *freireana* da palavra, vai muito além de ensinar a ler e escrever, mas equivale a ensinar a ler o mundo e escrever sua própria história (FREIRE & DONALDO, 1990).

Adotamos, então, o vocábulo *literacy* como equivalente a alfabetização, referindo-nos à dimensão *freireana*; outras vezes como sinônimo de competência, fluência ou domínio da informação a depender do enfoque pretendido, por entender que essa questão ainda se encontra em aberto.

A importância de uma definição consensual quanto à expressão *Information Literacy*, bem como a tradução de documentos importantes como o que estabelece padrões de competência para a educação superior, vem sendo objeto de preocupação de grupos de trabalho norte-americanos, segundo Snavely (2001).

Esse movimento, que toma proporções mundiais, começou nos Estados Unidos pelos bibliotecários escolares que – inconformados com um documento publicado sob o título *A Nation at Risk: The Imperative for Educational Reform* que ignorava o papel das bibliotecas na educação – começam a observar as relações entre bibliotecas e educação e entre a *Information Literacy* e o aprendizado ao longo da vida. (DUDZIAK, 2003, p. 25). A partir daí, o movimento ganha corpo até chegar ao ensino superior, que é o foco do presente estudo.

4.1 A TRAJETÓRIA DA *INFORMATION LITERACY*

A primeira iniciativa identificada na direção da instituição da *Information Literacy* começou com a ação do Comitê Presidencial da *American Library Association* (ALA), criado em 1989 e formado por líderes (professores e bibliotecários). Esse comitê foi incumbido, desde sua criação, de cumprir uma missão que deveria atender a 3 propósitos principais: 1) definir *Information Literacy* dentro de competências superiores e sua importância para a performance estudantil, aprendizado ao longo da vida e ativação da cidadania; 2) desenhar um ou mais modelos para o desenvolvimento apropriado da competência informacional para o ambiente de aprendizado formal e informal dentro da vida das pessoas; 3) determinar as implicações para a educação continuada e o desenvolvimento de professores (ALA, 1989).

Esse comitê elaborou um documento em 1989, como resultado de anos de trabalho. Conhecido mundialmente, o documento denominado: *Presidential Comitee on Information Literacy: Final Report* foi uma das referências principais para todos os trabalhos em *Information Literacy* ao redor do mundo. Esse Relatório Final, refletindo a realidade americana, destaca que nenhuma outra mudança oferece tantos desafios àquela sociedade quanto a emergência da Era da Informação. E que a expansão da informação a taxas sem precedentes e os amplos e rápidos passos que estão sendo dados em tecnologia para a armazenagem, organização e acesso à crescente avalanche de informação conformam uma combinação de fatores que compõem o universo da informação, entretanto muitos componentes estão acessíveis apenas às pessoas que têm dinheiro e/ou são aceitos por instituições afiliadas (ALA, 1989; 1998).

Segundo esse Relatório Final da ALA (1989), as pessoas devem ter direito à informação que melhore suas vidas, e que amplie suas possibilidades de avanços pessoais e profissionais, pois a independência econômica e a qualidade de vida estão relacionadas a necessidades contínuas de manter-se informado e atualizado. A era da informação exerce um enorme impacto também sobre a democracia e a habilidade de a nação competir internacionalmente. Assim, produzir cidadania requer que escolas e universidades integrem em seus programas de aprendizagem o conceito de *Information Literacy*, e assumam a liderança no papel de equipar indivíduos e instituições para que possam tirar vantagem das oportunidades e desfrutar os

benefícios da era da informação. Para isso, as pessoas devem ser “alfabetizadas em informação, ou seja, tornarem-se competentes em informação”.

A definição do que é ser competente em informação vai ser então a referência para os demais trabalhos em *Information Literacy* no Brasil e no mundo, segundo a ALA:

Ser competente em informação é ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade de localizar, avaliar e efetivamente usar a informação necessária. Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprendem a aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de forma tal que outras pessoas possam aprender a partir dela (ALA, 1989, p. 1 tradução nossa).

Hoje existe nos Estados Unidos o Fórum Nacional em *Information Literacy*, composto por inúmeras instituições e profissionais americanos interessados em promover a *Information Literacy*. Na página do *National Forum on Information Literacy* na Internet (<http://www.infolit.org>), o conceito de *Information Literacy* é apresentado resumidamente da seguinte forma: “*Information Literacy* é definida como a habilidade de saber quando há necessidade de informação, ser capaz de identificar, localizar, avaliar e usar efetivamente a informação para determinado propósito ou problema em questão”.

Embora haja confusão quanto à tradução da expressão *Information Literacy*, o mesmo não ocorre com o seu conteúdo, cuja abrangência é clara em todas as concepções consultadas (ALA, BELLUZZO, CAMPELO, DUDZIAK, VIRKUS). A partir deste ponto colocaremos as idéias e ações contidas nesse Relatório Final da ALA (1989), que direciona a importância da “competência em informação” para 3 focos: o **indivíduo** e sua vida; os **negócios** e o local de trabalho; e a **cidadania** desde a comunidade mais próxima até as nações.

No tocante à dimensão do **indivíduo**, argumenta-se que os americanos têm buscado melhor qualidade de vida e felicidade, mas esbarram na complexidade da dependência tecnológica e de informação. Essa competência em informação se torna um meio de empoderamento pessoal, tornando as pessoas independentes e providas de habilidades para construir seus próprios argumentos e experimentar a satisfação pela busca do conhecimento, motivando inclusive os jovens para a busca pelo aprendizado ao longo de suas vidas.

As oportunidades para aqueles que são considerados “analfabetos em informação” são mais restritas do que para quem é capaz de se manter informado e atualizado, sabendo quais as alternativas disponíveis que podem ajudar a tomar decisões que podem afetar toda uma vida. O alerta é que **as minorias** (analfabetos adultos, pobres e imigrantes), por não terem acesso,

podem caracterizar os excluídos informacionais em contrapartida com o desenvolvimento de uma “elite informacional”, segundo palavras da então Secretária de Educação dos Estados Unidos, Terrell Bell, citada por ALA (1989).

No que tange aos **negócios**, o documento alerta que, em era de mudanças e globalização, os executivos se angustiam com a descoberta de que tão terrível quanto administrar um empreendimento com informação insuficiente é fazê-lo com informação em excesso. E o custo é elevado quando não se tem a informação precisa e no momento certo. Por isso é fundamental a presença de um profissional qualificado para atuar como filtro do fluxo informacional. O relatório destaca que a realidade da era informacional requer um repensar sobre como os negócios deveriam ser conduzidos.

No que se refere à **cidadania**, o relatório destaca que a democracia americana lidera a evolução de milhares de grupos organizados que, por sua vez, influenciam políticas públicas e solução de problemas da comunidade. Para a localização e mesmo a solução desses problemas é necessária uma ampla gama de informações que, caso se saiba onde encontrar, não gerará custo para essas organizações. A cidadania é central para a prática democrática, pois eleitores bem informados estão em condição de tomar decisões mais inteligentes do que cidadãos que são analfabetos informacionais. E, mais que acessar a informação vital, ser Competente em Informação envolve saber identificar os abusos da informação; ou seja, os cidadãos alfabetizados informacionalmente são capazes de denunciar ou barrar esses abusos.

Esse relatório da ALA (1989) faz referência às oportunidades para o desenvolvimento da *Information Literacy*, destacando a importância de se ter um novo modelo educacional baseado em recursos do mundo real, criando no aluno o hábito de aprender para toda a vida, fomentando o pensamento crítico dos estudantes, dando-lhes poder para aprender continuamente e efetivar a *performance* das responsabilidades profissionais e cívicas, enfatizando os seguintes aspectos: **saber quando precisa da informação, identificar o que precisa, localizar e avaliar a informação, organizar e usar efetivamente a informação num determinado problema ou questão**.

Outra referência no documento da ALA (1989) diz respeito à instituição de ensino, sugerindo que a ênfase em *Information Literacy* e a aprendizagem baseada em recursos manifesta-se no nível acadêmico e escolar a depender do papel e da missão dessas instituições e do ambiente informacional da comunidade, observando a importância da promoção dos seguintes aspectos:

- 1) A **escola deve ser mais interativa** (promover interação, estimulando o envolvimento com questões de interesse dos alunos para que interajam com os colegas);
- 2) Deve-se promover o **engajamento dos alunos em questões de interesse social**, científico, estético, político; deve-se promover a familiaridade com o lado intelectual e emocional de professores e alunos;
- 3) O **professor deve atuar mais como um orientador** e dar menos aulas expositivas; o professor deve atuar conjuntamente com bibliotecários e profissionais de mídia para **viabilizar projetos desafiadores que elevem a auto-estima de todos**;
- 4) Deve-se adotar uma **avaliação baseada em várias competências**, investigando como usam o cérebro e como se dá a apropriação de informações e recursos; a **escola deve ajudar na solução de problemas**, dispondo as produções dos alunos nas prateleiras, fomentando questões em *Information Literacy* (**Como você sabe? Qual a evidência para isto? Quem sabe?**) em todos os lugares.

O Relatório da ALA (1989) é concluído com seis recomendações que vão nortear os trabalhos realizados por diversas instituições no estabelecimento da *Information Literacy* nos anos seguintes:

- 1) Rever a forma de organizar a informação, o acesso à informação estruturada e definir seu papel no lar, na comunidade e no trabalho;
- 2) Criar uma aliança formada por lideranças da ALA e outras organizações para promover a *Information Literacy*, aumentando a consciência pública quanto aos perigos da ‘não-alfabetização informacional’;
- 3) Empreender pesquisas e projetos ligados à informação para se conhecer como a informação pode promover o alcance de objetivos educacionais e sociais, devendo-se implantar uma agenda nacional de pesquisa que responda: Quais os efeitos sociais da leitura? Como as características dos recursos informacionais afetam sua utilidade? Como o acesso a informação impacta na efetividade da cidadania das ações dos grupos? Como as ferramentas de gestão da informação afetam a *performance* dos estudantes?;
- 4) Instituições educacionais e quadros acadêmicos do governo devem assumir responsabilidade por tornar os estudantes “*information literates*”, ou seja, pessoas

competentes em informação e formar aprendentes para toda a vida, independentes e autônomos, observando urgentemente que é preciso: incorporar a *Information Literacy* nas propostas curriculares; incorporar no treinamento de professores espaços para aprendizagem baseada em recursos; dotar bibliotecas públicas de salas para o aprendizado baseado em recursos; instituir programa de reconhecimento de projetos exemplares para o aprendizado de habilidades de gestão da informação em escolas desde o nível elementar até instituições de ensino superior, além de programas de preparação profissional;

- 5) A educação do professor deve incluir conceitos de *Information Literacy* e o de facilitador da aprendizagem do aluno, dotando o professor de conhecimentos sobre bases de dados, redes e aprendizagem, matérias de referência, jornais, revistas, entre outros, além de pacotes de softwares, novas tecnologias, tutoriais;
- 6) Promover encontros para ampliar a consciência pública da importância da *Information Literacy* nos diversos países.

Portanto, a *Information Literacy*, trata-se de um conceito abrangente e que se aplica a outras realidades ao redor do mundo. Entretanto a classe bibliotecária não parou por aí. Houve uma continuidade dos trabalhos, incluindo discussões sobre o tema e anos depois é publicada uma nova versão daquele relatório, denominado *A Progress Report on Information Literacy: An Update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*, publicado em 1998, sendo um outro documento referência para publicações sobre o tema da *Information Literacy* por ratificar as proposições do Relatório Final de 1989 e por identificar os avanços conquistados e propor novas agendas para o século XXI (ALA, 1998).

Entre os muitos trabalhos realizados sobre o tema, há destaque para um artigo-revisão sobre o desenvolvimento da *Information Literacy* na Europa, ou sob a ótica de um autor europeu, abrangendo exemplos de iniciativas na escola, no ensino superior, em instituições e organizações, bem como os projetos, conferências nacionais e internacionais, possibilitando a apreensão dos conceitos discutidos por vários autores, sendo uma revisão seletiva sobre a *Information Literacy*. Realizado em 2003 por Sirje Virkus do Departamento de Informação & Comunicação da Universidade Metropolitana de Manchester, no Reino Unido, o artigo cita que a maioria das publicações em *Information Literacy* é originária de países industrializados de língua inglesa, destacando os principais autores de importantes trabalhos em *Information*

Literacy ao redor do mundo e as limitações das publicações de toda a Europa em outros idiomas que não o inglês.

Virkus (2003) inicia seu artigo com uma nota de uma importante pesquisadora Australiana da área, Bruce (2002), destacando que a *Information Literacy* emergiu nos anos 1970 com o advento das tecnologias de informação e se ampliou, tomando forma tal que é reconhecida como uma competência crítica para a vida no século XXI, e hoje está intrinsecamente relacionada às práticas de informação e ao pensamento crítico no ambiente das TIC.

Nessa revisão, que abrangeu o período de 1970 a 2003, o autor se baseou em três termos para fazer busca no Library and Information Science Abstracts (LISA): ‘*information literacy*’, ‘*information skills*’, ‘*information competence*’ seguidas dos nomes dos países da Europa. Foram identificados programas de educação de usuário, instrução bibliográfica ou educação do leitor, incluindo cursos de curta duração de orientação no uso da biblioteca, seus catálogos e recursos de informação e cursos em *Information Literacy* para estudantes de graduação e pós-graduação (VIRKUS, 2003, p. 4-5).

Virkus (2003, p. 5) entende que houve um aumento de atenção sobre a *Information Literacy* por causa da explosão da informação propiciada pelas TIC, em especial a digital. Isto, do ponto de vista da saúde, tem gerado a síndrome da fadiga informacional (*information fatigue syndrome* - IFS); já do ponto de vista profissional, as TIC têm gerado novos papéis para o bibliotecário e profissionais da informação; do ponto de vista da educação, a presença das TIC geram um novo ambiente de aprendizagem, pois embora sempre tenha havido a necessidade da informação, as habilidades hoje requeridas são mais complexas.

Para esse autor, a *Information Literacy* é importante para fomentar a cidadania ativa e o empoderamento pessoal, além do aprendizado ao longo da vida. E salienta o importante papel desempenhado pelas competências baseadas em informação numa economia baseada em conhecimento, cujo conceito de Competência em Informação, segundo relatório da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) que representa 29 países, sendo 22 europeus, envolve: “a capacidade de selecionar a informação relevante e descartar a irrelevante, reconhecendo padrões em informação, interpretação e decodificação, tanto quanto aprender novas e esquecer velhas habilidades, são demandas exigidas” (VIRKUS, 2003, p. 5-6 tradução nossa).

Em outro relatório da OCDE, destaca-se que as habilidades de localizar e interpretar a informação são vistas como mais importantes que a de retenção, e que encontrar e compartilhar informação vai além de acesso às TIC e requer técnicas para selecionar, classificar e avaliar criticamente a informação. Destaca ainda que estudantes não têm experiência em lidar com informação e com o aprendizado ao longo da vida (VIRKUS, 2003 p. 5-6).

A Política de Análise Educacional da OCDE de 2001 (citada por Virkus, 2003, p. 6) estabelece que uma Economia do Conhecimento é baseada na produção e uso da informação e do conhecimento, por isso a habilidade nesse campo é uma fonte de recursos vital para indivíduos. E que, num mundo com acesso facilitado, a enorme quantidade de informação, a habilidade de acessar, reter e usá-la torna-se mais importante que a de lembrar em detalhes de grande quantidade e em vários campos do conhecimento. E a habilidade de reter a informação aí é vista como parte da alfabetização digital.

A Comissão Européia cita o conceito de *Information Literacy* como sinônimo de empregabilidade e empoderamento (VIRKUS, 2003, p. 6):

A Europa tem-se encaminhado na direção de uma economia e sociedade baseadas no conhecimento. E mais que nunca, o acesso à informação e ao conhecimento atualizado, junto com a motivação e a habilidade para usar esses recursos inteligentemente em benefício próprio e da comunidade, estão se tornando a chave para o fortalecimento da competitividade e melhoria da empregabilidade e adaptabilidade da força de trabalho européia. (COMISSÃO EUROPEIA, citada por VIRKUS, 2003, p. 6 tradução nossa).

Há muita discussão em torno do uso das terminologias *information literacy* e *information skills*, bem como a relação entre educação de usuários e **habilidades informacionais**, havendo quem entenda que esta última **inclua: habilidades de estudo, de aprendizagem, comunicativas e ainda bibliográficas**. A definição da Standing Conference of National and University Libraries (SCONUL) para *information skills* na educação superior, por exemplo, reflete duas dimensões: ‘usuário competente em informação’ e ‘pessoa literata em informação’, sendo que neste nível mais avançado o usual é denominar *Information Literacy*. No entanto, ambas, *information skills* e *information technology* são vistas como partes essenciais do amplo conceito de *Information Literacy*.

Sintetizando, há duas abordagens. **A mais comum se refere a identificar habilidades e atitudes que podem ser aprendidas e medidas** com destaque para os trabalhos de ACRL, 2000; Doyle, 1992; SCONUL, 1999. **A outra**, que está associada a como experiências

individuais fazem sentido, e **pode ser descrita como abordagem comportamental, construtivista e relacional da *Information Literacy*** com destaque para o trabalho de Christine Bruce (1997) intitulado “As sete faces da competência em informação” (citada por VIRKUS, 2003 p. 10).

Para Bruce (1997) a *Information Literacy* é usualmente descrita como habilidade de localizar, manipular e usar efetivamente a informação para múltiplos propósitos e, além de ser uma habilidade genérica que permite às pessoas o efetivo envolvimento na tomada de decisão, solução de problemas e pesquisas, habilita-as a assumir responsabilidade pelo seu aprendizado contínuo nas áreas de interesses tanto pessoal quanto profissional. E embora muito se defenda seu uso no ensino superior, ela crê que pouco se conhece sobre como é usada pelos estudantes. E foi no ensino superior, em duas universidades australianas, que essa autora fez duas experiências sobre diferentes perspectivas das encontradas na literatura em geral.

Entendendo a *Information Literacy* como um fenômeno amplo, Bruce (1997) crê que isto requer dos estudantes a capacidade de experimentá-lo nessa amplitude e refletir sobre as formas de *Information Literacy* relevantes e aplicáveis em cada situação distinta. Assim ela acredita que essa capacidade é que seria ser Competente em Informação. Ou seja, trata-se de uma abordagem relacional da *Information Literacy*, ligada às experiências do sujeito, que ela definiu em sete categorias da *Information Literacy* na educação superior que são: concepção do acesso à tecnologia da informação e comunicação, das fontes de informação, do processo informacional, do controle da informação, da construção do conhecimento, ampliação do conhecimento ou intuição e a da inteligência. (BRUCE, 1997 tradução nossa).

A percepção de Boekhorst (citado por Virkus, 2003, p. 10-11) sobre as definições da *Information Literacy* ao longo dos anos é sintetizada em três conceitos:

- 1) Conceito de TIC – *Information Literacy* como competência no uso das TIC, ligada a recuperar e disseminar a informação;
- 2) Conceito de fontes e recursos de informação – *Information Literacy* como competência para localizar e usar a informação independente ou com ajuda de intermediários;
- 3) Conceito de processo informacional – *Information Literacy* como processo de reconhecer a necessidade de informação, recuperação / acesso, avaliação, uso e disseminação da

informação para aquisição ou ampliação do conhecimento. Sendo que este terceiro conceito incluiria os dois anteriores.

Nessa perspectiva, as pessoas são consideradas como sistemas que recuperam, avaliam, processam e disseminam informação para tomada de decisão para sobrevivência, para o autodesenvolvimento e atualização. E o processo de se tornar uma pessoa literata é como uma tarefa para a vida inteira que deve começar desde no ensino fundamental, passando por treinamento em várias fases e áreas do conhecimento durante todo o processo educacional, sugerindo que se considere *information literacy* ou *illiteracy* como ligada ao contexto rico ou pobre em informação (BOEKHORST citado por VIRKUS, 2003, p. 10-11).

Outras abordagens, como a norueguesa, descrevem *Information Literacy* em três categorias principais: **capacidades técnicas**, ou alfabetização em computação; **capacidades intelectuais** relacionadas à literacia tradicional; **competência comunicativa** que pressupõe as duas anteriores e ao mesmo tempo as transcende, considerando *Information Literacy* como a soma de diferentes '*literacies*'.

Portanto as definições em *Information Literacy* incluem diferentes significados em mais de 20 combinações de termos como '*infoliteracy*', '*informacy*', '*information competence*', '*information literacy competency*', '*information mastery*' etc. A sugestão de Reijo Savolainen (citado por Virkus, 2003) é de usar o termo guarda-chuva '*information-related competences*', isto é: **competências relacionadas à informação**, por entender que abriga muitas possibilidades existentes e novos rótulos que estão surgindo no desenvolvimento das TIC. De todas as terminologias utilizadas para definir o conceito, a mais usual é *Information Literacy*. Em muitos países os termos usados para *Information Literacy* referem-se claramente à competência. Entretanto essa definição depende de como foi concebido o conceito de competência que também admite diferentes significados quando identificada com habilidades ou padrão de comportamento, por exemplo. (VIRKUS, 2003, p. 11-12).

Pesquisadores da Dutch Open University (citados por Virkus, 2003, p. 14) entendem que, em um ambiente de aprendizagem, as competências podem ser construídas como: habilidades que capacitam os aprendentes a reconhecer e definir novos problemas em seus domínios de estudo e trabalhos futuros tão bem quanto conseguir solucioná-los.

Cheuk (citado por Virkus, 2003, p.15) apresenta um posicionamento no qual entende que parte do problema da definição está no termo *Information Literacy*, que é formado por duas

palavras problemáticas, isto é, não têm um consenso em seus significados. Mas, Virkus (2003, p. 17) em seguida afirma que a definição mais aceita do que é ser competente em informação é a da Associação Americana de Bibliotecas (ALA), elaborada pelo Comitê Presidencial em *Information Literacy* que diz que: ‘para ser competente em informação, a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação necessária’.

Virkus destaca ainda o uso do termo guarda-chuva ‘competências relacionadas à informação’ no setor da educação superior e aprendizado *on line* como combinação de competências que podem ser vistas como a crescente sofisticação de conhecimentos, habilidades e atitudes. E o faz entendendo que há uma forte conexão entre o processo de busca e uso da informação e a abordagem construtivista da aprendizagem e destaca que há pesquisas em cognição humana como processamento de informação que revelam a natureza construtiva da aprendizagem humana. Essa perspectiva considera também que o aprender construtivamente envolve a busca ativa, processamento e uso da informação, análise crítica e metacognição. As ‘competências relacionadas à informação’ são entendidas a depender do conteúdo e contexto e são elementos integrais num ambiente de aprendizagem construtiva incluindo conhecimento prévio, metacognição, motivação e a complexa variável do estilo de aprendizagem (VIRKUS, 2003, p. 17-18).

Essas definições ampliam a perspectiva da *Information Literacy* que, certamente, vai além do acesso às tecnologias. E essas diferentes concepções também são objeto de estudo da autora brasileira Dudziak. Como a *Information Literacy* no Brasil ainda não figura na literatura americana e européia, este fato torna ainda mais contundente uma agenda de pesquisa sobre o tema na sociedade brasileira.

Alguns autores começam a desenvolver o tema no Brasil no início deste século e questões como definição do conceito, o tipo de concepção a ser adotada, e a amplitude da ação – se isolada ou dentro de um programa educacional que envolva a emergência de novos paradigmas voltados para a informação, inclusive – têm sido objeto de discussão e de produção científica (BELLUZZO, 2001, 2004; CAMPELO, 2003; DUDZIAK, 2001, 2002, 2003).

Entre esses nomes chamou atenção os posicionamentos de Dudziak (2001) pela correlação do seu trabalho com o presente estudo, cuja dissertação de mestrado publicada em 2002 foi

direcionada para o ensino superior. Dudziak (2003) sintetiza contribuições relevantes sobre a *Information Literacy* a partir de seu início em 1974, identificando:

Precusores – década de 1970: a *Information Literacy* é caracterizada pela ênfase no domínio de técnicas e uso de ferramentas de acesso para solucionar problemas e tomada de decisão, com destaque aqui para Taylor & Garfield, Zurkowski (citados por Dudziak, 2003). Entretanto Hamelink & Owens (citados por Dudziak, 2003) incluem na sua perspectiva a idéia de formação como emancipação política, incluindo valores ligados à informação para a cidadania e identificando mudanças nos sistemas de informação e no papel dos bibliotecários;

Exploradores – década de 1980: a *Information Literacy* tem ênfase instrumental, na tecnologia de informação e destina-se ao ambiente profissional especialmente nos Estados Unidos. A partir dos estudos de Brevik (citada por Dudziak, 2003) e das publicações do *Nation at Risk: the Imperative for Education Reform* e da divulgação do *Information Power*, os bibliotecários voltam a atenção para a relação que se estabelece entre bibliotecários e educação e entre *Information Literacy* e aprendizado ao longo da vida. A autora identifica o trabalho de Kuhlthau (citado por Dudziak, 2003), que lança bases para a educação voltada para a competência em informação focada em dois eixos: 1) integração ao currículo – foco no ser humano; 2) acesso aos recursos informacionais – informação para o aprendizado, além do *Final Report* da ALA (1989) que prega o *Information Literacy* como aprender a aprender e voltado para indivíduos, trabalhadores e cidadãos, incutindo a idéia de utilizar criticamente a informação.

Novos caminhos – década de 1990: o uso da definição da ALA gerou programa nas universidades e seus estudos de caso especialmente nos Estados Unidos e Austrália. Os profissionais visavam tornar os usuários aprendizes independentes; a expressão *Information Literacy* ainda era usada como sinônimo de educação de usuários. Doyle (citado por Dudziak, 2003) enfatiza a busca e uso da informação enquanto processo cognitivo para a solução de problemas direcionando o aprendiz ao pensamento crítico e criativo. Surgem termos ligados a tecnologias e ambiente eletrônico: *digital literacy*, *multimedia literacy*.

Bruce (citada por Dudziak, 2003) introduz um novo conceito de *Information Literacy*: modelo relacional e que estaria acima do desenvolvimento de competências, e mais ligado a concepções e experiências dos sujeitos, estabelecendo mais tarde o citado: “Seven Faces for Information Literacy”. Nessa década proliferam as organizações e publicações destinadas à

Information Literacy. As publicações em sua maioria são originárias dos seguintes países: Estados Unidos, Austrália, Reino Unido, Canadá e África do Sul. Essa década é marcada pela busca de fundamentação teórica e metodológica e são identificados diferentes concepções e objetivos a depender da experiência dos autores.

Dudziak (2003), por sua vez, concebe uma abordagem integrada da *Information Literacy* que envolve três concepções, possibilitando que se tenha um olhar amplo sobre o tema e direcionado para a realidade brasileira, já que o conceito se difunde a partir de publicações numa perspectiva norte-americana e européia. Essas concepções identificadas e suas

de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional sua dinâmica, de modo a proporcionar aprendizado ao longo da vida” (grifo nosso). Em síntese, para Dudziak (2002, p. 24) é: um saber agir responsável, mobilizando recursos, habilidades, ligado ao vasto universo da informação.

Dudziak (2003) **caracteriza** a *Information Literacy* como um processo de aprendizado contínuo, transdisciplinar (pois envolve a incorporação de habilidades, conhecimentos e valores pessoais e sociais), que envolve informação conhecimento e inteligência, permeando o fenômeno de criação, resolução de problemas e / ou tomada de decisão. E seus **componentes conceituais** são: processo investigativo, aprendizado ativo e independente, pensamento crítico, aprender a aprender e aprendizado ao longo da vida. A autora inclusive baseia-se na literatura norte-americana, que já estabelece padrões de competência em *Information Literacy* para o ensino superior, conforme o Information Literacy Competency Standards for Higher Education (ACRL, 2000), que se encontra no ANEXO B. Inspirada nesses padrões de competência, Dudziak (2003, p. 28-29) **sintetiza que *Information Literacy* tem como objetivos formar indivíduos que:**

- ? Saibam determinar a natureza e extensão de sua necessidade de informação para tomar decisão inteligentemente;
- ? Conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz;
- ? Avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos;
- ? Usem e comuniquem a informação com um propósito específico individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais;
- ? Considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, observado aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência;
- ? Sejam aprendizes independentes;
- ? Aprendam ao longo da vida.

Implementar a *Information Literacy* segundo as concepções descritas para atingir esses objetivos propostos e os resultados desejados, entendendo a *Information Literacy* como competência essencial para o século XXI, tem relação direta com a missão da instituição de ensino e sua proposta curricular, e com políticas públicas que favoreçam a validação do conceito no Brasil. E esses são os elementos que buscamos verificar no campo.

Portanto há que se verificar se essa missão da instituição – que envolve currículo, seus objetivos, infra-estrutura tecnológica, apoio das lideranças, além de práticas pedagógicas

coerentes e o desenvolvimento das competências dos educadores para essa finalidade – está em sintonia e observando o que é necessário para a implantação da *Information Literacy*. Assim, o Quadro 4 procura reunir essas reflexões a fim de facilitar a visualização desses aspectos relevantes para a sua implantação com vistas a identificar o atual estágio da *Information Literacy* no ensino superior no Brasil e, conseqüentemente, ao seu desenvolvimento.

| Concepções de <i>Information Literacy</i> segundo Dudziak (2003) | | | | Concepções pedagógicas do paradigma educacional | |
|--|--------------------------------|--------------------|---|---|--|
| Níveis da informação | Papel da biblioteca | Categoria atendida | Ênfase/abordagem | Ênfase | Foco |
| Informação ênfase: tecnologias da informação | Suporte a pesquisa | Usuário | Abordagem: ligada aos sistemas/acesso Objetiva: Aquisição de habilidades e conhecimentos instrumentais Foco: Mecanismos de busca da informação em ambiente eletrônico | Tradicional (instrumental) | Privilegia aprendizagem mecânica Foco: acesso a informação |
| Conhecimento ênfase: processo cognitivo | Espaço de aprendizado | Indivíduo | Abordagem: ligada ao processo de busca da informação para a construção do conhecimento Objetiva: Aquisição de significados para construir modelos mentais Foco: Processos de compreensão da informação e seu uso e do ensino e aprendizado | Alternativo (cognitivista) | Privilegia o processo de ensino-aprendizagem Foco: processos de percepção do indivíduo-aprendiz |
| Aprendizado ênfase: aprendizado ao longo da vida | Espaço de expressão do sujeito | Aprendiz | Abordagem: ligada à dimensão social / ecológica do aprendiz Objetiva: Aquisição de habilidades e conhecimentos de valores no âmbito social e situacional Foco: Construção de redes de significados a partir dos sujeitos | Modelo aprendizado (construtivista) | Privilegia aprendizagem de conhecimentos, habilidades e valores em rede de significados, propiciando mudança Foco: dimensão social e ecológica do sujeito-aprendiz |

Quadro 4 – Comparativo entre as Concepções da *Information Literacy* e as Concepções Pedagógicas

Fonte: Construído com base em Dudziak (2003).

No Quadro 4 podem-se observar diferentes estágios ou níveis da *Information Literacy* sistematizadas por Dudziak. Vale esclarecer que o terceiro nível, o do aprendizado e seu correspondente paradigma educacional encontram-se em um patamar mais elevado. Por oposição, o primeiro nível, o da Informação e seu correspondente paradigma tradicional, representam um estado mínimo que deve ser dominado pelo indivíduo / aprendiz.

Ou seja, é importante perceber a forma mais íntegra e sistêmica de conquistar resultados seja qual for o estágio, desde que não se perca de vista a direção a atingir, a intencionalidade que impulsiona a projetar-se para o futuro, tendo foco no aprendiz e no seu processo de aprendizado numa perspectiva construtivista e relacional.

A mesma autora constata a falta de políticas de integração com a comunidade acadêmica no que tange aos processos de ensino-aprendizagem e salienta a importância das parcerias entre docentes, bibliotecários e administradores (DUDZIAK, 2002). Nessa mesma direção, de que se deve dar ênfase às parcerias, encontra-se Campelo (2003, p. 32), que enfatiza a consecução de três objetivos que podem ser atingidos a partir dessas parcerias: Competência Informacional, Aprendizagem Independente e Responsabilidade Social.

4.1.1 Aspectos Importantes para Implantar a *Information Literacy*

Virkus (2003) destaca a importância de haver financiamentos específicos para bancar e desenvolver as iniciativas em *Information Literacy* dos estudantes no ensino superior, pois as iniciativas individuais não são suficientes para o desenvolvimento sustentável e implementação da *Information Literacy*. É importante, especialmente, que os bibliotecários sejam qualificados para o ensino das atividades. Sugere ainda para o ensino superior a abordagem do acesso orientado para projetos, incluindo solução de problemas e a inclusão de *Information Literacy* no currículo. Salienta que na Noruega se identificam mudanças na direção de ‘centros de aprendizagem de recursos’ ao invés de universidades tradicionais e a transição de ‘educação de usuário’ para ‘desenvolvimento de competências informacionais’, gerando um outro conceito para *Information Literacy* nesse contexto (VIRKUS, 2003, p. 26-30):

‘O termo aparece como elemento obrigatório em qualquer descrição de programa de estudo e necessidade de estudantes para aprender um leque de competências ligadas à aquisição de conhecimento, além de habilidades técnicas, agora estendidas para além das fronteiras das escolas e bibliotecas universitárias (VIRKUS, 2003, p. 29, tradução nossa).

Para se desenvolver as competências nos estudantes deveria haver parceria entre professores e bibliotecários; bem como se deve estabelecer uma definição consensual dos termos em *Information Literacy*. Durante conferência em 2001, em Boston, decidiu-se mudar a mesa redonda ‘educação de usuário’ para ‘information literacy’, e o comitê executivo deliberou por adotar o termo *Information Literacy* por entender que ele é o que melhor reflete a **educação voltada para informação orientada pelo aprendizado**. A possibilidade de haver um certificado internacional em *Information Literacy* já foi aventada. Universidades estão se unindo para fazer projetos e pesquisas, sendo urgente a inclusão das habilidades em informação no currículo. Por outro lado, pesquisas demonstram que embora sejam treinados para uso das TIC, os alunos não são treinados para se tornar Competentes em Informação, por isso há propostas de projeto para se estabelecer o **Conceito de Educação em Informação** (VIRKUS, 2003, p. 37-50).

O conceito de **Educação em Informação** ou **Educação para a Competência em Informação** está em conformidade com o estabelecimento das condições necessárias para se compreender a Sociedade da Informação como uma Sociedade da Aprendizagem, no seu sentido mais amplo, que privilegie o ser aprendente em sintonia com o seu contexto.

Pejova (2002) fala da *Information Literacy* como uma questão que requer ação urgente nos países desenvolvidos e em desenvolvimento, dizendo que sem ter profissionais capacitados, bem como ajuda financeira, não será possível desenvolver a *Information Literacy*; e alerta que nos países pouco desenvolvidos a questão não tem sido direcionada com a atenção devida pelos profissionais da área, enfatizando que as reformas econômicas nesses países têm sido danosas, aumentando o desemprego e a má distribuição de renda, o que piora a situação dos profissionais de Informação, que não podem assumir o seu papel na produção da *Information Literacy*.

No Brasil, por exemplo, a implantação da *Information Literacy* não faz parte das prioridades nem do poder público nem das instituições de ensino superior, haja vista o atual estágio inicial dos estudos do tema no país. Isto torna mais urgente a discussão sobre novos paradigmas

educacionais que possam evoluir da educação tradicional para outra baseada na era da informação, conforme Quadro 5, página 94.

Os autores brasileiros destacam alguns aspectos como relevantes. Segundo Campelo (2003), incluem-se aí a necessidade da tradução da expressão *Information Literacy* (que tem sido usada em diferentes perspectivas por diversos autores embora tendo em comum a necessidade de ampliação da função pedagógica da biblioteca) e a instituição de um novo paradigma educacional para a biblioteca, bem como repensar o papel do bibliotecário.

Campelo (2003), cujo foco de estudos da *Information Literacy* está mais voltado para o letramento no nível da educação básica e da biblioteca escolar, alerta para a utilização irrefletida do termo *Information Literacy* e a necessidade de integrar os avanços teóricos e práticos alcançados nos estudos sobre esse tema no Brasil, bem como a importância da construção de parcerias para a aprendizagem, focando 3 aspectos citados: competência informacional, aprendizagem independente e responsabilidade social.

Belluzzo (2001) destaca que a sociedade contemporânea se ressentida da ausência de uma política social mais integrada às conquistas humanas no campo científico e tecnológico como fruto de pesquisas, sendo necessário retomar a sintonia entre a ciência e seu aspecto humano, sintetizando:

É mister que haja a potencialização dos conteúdos nessa área, nos diferentes níveis educacionais, a fim de se conseguir incrementar o grau de cultura ‘científico-tecnológica’ desejável, permitindo que a maioria dos cidadãos, em especial do nosso país, possa se sentir atraída pela produção e reflexão permanente de seus resultados, adotando verdadeiramente uma postura científica. (BELLUZZO, 2001, p. 4).

Belluzzo (2001; 2004, p. 22) ainda salienta preocupação com a incomensurabilidade do volume de informação crescente e diz que: “essa condição suplanta e muito a habilidade em pesquisar, organizar e disseminar a informação registrada. **A gestão da informação – nos diferentes níveis: pessoais, organizacionais e sociais – é o grande desafio nos dias atuais, constituindo-se no próximo estágio de ‘alfabetização do homem’**”.

Assim, essa autora recomenda que o processo de ensino-aprendizagem deve estar centrado, dentre as várias competências, na *Information Literacy*, salientando que essa recomendação está posta em SOCIEDADE..., (2000) e constitui-se em fluência tecnológica e no saber utilizar a informação, criando novo conhecimento. Para Belluzzo (2001, p. 17-32) é preciso que todos saibam o quanto universo da ciência e tecnologia têm relação direta com o grau de

importância para o avanço do conhecimento, bem-estar e riscos e oportunidades sociais, motivo pelo qual destaca a importância do que ela denomina fluência científico-tecnológica.

Um caminho possível para a implementação da *Information Literacy* é discutido na seção 4.2.

4.2 *INFORMATION LITERACY EDUCATION* OU EDUCAÇÃO PARA A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Segundo Dudziak (2002, 2003), a Educação voltada para a Competência em Informação ou *Information Literacy Education* seria um caminho para levar a interação com o mundo num aprendizado permanente. E reconhece que há uma interface entre a *Information Literacy* e a educação e isto define o escopo da *Information Literacy Education*; assim, a autora identifica na Educação Voltada para a Informação a necessidade do respaldo tanto no currículo integrado (transdisciplinaridade) como no aprendizado baseado em recursos (interesses, fontes, recursos de informação e conhecimentos).

Para Dudziak (2002), essas bases pedagógicas se voltam para a valorização do aprendizado em duas vertentes: resolução de problemas (reativa) e elaboração de projetos (criativa), e enfatiza o papel da biblioteca como organização aprendente, do bibliotecário como educador e do estabelecimento de parcerias com os docentes para a integração de aprendizado e saberes referentes à Competência em Informação, salientando a importância dos bibliotecários atuarem com os docentes de modo a potencializar as práticas de pesquisa, adotar novos espaços de aprendizado como a biblioteca, incentivando práticas dialógicas inseridas num contexto educacional mais abrangente.

O estabelecimento da *Information Literacy Education* envolve a mudança nos paradigmas da educação, e a necessidade de estabelecer uma ampla discussão sobre a missão da educação e de seus envolvidos na tarefa educacional, contemplando: definição de políticas educacionais; adoção de novas práticas pedagógicas adequadas ao ambiente informacional; abordagem que focalize o aprendizado e não o ensino; que focalize o educando e seu processo de aprender ao invés do educador e seu modo de ensinar; novos perfis profissionais que adquiram habilidades além das instrumentais para o trabalho, não apenas para atendimento do mercado, mas para uma formação cidadã.

Em síntese, a educação na atualidade deve promover uma formação totalizante do indivíduo, incluindo apreensão de conhecimentos, habilidades e valores. Uma educação de qualidade privilegia o aprender a aprender, capacidade de intervenção alternativa com base em: atitude investigativa, autonomia crítica, busca criativa, e no estabelecimento de uma **cultura da**

informação com democracia e transparência para aquilo que afeta a todos os setores da sociedade. E essa nova educação requer alterar as bases de poder e da cultura da informação.

Entretanto ao comparar os elementos que permeiam a educação tradicional ainda vigente com a educação voltada para a informação tem-se uma dimensão do quanto se está distante da realidade necessária para o ingresso efetivo na sociedade informacional, comum em vários países do mundo e ainda distante na realidade brasileira, conforme Quadro 5 adaptado por Dudziak.

| Educação Tradicional | Educação voltada para a <i>Information Literacy</i> |
|---|---|
| Ênfase nos conteúdos de aprendizado, aquisição de um conjunto de “informações certas” uma vez para sempre. | Ênfase no aprender a aprender, como formular questões, estar aberto a novos conceitos, como acessar a informação; saber como “conhecer” pode se alterar |
| O aprendizado é um produto, uma meta a ser atingida | A aprendizado é um processo; os aprendizes tomam decisões a respeito do aprendizado e são encorajados a serem autônomos e independentes |
| Estrutura autoritária de aprendizado onde a conformidade é recompensada e a diferença é desencorajada | As abordagens de aprendizado são flexíveis e se coadunam com as características e comportamentos dos grupos de aprendizado |
| O aprendizado repousa sobre estruturas teóricas de conhecimento | O aprendizado teórico é complementado pela experimentação, dentro e fora da sala de aula |
| O docente é a autoridade; relacionamento unilateral com o aprendiz | O docente é um facilitador; relacionamento baseado na troca de informações |
| A informação é vista como um objetivo em si, blocos de informações com significados constantes | A informação cria significado e compreensão, habilita os aprendizes a encontrar o sentido das situações; os significados variam de pessoa para pessoa |
| Ênfase na transferência de informação – comportamento passivo do usuário | O usuário da informação está ativamente envolvido com a produção e transferência de informação e busca satisfazer suas necessidades informacionais |
| O individualismo é caótico; um mesmo nível de serviço é válido para todos Ênfase na neutralidade da informação | O aprendizado, bem como o comportamento de busca e uso da informação variam de pessoa a pessoa; o contexto influencia o comportamento Acesso físico e intelectual à informação apropriada às necessidades, habilidades e interesses dos aprendizes |
| As bibliotecas são vistas como repositórios de livros; conveniências de armazenamento de sobrepõem às conveniência dos usuários | As bibliotecas são vistas como sistemas aprendentes, centros de aprendizado, ambientes multiculturais |
| Abordagem passiva no desenvolvimento de serviços de informação voltados para os usuários; baixo <i>feedback</i> | Abordagem cooperativa entre todos os setores da infraestrutura informacional e da infraestrutura ³ educacional para o desenvolvimento de serviços e produtos que levem ao aprendizado; o diálogo é essencial |

Quadro 5 - Comparação entre a educação tradicional e a educação voltada para a *Information Literacy*

Fonte: Dudziak (2002, p. 7-8. Tradução e adaptação por Dudziak do texto de KIRK, J.; TOOD, R. **Information literacy**: challenging roles for information professionals, 1995, apud Bruce, 1997. Nota de DUDZIAK, 2002).

³ infraestrutura (sic)

No Quadro 5 Dudziak (2002) faz um comparativo onde critica o modelo tradicional de educação, levantando aspectos que permeiam o seu cotidiano. Embora o primeiro item esteja pouco claro (onde se refere a “informações certas” uma vez para sempre) e o oitavo nos pareça contraditório (onde diz que o individualismo é caótico), ou seja, colocados de forma dicotômica, muitos dos demais itens ilustram a necessidade de transformações no modelo tradicional de educação a fim de que possa se ajustar às necessidades da educação no atual contexto.

Para Dudziak (2002, p. 9), o modelo tradicional cria barreiras à implementação de novos modelos de educação e o desafio é superá-las com diálogos e criando uma cultura da informação, sendo o ambiente ideal para implementar a *Information Literacy Education*. E diz que: “se a *Information Literacy* liga-se à competência em informação, a *Information Literacy Education* é o caminho que nos leva a esta competência” (grifo nosso). A autora crê que a alteração de paradigmas da educação tradicional pela *Information Literacy Education* depende de sua inserção no aprendizado acadêmico de forma ampla, e não se restringindo a treinamentos ou disciplinas estanques. Reafirmando a posição de diversos autores, sugere a união entre administradores, docentes, bibliotecários, técnicos, e estudantes a fim de garantir importantes conquistas como:

- ? Infra-estrutura básica de telecomunicações e redes de computadores, permitindo o acesso às informações e sua interação com o mundo;
- ? Integração da informação ao currículo, criando uma cultura da informação a partir da valorização da biblioteca;
- ? Oportunidades para a comunidade educacional apropriar-se dos recursos informacionais nos vários formatos, visando criar um ambiente para a pesquisa e a investigação como processos de busca/uso de informação, visando construir conhecimento e a tomada de decisões conscientes;
- ? Diálogo entre todos os membros da comunidade educacional;
- ? Parcerias para um trabalho cooperativo, transdisciplinar, integrado;
- ? Postura proativa do bibliotecário e diálogo com docentes, buscando novas práticas que potencializem o aprendizado independente e auto-orientado dos estudantes, bem como a investigação e o pensamento crítico;

- ? Revisão por parte da biblioteca dos seus próprios paradigmas visando transformar-se numa organização mais flexível, aprendente, e em um ambiente que propicie condições para a investigação e o aprendizado.

Considerando que a fragmentação tem sido o caminho mais usual nos programas baseados em disciplinas sem relação com a mudança de visão, cabe aos bibliotecários a tarefa de fomentar o diálogo com os demais atores do contexto universitário, e todos atores, sejam eles individuais e institucionais, do setor público e privado, precisam estar comprometidos com:

“Uma ‘cultura da informação’ onde se privilegiam valores, conhecimentos e habilidades ligados à informação e seu vasto universo, valorizando o aprendizado contextualizado, integrado, interdisciplinar, o aprendizado independente, orientado ao aprendizado ao longo da vida. Estes são os preceitos da *Information Literacy Education*”. (DUDZIAK, 2002, p. 10).

As reflexões feitas até aqui procuraram dar conta do contexto que é o da necessidade de saber lidar e atuar no ambiente rico em informação e toda sorte de transformações nos diversos setores por que passam as sociedades, isto é um contexto de inadiável aprendizagem e internalização do aprender a aprender. E, não apenas porque essas transformações alteraram a forma de aprender, mas especialmente, pelo caráter transformador e emancipador da educação é que inúmeros autores apontam para mudanças nos paradigmas educacionais vigentes, na direção de uma **educação para a informação** em sentido amplo.

4.2.1 A Emergência de um Paradigma Educacional Plural: holístico, global e sistêmico (ecológico)

Esse cenário, que mais inspira uma nova desordem mundial, requer mudanças nos indivíduos, nos negócios, nas organizações, na educação, nas sociedades e no mundo inteiro e impõe desafios que, desde os indivíduos até os governos, exigem ações transnacionais por causa da mundialização dos problemas e da queda de fronteiras propiciadas pelas tecnologias. Essas transformações pressupõem a existência de espaços de convivência onde haja respeito às liberdades individuais fundamentadas em posturas ético-políticas, na garantia da cidadania como direito fundamental, no direito à participação, exigindo ainda, “criatividade, inovação, abertura espiritual, auto-afirmação e auto-estima, reconhecimento da singularidade de cada ser individual, poder de decisão e responsabilidade moral” (MORAES, 1997, p. 115-117).

As mudanças se estendem por toda parte. As organizações deixam de ser estruturas rígidas, auto-suficientes e gigantescas, passando a ser mais ágeis, flexíveis, mais horizontalizadas e focando sua atenção no capital intelectual, nas informações e nos conhecimentos gerados, transformando-se em organizações de aprendizagem permanente e valorizando as competências necessárias para atuar de forma eficaz.

As transformações decorrentes das TIC já caracterizam uma segunda fase da era tecnológica, pois a abordagem computacional, que já não responde ao novo mundo geopolítico por produzir respostas isoladas e pouco integradas, passa a ser substituída pelos sistemas computacionais integrados com redes internas e externas, disseminação de softwares e com baixo custo, mais próximas do usuário e não apenas dos profissionais de informática ou dos gerentes, facilitando novas formas de comunicação. Assim o desempenho melhora e aumentam a autonomia e as possibilidades de relações institucionais (MORAES, 1997, p. 117-121).

Nesse sentido, mudam tanto a cultura (com a convivência das novas tecnologias porque muda o modo de viver e fazer as coisas), a forma de ver o mundo e os novos sistemas de valores. Esses recursos tecnológicos mudam a forma como vemos o mundo, como conhecemos e como aprendemos e apreendemos o mundo, caracterizando uma nova cidadania da cultura informatizada que exige um conjunto de procedimentos e de manejo de signos e domínio de certas habilidades e competências para transitar nesse ambiente, fazendo emergir uma sociedade global e digital.

Esses aspectos levantados por Moraes (1997, p. 121-132) demonstram que há um desafio a ser vencido, pois apenas alguns líderes estão realmente adotando posturas inovadoras. Outros continuam presos aos velhos modelos, salientando que o ser humano tende mais a conservar que a inovar. Portanto para que emergjam novos paradigmas educacionais e organizacionais é preciso que lideranças assumam os questionamentos necessários para a realização das transformações conclamadas pela nova Sociedade da Informação. Para essa autora, isto esbarra na questão da educação: pois uma escola que não acompanha o desenvolvimento científico e tecnológico, que não prepara os sujeitos para viver num contexto de incertezas e instabilidades, acaba por não preparar o cidadão para viver e ganhar a vida.

Estamos num momento de fazer os questionamentos sobre os diferentes aspectos do cenário configurado no presente trabalho a fim de que possam essas reflexões contribuir para

conscientizar os atores sociais envolvidos, numa tentativa de contribuir para sensibilizar os diversos setores da sociedade para as transformações de que tanto o país precisa para ser e estar integralmente na Sociedade da Informação e da Aprendizagem. E algumas dessas perguntas estão assim postas por Moraes (1997, p. 133) e, mesmo se tratando de longa citação, é relevante considerá-las, já que são questões bastante pertinentes ao enfoque desta pesquisa:

De que forma as sociedades atuais poderão garantir que seus membros sejam suficientemente dotados de condições intelectuais e instrumentais que garantam sua permanência na própria vida social sem se transformar em sobrecarga para o sistema?

De que forma a sociedade poderá assegurar que seus membros sejam contemporâneos deles mesmos e da própria humanidade?

Como instrumentalizá-los para que assumam o comando de sua própria vida, de modo autônomo, para que assumam o papel de cidadãos e cidadãs do mundo em que vivem?

Como o indivíduo poderá sobreviver no seu universo cultural, atuar, participar e transformar sua realidade se a educação não lhe oferece as condições instrumentais mínimas requeridas pelos novos cenários mundiais?

Como absorver os traços culturais presentes na herança histórica da humanidade se a educação continua preparando o indivíduo para um passado remoto, para um mundo desconectado, em que textos, livros e teorias no papel constituem as únicas formas de representação do conhecimento?

Como preparar o indivíduo para trabalhar com modelos computacionais [...] que requerem novas formas de construção do conhecimento se os professores desconhecem as novas tecnologias e continuam temendo toda e qualquer possibilidade de inovação no ambiente educacional?

Como se pode observar, essas são questões fundamentais que a Educação na era da informação levanta e requer reflexões e busca por possíveis respostas.

Considerando que o futuro não é predeterminado, mas depende das nossas ações empreendidas no presente, cabe às sociedades hoje tentar compreender a complexidade ora vivenciada e buscar as respostas a essas questões para nortear novos paradigmas para construir um novo cenário: mais inclusivo.

Para Moraes (1997, p. 137-228), o paradigma educacional emergente, numa visão sintética, consiste na capacidade de compreender o mundo de forma mais holística, global, sistêmica, enfatizando o todo em vez das partes; e reconhece a interconectividade, a interdependência e a interatividade de todos os fenômenos da natureza e o perfeito entrosamento dos indivíduos e das sociedades nos processos cíclicos da natureza, trocando energia com o seu meio ambiente.

Esse paradigma se constitui da observação de novas pautas que envolvem mudança na missão da escola que deve ter foco no aprendiz e na aprendizagem, no aprender a aprender, no currículo em ação, na educação como um diálogo aberto e na relação educador-educando; nas inteligências múltiplas, na intuição e na criatividade, no autoconhecimento e reconhecimento do outro; na visão ecológica interativa e interdependente, nas mudanças de percepções e valores, na emergência do espiritual, na importância do contexto, no ir além da escola, na inter e transdisciplinaridade; nas mudanças no conhecimento e nos espaços de conhecimento, nas instrumentações eletrônicas e redes telemáticas, na qualidade com equidade na educação, e na instituição de um paradigma construtivista, interacionista, sociocultural e transcendente que eduque para a era das relações e para uma cidadania global. (MORAES, 1997, p. 137-223, grifo nosso).

Assim como estão propostas mudanças na missão da escola, é importante salientar a necessidade de se garantir proposições já assinaladas no Relatório Delors (1996) que determina como pilares da educação: **aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a ser e aprender a conviver**. Essa missão da educação, no seu sentido *lato*, além de grande abrangência, está em sintonia com uma abordagem integrada do ser, pois quando se pensa em aprender a conhecer há que se refletir o conhecer, em que dimensão, sob que condições e com que finalidade; o mesmo devendo ser aplicado para os demais pilares da educação propostos pela UNESCO naquele Relatório.

Além de rever a missão da educação, da instituição de ensino e da formação, é fundamental uma revisão na missão do educador nessa sociedade de aprendizagem, considerando que o foco passa para o ser que aprende com sua individualidade, historicidade e contextos diferentes. A individualidade de cada educando exige que o educador saiba intervir de diferentes formas, utilizando diferentes recursos para atingir a cada um. Somente reconhecendo que os educandos têm necessidades diferentes é que se poderá atingir a igualdade, ou seja, para garantir a igualdade há que saber distinguir as diferenças, considerando a singularidade, contexto e necessidades de cada um.

E se esse contexto faz exigências que nem todos podem atingir, pela sua história ou condição social, é papel da educação garantir ou aproximar todas as pessoas dessas competências exigidas como forma de inclusão e conseqüentemente igualdade de condições de competir, sonhar, viver, ser e transformar-se, transformado o ambiente (Pichon-Rivière, 1994). Pois reduzindo as desigualdades e a exclusão, reduz-se a violência e o desequilíbrio em nível

individual, organizacional, societal, global, planetário. A percepção é de que tendo acesso às informações essenciais, esses atores sociais podem ser cidadãos de verdade, cidadãos do mundo e regentes de sua própria vida pessoal e profissional (ASSMANN, 1998; 2000).

Entretanto Le Coadic (2004, p. 112-113) lembra que a avalanche de informação eletrônica na rede e as aplicações ligadas a ela requerem o questionamento sobre “as habilidades necessárias para aprender a se informar e aprender a informar, e sobre onde adquiri-las”. O autor diz que essa aprendizagem é totalmente inexistente no sistema de ensino – o que deveria começar desde o ensino médio –, que as disciplinas ensinadas não consideram as habilidades necessárias ao domínio da informação e “a maioria das pessoas são pesquisadoras medíocres de informação”.

Em síntese, a emergência dessas transformações decorrentes da presença das TIC gerou, entre outras mudanças, a necessidade de um novo ambiente de aprendizagem, onde até a organização passa a ser um lugar não apenas onde se produz, mas também onde se aprende, dando origem a uma Sociedade de Aprendizagem cujas premissas foram apontadas no capítulo 2, página 37, revelando a necessidade de se refletir como se dá o processo de aprender.

4.2.2 Novo Ambiente de Aprendizagem

Os elementos citados desafiam a consolidação da Sociedade de Aprendizagem. Mas o que significa aprender e como indivíduos e organizações aprendem ainda são questões que precisam ser postas para que se verifique se a idéia de aprender está coerente com as necessidades da sociedade no atual contexto.

Assmann (1998, p. 35-39) diz que o processo de aprendizagem está ligado à essência do ‘estar vivo’, sinônimo de estar interagindo, como aprendente, com a ecologia cognitiva na qual se está imerso, desde o plano biofísico até o plano mental. A partir dessa visão, sugere que é necessário mudar o cenário epistemológico do debate sobre a educação, integrando conceitos como *sistemas complexos e adaptativos, sistemas aprendentes, parâmetros dinâmicos e auto-organizativos*, explorando entre as disciplinas conceitos transversáteis e transmigrantes como *complexidade, auto-organização, autopoiese, morfogênese*, entre outros. Defendendo a tese

de que: “o conhecimento emerge, como uma propriedade auto-organizativa do sistema nervoso precisamente enquanto acoplado a seu meio ambiente”.

Portanto, aprender não se resume ao acúmulo sucessivo de coisas, mas está mais relacionado à idéia de rede ou teia de interações neuronais complexas e dinâmicas, e consiste numa cadeia complexa de saltos qualitativos da auto-organização neuronal da corporeidade viva, cujo organismo individual se auto-organiza enquanto se mantém vinculado ao seu meio, de modo que to

como resultantes das próprias ações; nessas organizações é estimulada a descoberta de como se cria a própria realidade.

A percepção de indivisibilidade, de que tudo está conectado e se interdepende é o fio condutor para se pensar a educação e novos paradigmas educacionais emergentes nessa sociedade, que tem sido modificada por uma nova concepção de aprender a aprender e para toda a vida, do conhecer por meio do acesso à informação disponível com as TIC, de incluir novos conceitos epistemológicos e valores éticos para fazer frente aos problemas sociais que possibilitem a inclusão dos info-excluídos. Esse é o cenário diante do qual precisamos prospectar novos paradigmas educacionais para essa Sociedade da Informação.

Esse cenário se caracteriza tanto por avanços científicos e tecnológicos, representando grandes conquistas para as sociedades, quanto por um processo de extrema desumanização, numa sociedade sem cidadania, empobrecida, analfabeta nas várias dimensões possíveis conforme cita Belluzzo (2004) e, portanto, excluída dos progressos advindos do ambiente informacional e com poucas chances de ter uma vida digna (MORAES, 1997, p.113). Daí a importância de se pensar a formação como uma possibilidade concreta de inclusão.

E tomando como estudo de caso um curso superior que se propõe a formar pessoas para atuar no contexto aqui tratado, é objeto deste estudo abordar a formação em Secretariado Executivo, compreendendo os elementos da sua transformação a fim de, juntamente com os demais elementos do referencial teórico, verificar o nível de competência informacional da formação em Secretariado Executivo da UFBA em relação ao conceito da *Information Literacy* proposto pela ALA.

A formação em Secretariado na UFBA e suas especificidades é o tema que passamos a abordar no próximo capítulo, onde também tratamos do estudo de caso.

5. O PANORAMA DO SECRETARIADO: DA ORIGEM AO SÉCULO XXI

Consideramos importante apresentar um panorama da profissão e da formação, antes de entrar no estudo de caso. E o fizemos abordando a profissão desde sua origem até o século XX e o perfil do profissional secretário no século XXI, levando em conta as contradições que impactam a identidade desse profissional, entre outros aspectos.

5.1 O PANORAMA DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO: DA ORIGEM AO SÉCULO XX

O profissional de secretariado executivo de hoje tem suas raízes ancestrais nos escribas egípcios, que eram pessoas dotadas de habilidades com a escrita e a quem eram confiados segredos e os registros dos acontecimentos como colheitas e fatos administrativos e fiscais (informações estratégicas), donde se identifica o embrião do que, séculos mais tarde, seriam elementos da gestão da informação estruturada e não-estruturada nas organizações (GARCIA, 1999, p. 57; 2000, p. 13; NATALENSE, 1998, p. 4-5; RIBEIRO, [200-], p. 31-32; SABINO & ROCHA, 2004, p. 2-6).

No auge da Antiguidade Oriental o escriba era treinado para escrever ou gravar hieróglifos [...]. Como a sociedade egípcia era baseada em registros, os escribas conquistaram posições de grande autoridade por saberem ler e escrever. Tratava-se de um alto funcionário do governo que servia de intermediário entre o poder público e o povo, [...] registrava as ordens, os decretos e os relatos ligados à vida dos faraós. Os escribas, junto com os mercadores, artesãos e marinheiros formavam a classe média. Entretanto, pelo prestígio de que desfrutavam pelo conhecimento da escrita, circulavam livremente entre a classe dominante. (GARCIA, 1999, p. 57).

Segundo Natalense (1998, p. 4; 6), na descrição do trabalho do escriba, guardadas as características da época, pode-se observar semelhança com o trabalho da secretária: “o escriba oriental é o homem que domina a escrita, as contas, classifica os arquivos, redige as ordens [...]”. Com a Revolução Industrial, a secretária começa a atuar na nova sociedade industrial, tornando-se comum a partir de 1860 com o advento da máquina de escrever que vira um ícone da secretária.

A partir das guerras mundiais e, especialmente, durante a Segunda Guerra Mundial, verifica-se a consolidação da mulher-secretária nas organizações. E a profissão passa, então, a ser exercida quase que exclusivamente por mulheres, chegando a haver freqüentemente uma associação entre secretária e gênero feminino, no imaginário social. Apesar das diferenças históricas, há algo que se mantém entre os escribas egípcios e o secretário executivo de hoje: a ênfase na administração e na escrita (SABINO & ROCHA, 2004).

O ingresso da secretária na organização, nesse período pós-guerra, ocorre sem a devida preparação. Isto é, acostumada com o papel do lar, a mulher reproduz na organização o modelo social e familiar, atuando de forma subserviente ao chefe, limitada à execução de tarefas rotineiras e de baixo valor intelectual. O homem também não tinha experiência em dividir o espaço profissional com as mulheres e repetia no trabalho o comportamento machista usual no espaço familiar. Provavelmente daí tem origem alguns dos mitos da profissão: realização de trabalhos particulares para os executivos e ser uma atividade que não requer qualificação. (GARCIA, 1999, p. 60; NATALENSE, 1998, p. 7-8).

Durante as décadas de 50 e 60 as secretárias atuavam de forma limitada e representavam um símbolo de status para a chefia que, por vezes, não tendo trabalho suficiente para cada uma das várias secretárias, terminava por cristalizar a figura da secretária-objeto, enfeite do escritório. Essa imagem de figura feminina, decorativa, sem qualificação e de uma profissão que pode ser exercida sem formação específica foi-se cristalizando e afetou a auto-imagem da secretária ao longo da profissão, carregando-a de estereótipos como o de gênero, e de denominações como ‘anjo da guarda’, ‘braço direito’, ‘cartão de visitas’, entre outras. (NATALENSE, 1998, p. 8).

Começa a haver algumas mudanças na profissão quando surgem as associações da classe e os cursos superiores de secretariado executivo. Hoje, além da formação em nível de graduação em todo o Brasil, a profissão passa a contar com programa de pós-graduação *lato sensu*, sendo, o da UFBA, o pioneiro. No fim da década de 70, com o acirramento da competitividade mundial, da crise do petróleo, entre outros fatores, as empresas, no Brasil, começam a treinar seus gerentes, adquirindo pacotes de treinamento nos mesmos moldes americanos e, por conseguinte, as secretárias precisavam acompanhar essa tendência para atender às exigências da suas respectivas chefias naquele contexto.

Apesar disso, o perfil secretarial ainda estava vinculado às exigências e características pessoais do chefe e não havia exigência quanto à apresentação de resultados efetivos do trabalho da secretária ou mensuração dos resultados obtidos pela chefias como resultante do trabalho realizado por esse profissional. Tampouco as secretárias assumiam um papel ativo, autônomo, indo além da atuação tradicional do secretariado. A exceção fica a cargo de algumas poucas secretárias como Natalense que, além de atuar como secretária da presidência de grande empresa, começava a ministrar treinamento à noite para secretárias, e a publicar pela Editora IOB, os chamados Treinamento Programado à Distância (TPD), sendo essas publicações as referências bibliográficas que por muito tempo serviram de guia para a atuação das secretárias em início de carreira, a exemplo desta pesquisadora. (NATALENSE, 1998, p. 8-9).

Na década de 80, cria-se a Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 7.377 de 30/9/85, modificada pela Lei nº 9.261 de 10/1/96), bem como os sindicatos de secretárias, o que vai contribuir para a consolidação da figura da secretária executiva, distinguida da técnica em secretariado que tem apenas nível médio. Entretanto, mesmo na legislação, a marca do gênero está impressa na Portaria Mtb 3.103 de 29/4/87 que cria a categoria profissional diferenciada “secretárias” (sob a justificativa pouco clara de que se consideravam as condições singulares de vida das secretárias, no exercício de suas atividades profissionais). Na lei de regulamentação faz-se referência ao secretário (masculino), enquanto que na Portaria faz-se referência à secretária (feminino). Assim, nem na legislação, tampouco na literatura, há referência de forma regular ao gênero masculino na profissão de secretariado. (GARCIA, 2000, p. 113-127).

Com o avanço da globalização nos anos 90, as empresas entraram num processo de modernização, adotando novos modos de gestão organizacional tais como: a gestão pela qualidade total, o *downsizing*, a reengenharia. Desse modo o profissional de secretariado ajusta-se ao contexto mundial, assumindo responsabilidades diversas, conforme o conceito da multifuncionalidade, empregabilidade e, cada vez mais, se exige que, além de guardar sigilo no trato com informações – confidenciais e estratégicas, estruturadas em computador e em papel – seja também capaz de gerar uma espécie de equilíbrio no ambiente organizacional por meio do apoio às chefias, atendimento aos clientes-consumidores e gerenciamento das rotinas do escritório em diferentes níveis e formas de atuação.

A forma de atuação do secretariado também sofreu modificações como esclarece Natalense (1998, p. 47-8; 86):

1. **Time de dois**, ou parceria chefe-secretária, – forma na qual a secretária trabalha para a um executivo exclusivamente e tem função de elo entre ele e a área gerencial;
2. **Time de secretárias** (equivalente a *pool* de secretárias que é o modelo americano) – é a expressão que mais se identifica com o trabalho em equipe, ligado aos clientes internos (chefes, colegas) e externos (consumidores); o time é caracterizado pela eliminação exclusivista chefe-secretária;
3. **Secretárias de pequenas e médias empresas** – apenas uma secretária que, além da assessoria à chefia, assume responsabilidade por diversos controles nas áreas de produção, vendas, compras e gerencia toda a área administrativa;
4. **Secretária autônoma** – já desligada da empresa, atua sob a forma terceirizada para realizar os serviços de secretaria por determinados períodos dentro da organização ou no seu escritório pessoal como microempresária.
5. **Secretária particular** – atende a executivos no assessoramento da vida pessoal.

Além desses 5 tipos apresentados por Natalense, identificamos mais um tipo:

6. **Secretário Executivo com perfil de assessor organizacional** - atua em organizações de médio/grande porte, gerenciando a secretaria, que funciona como suporte para as demais áreas e setores; tem autonomia e assume responsabilidade de coordenação de pessoas, de processos (recrutamento e seleção de pessoas) e de setores (logística, compras).

Conforme descrito, desde sua origem até então, a profissão vem passando por um sem-fim de modificações, permanecendo alguns mitos como: o mito da submissão por causa da idéia equivocada de que deva obedecer cegamente à chefia; o de que realiza atividade tipicamente feminina (no dia da secretária, 30 de setembro, quase todas as mulheres no escritório costumam receber flores ou ser enviadas para uma palestra comemorativa); e ainda o mito de que secretária tem hora para entrar na empresa, mas não para sair.

Por outro lado, a profissão tem também quebrado paradigmas quando se verifica a mensuração dos resultados efetivos com a atividade secretarial nas avaliações de desempenho, a exigência de qualificação adequada e formação em secretariado para o exercício da função

em grandes e médias organizações; e quando o graduando passa a vislumbrar a valorização profissional e ascensão na carreira, buscando pós-graduação incluindo a inserção na pesquisa e na atividade docente⁴.

Assim, os profissionais secretários executivos que têm a oportunidade de diversificar a sua atuação – em áreas como: consultoria organizacional, gestão de processos e pessoas, capacitação e treinamento, além da docência como é o caso da citada Natalense – ampliam a visão da profissão, percebendo as contradições por parte da organização, suas próprias limitações e possibilidades de crescimento profissionais, bem como as deficiências da formação em secretariado executivo. A título de informação, segundo depoimentos dos egressos do curso de especialização (citados na nota de rodapé 4), o foco da formação em secretariado no nível da graduação ainda está no modo tradicional, subserviente, e preparando o profissional para atender de maneira servil às chefias, e essas, por sua vez, ainda desconhecem o potencial de inúmeros profissionais que desempenham com elevada competência a profissão de secretariado executivo.

As oportunidades de diversificação e valorização ocorreram não apenas no campo empresarial, mas também no campo legal quando as diversas nomenclaturas da profissão de secretariado foram reconhecidas pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) de 2002, e estão disponíveis na página da Federação Nacional de Secretárias e Secretários (FENASSEC, 2002) na Internet⁵. Atualmente, falar de profissional de secretariado executivo implica incluir **diferentes níveis** como: executiva, bilíngüe e trilíngüe; com atuações nos **diversos níveis gerenciais** como: diretoria, presidência, gabinete; com as **distintas denominações** como: secretária, secretária executiva, assessora, assistente, auxiliar administrativo.

Portanto esse reconhecimento das denominações diversas na CBO representa um avanço para a categoria, pois inibe contratações para o cargo de secretária com denominação genérica como assistente administrativo (I, II, III) a fim de reduzir a remuneração, driblando a legislação. Ou seja, secretária, assistente ou assessora agora são todas reconhecidas e abrigadas pela lei que regulamenta a profissão de secretariado, segundo a CBO/2002. Isto

⁴ A secretária Vânia Dias e colegas expressaram o desejo de continuar a pesquisar, desenvolver mestrado e exercer atividade docente no curso de secretariado, contribuindo para uma melhor formação dos graduandos, em depoimento na cerimônia de conclusão do Curso de Especialização em Assessoria Gerencial/UFBA, out/2003.

⁵ No endereço virtual da FENASSEC (www.fenassec.com.br), há um *link* para a classificação da CBO/2002 e toda a sorte de informações de interesse para a profissão de secretariado e seus profissionais.

consolida a profissão, embora se reconheça que há quem ainda aposte na sua extinção por causa das tecnologias disponíveis.

Há autores que afirmam que determinadas funções se tornam desnecessárias e tendem a desaparecer com as TIC. Daí a extinção da secretária na era das tecnologias vem sendo anunciada por personalidades como Bill Gates (GARCIA, 1999, p. 47). Rodriguez & Ferrante (1995, p.76) afirmavam que o documento em papel desapareceria, empresas se comunicariam por meio eletrônico, ligações e recados seriam feitos pelos gerentes que então poderiam ficar mais perto do cliente; e a secretária ficaria sem função alguma, portanto seria extinta tal como outras profissões/ocupações citadas por esses autores, a exemplo do contador e digitador, entre outros.

Apesar de alguns acertos, passada quase uma década, essas afirmações demonstram que houve precipitação por parte de seus autores, pois a questão das tecnologias não foi analisada de forma sistêmica. Afinal, não consideraram que as facilidades advindas do uso das TIC produziriam um volume de informações tão incomensurável que, ao invés de tempo livre, impediria ao gerente (que se tornara autônomo com as TIC) de atender seus clientes importantes por inúmeras causas como excesso de mensagens eletrônicas de voz e texto, inúmeros relatórios impressos e em meio eletrônico, viagens em diferentes pontos geográficos por causa da globalização; sem falar na pressão por fornecer respostas ágeis e precisas, e em tempo real, para superar a concorrência. (DÉCIA, 2001, p. 26).

Pelo perigo que essa desconsideração representa é que Davenport & Beck (2001, p. 102) alertam para as conseqüências da ausência do filtro desempenhado pelo secretário executivo nas modernas organizações com intenso fluxo informacional.

Nesse contexto organizacional a função de secretariado requer um profissional com consciência crítica (aptidão para pensar, tomar decisões e assessorar no escritório de hoje), ou seja, alguém capaz de lidar com a gestão de tarefas simples ou complexas com capacidade reflexiva e conhecimentos equivalentes aos da chefia para que possa identificar necessidades informacionais, e atuar como um secretário-gestor, ou um gestor-secretário, exercendo o papel de filtro adequado na gestão da informação organizacional (DAVENPORT & BECK, 2001; MEDEIROS & HERNANDES, 2003; MIRANDA, 2004; REICH, 1994). A literatura consultada confirma que entre as competências necessárias para o secretário executivo, neste 3º milênio, inclui-se a Gestão da Informação e atuação como filtro no assessoramento ao

executivo que lida com elevados volumes de informação para a tomada de decisão nos respectivos níveis hierárquicos conforme figura 7 na pág. 65. (DAVENPORT & BECK, 2001; DÉCIA, 2001; NATALENSE, 1998; RIBEIRO, [200-], p. 29-30, 35-40, 45-46).

5.1.1 O Perfil Profissional do Secretariado Executivo no Século XXI

Natalense (1998, p. 20; 42) destaca a Era da Qualidade e da Informática como as duas razões mais importantes para a transformação da profissão de secretariado. Um aspecto inovador nessa publicação da autora é uma análise sobre a importância da mensuração dos resultados do trabalho da secretária (impulsionada pela era da qualidade), indicando que a profissão efetivamente produz resultados e para isso requer competência de quem a desempenha. Indica ainda que o profissional se valoriza, diferenciando-se da imagem de figura incompetente e despreparada do período pós-guerra, e dá lugar ao profissional que agrega valor à equipe na organização em que atua, consolidando um novo perfil para o século XXI que será apresentado a seguir.

Ribeiro ([200-], p. 3) também destaca a importância da era da qualidade para o secretário executivo. E com a empresa mais enxuta e baseada no trabalho em equipe, o secretário executivo assume vários papéis (inclusive parte do que desempenhavam os médios gerentes) como o do gerenciamento das informações, e integração da informação em todos os setores, ampliando habilidades no uso de ferramentas para o trato da informação, desempenhando um importante papel dentro do sistema de comunicação interna, pelo fato de atuar com um número maior de pessoas em diferentes tarefas. Um exemplo dessas tarefas são: relacionamento entre empresas (ampliado pelas fusões de empresas), assessoramento à chefia de modo presencial ou virtual (mediado pelas tecnologias de informação), administração da comunicação informal, comandando o seu fluxo ao fazer com que as pessoas recebam, na hora certa, informações corretas. (RIBEIRO, [200-], p. 39-40).

Retornando a Natalense (1998, p. 46) no tocante ao perfil no século XXI, outro ponto relevante é acerca da contextualização que ela faz do Secretário Executivo neste início do terceiro milênio, caracterizando um novo papel que se compõe de 6 responsabilidades básicas,

mostrando que a sua valorização incluiu diversas mudanças nas atividades desempenhadas, conforme comparativo entre “o antes e agora da profissão” ilustrado no Quadro 6.

| Antes | | Agora | |
|-------|--------------------------|-------|---|
| ? | Executora de rotinas | ? | Gerenciadora da execução de rotinas |
| ? | Datilógrafa | ? | Editora de textos |
| ? | Arquivista | ? | Planejadora, organizadora e mantenedora de dados e informações em arquivos, inclusive eletrônicos |
| ? | Atendente de telefone | ? | Atendimento global aos clientes |
| ? | Quebra-galhos | ? | Intermediadora de acontecimentos, negociadora, facilitadora |
| ? | Mecânica | ? | Criativa |
| ? | Submissa | ? | Empreendedora |
| ? | Dependente | ? | Autônoma |
| ? | Disponível | ? | Acessível |
| ? | Seguidora | ? | Líder |
| ? | Resolvedora de problemas | ? | Realizadora de previsões objetivas |
| ? | Cartão de visita | ? | Agente do marketing organizacional e do <i>endomarketing</i> * |

* *Endomarketing* é o conjunto de ações de marketing para o público interno – funcionários da empresa

Quadro 6 – A Valorização das Responsabilidades da Secretária

Fonte: Natalense, (1998, p. 48).

O Quadro 6 possibilita ver a ampliação das responsabilidades desse novo papel do secretariado no século XXI que envolve não apenas a execução, mas o gerenciamento das rotinas do escritório, agora mais voltado para os resultados do trabalho autônomo, ou sem supervisão.

Configurando esse novo perfil do secretário executivo, a autora apresenta um outro aspecto inovador que é a atitude empreendedora em contraposição à conservadora, conforme o Quadro 7. Os aspectos conservadores sempre foram muito presentes nessa profissão, por isso vale comparar o Quadro 7.

| Conservadoras | | Empreendedoras | |
|---------------|---|----------------|---|
| ? | Trabalha para pessoas | ? | Trabalha para a empresa |
| ? | Interage com chefes | ? | Interage com clientes [internos e externos], fornecedores e parceiros |
| ? | Trabalha isolada | ? | Trabalha em equipe |
| ? | Evita riscos | ? | Assume riscos moderados, investe |
| ? | Direciona a sua atuação para garantir o seu emprego | ? | Não tem medo de ser demitida |
| ? | Motivada por símbolos de poder | ? | Motivada por metas |
| ? | Centralizadora | ? | Cria alternativas para o trabalho em equipe, desenvolvendo pessoas |
| ? | Desculpa-se pelos erros | ? | Faz dos seus erros uma forma de aprendizado e segue em frente |
| ? | Faz as coisas bem feitas | ? | Faz as coisas certas nos momentos certos |
| ? | Economiza os recursos | ? | Maximiza a utilização dos recursos |
| ? | Cumprir o seu dever | ? | Obtém resultados |
| ? | Trabalha em função da sua pessoa e personalidade | ? | Trabalha para alcançar objetivos, produzindo resultados e auto-realização |

Quadro 7 – Características das Secretárias

Fonte: Natalense, (1998, p. 50-51).

No Quadro 7, pode-se constatar que, além do perfil de gerenciamento autônomo, o secretário executivo atua com ênfase nos resultados do trabalho realizado em equipe e sua atitude é de interação com os diversos públicos (clientes internos e externos, fornecedores, parceiros) e de buscar a realização de metas empresariais e pessoais, focando o todo organizacional e não mais a chefia apenas.

Pode-se perceber que as mudanças apresentadas nos Quadros 6 e 7 contribuíram para se chegar numa possível síntese do perfil secretarial, para este início de século XXI. Essa síntese aponta para a consideração das Seis Responsabilidades Básicas do Atual Papel da Secretária, apresentadas segundo Décia⁶ (2002) numa adaptação de Natalense (1998) da seguinte forma:

1. **Gerenciar a informação** – desempenhar tarefas de criação e manutenção de bancos de dados relevantes; organização da informação estruturada e não-estruturada; criar mecanismos de segurança da informação, manutenção de *back up* dos arquivos; uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) para a gestão das rotinas administrativas

⁶ As 6 responsabilidades foram adaptadas desde 2002 e compõem material em transparência para as aulas da disciplina Técnicas Secretariais II, ministrada por esta pesquisadora na UFBA e UCSAL no curso de graduação em Secretariado Executivo, bem como em treinamentos realizados e podem ser conferidas no Apêndice C.

como o fluxo de correspondências e comunicações; lidar com as diversas etapas da informação recebida ou produzida: criação, armazenagem, recuperação e disseminação da informação, fazendo-a chegar em tempo certo à pessoa certa, sendo capaz de transformá-la em um conhecimento útil à organização, capaz de representar uma vantagem competitiva e subsidiar a tomada de decisão gerencial;

2. **Editorar documentos** – desenvolver ações para o bom domínio das técnicas de redação da comunicação escrita, gerenciando sua digitação e programação visual, preservando o conteúdo e a forma da documentação produzida a fim de garantir uma boa imagem corporativa. Isto é, desenvolver a capacidade de comunicar-se de forma objetiva, clara e concisa, conforme o padrão culto da língua em questão. O secretário deve assumir responsabilidades de questionar, por exemplo, o hábito de algumas chefias de fazer redações cheias de preciosismos, de fechos e despedidas antiquadas (o famoso “encher lingüiça”) que representam perda de tempo, de clareza na comunicação, além de falta de respeito com o leitor, comprometendo a boa imagem da organização perante o público externo.

É preciso também que esse profissional seja preparado para dar contribuição mais efetiva na eficácia da comunicação escrita, exigindo por meio de suas federações/sindicatos que o governo legisle sobre essa questão, pois a qualidade e o tempo estão diretamente afetados por modelos e padrões obsoletos de documentos ainda praticados na esfera pública, em suas comunicações oficiais, bem como no setor privado, por puro autoritarismo e obsolescência dos chefes.

3. **Intermediar acontecimentos e facilitar a comunicação** – ser capaz de favorecer as comunicações e os relacionamentos interpessoal e interdepartamental, sendo um intermediador sensato, coerente e ético. Essa competência está intimamente ligada ao equilíbrio emocional e ao autoconhecimento do profissional de secretariado. Diz respeito ao domínio das próprias emoções para então ser capaz de lidar com os conflitos de personalidades de chefes, colegas, subordinados, clientes-consumidores, fornecedores. Sabe-se que onde há pessoas, há diferentes pontos de vista e interesses; e saber conciliar essas diferenças requer, além da capacidade de diálogo, ser ético, justo e argumentador; estar de bem consigo e, essencialmente, ter auto-estima elevada e bom caráter para não se deixar favorecer por causas pessoais. Para tanto é fundamental conhecer as pessoas, os

setores, as atribuições e limites de atuação de cada um, além dos projetos da organização para saber atender por prioridades e não por pressão.

4. **Gerenciar o tempo e o trabalho da chefia (clientes internos)** – administrar o tempo com a adoção de técnicas e planejamento das atividades é uma atribuição fundamental para qualquer profissional e especialmente para alguém que ainda tem o papel de lidar com o tempo da chefia. São, portanto, duas competências distintas: saber administrar bem o tempo seu e de suas chefias e lidar com a hierarquia e relação de autoridade. Isto é, o Secretário Executivo deve ser organizado, disciplinado, conhecedor das metas da organização para saber priorizar e distribuir o tempo conforme a importância, por um lado. E por outro, tem de estar preparado para questionar a chefia, sugerir melhorias, e discordar quando uma decisão, ou sua forma de fazer o trabalho, represente ineficácia, do contrário não está assessorando eficazmente. Está em jogo, portanto, autoconfiança e autonomia responsável para viabilizar os melhores resultados para si, sua chefia e a organização por meio de atitudes autônomas e técnicas eficazes.

É parte do trabalho de assessoria, no entendimento desta pesquisadora, liberar o tempo da chefia para atividades estratégicas. E é para isso que a formação deve contribuir, propiciando a aquisição das competências necessárias.

5. **Qualificar a equipe** – deve conhecer os membros da sua equipe tanto quanto os demais clientes internos e externos, sabendo suas necessidades, seu potencial e suas limitações. A multifuncionalidade é um fenômeno que afeta muitas profissões, pois a pressão pela redução de custos na organização exige, cada vez mais, que menos pessoas produzam mais. Por isso o secretário executivo precisa elevar a competência dos profissionais com quem trabalha (equipe de apoio) a fim de estimular o desenvolvimento das competências necessárias para que, como uma equipe, atinjam os resultados esperados pelos clientes, sob pena de que eles busquem outra organização que o faça. A rotina de trabalho de uma secretaria é composta por atividades que envolvem a atuação de uma equipe de profissionais como: *office boy*, recepcionista, telefonista, digitador, auxiliar de almoxarifado, auxiliar de compras, motorista, auxiliar de secretaria ou de escritório, operadores de xerox, arquivista ou auxiliar de arquivo, técnicos de informática entre outros. Conhecer como cada um desses profissionais pode facilitar o seu trabalho é uma habilidade importante, já que o secretário executivo pode ser a ponte com o setor de capacitação e treinamento (recursos humanos) para indicar as pessoas que precisam de

cursos ou aprendizado contínuo; ou, ele mesmo, dentro de sua competência, poderá treinar sua equipe de suporte para desempenhar com mais eficácia as atividades de: atendimento ao público, recepção, organização de eventos, telefonia, arquivamento, triagem de correspondência, entre outras. Para isto, o secretário executivo precisa estar qualificado, saber desempenhar com excelência suas atribuições, dar o exemplo, além de ser um líder de sua equipe.

6. **Gerenciar rotinas com eficácia** – desempenhar essa atividade envolve a soma das responsabilidades anteriores e está fortemente ligada aos componentes curriculares denominados Técnicas Secretariais. Os serviços que tornam a secretaria de uma organização uma central de prestação de serviços e que fazem funcionar um escritório são: gestão de arquivos e agenda de compromissos, especialmente em suportes eletrônicos; criação e gestão de bancos de dados compartilháveis; organização e coordenação de reuniões e viagens; serviços de telefonia e recepção; tratamento da correspondência impressa e eletrônica, digitação e redação em diversos idiomas; serviços de reprografia e transmissão de dados e informação por diversos meios; *follow up* (acompanhamento sistemático de ações cotidianas); organização e realização de eventos; cerimonial e protocolo, entre outros, conforme as características e o porte de cada organização, podendo o profissional de secretariado executar e/ou gerenciar a execução dessas rotinas em conjunto com sua equipe de apoio.

Essa última responsabilidade envolve a competência de planejar e acompanhar as atividades com base nas metas organizacionais, usar as TIC, agir com ética e respeito aos demais e assessorar a chefia ou chefias com visão sistêmica da organização. Assim, as atividades desempenhadas pelo secretário executivo têm um forte apelo da **capacidade técnica** – do saber fazer com o uso dos equipamentos e das novas tecnologias de informação e comunicação. Entretanto diversos autores (AZEVEDO & COSTA, 2000; CARVALHO & GRISSON, 1998; DÉCIA, 2001, 2002; GARCIA, 1999, 2000; GARDNER, 1993; GONÇALVES, 2002; MAERKER, 1999; NATALENSE, 1998) são unâimes em dizer que as atribuições desse profissional compreendem outros aspectos além dos meramente técnicos.

Ou seja, significa adquirir conhecimento, habilidades e atitudes para conciliar a capacidade técnica à **capacidade gerencial** – saber agir, delegar e aceitar delegação de atividades e funções, conhecer legislação, prazos, rotinas administrativas, respeito à hierarquias sem perder de vista as metas organizacionais; bem como à **capacidade emocional** – incluindo o

domínio da inteligência inter e intrapessoal, autoconhecimento para reconhecer limites e possibilidades e solucionar problemas, o autodesenvolvimento que envolve dominar a comunicação em vários idiomas para lidar com aspectos da globalização da economia e das culturas; capacidade de lidar com pressões, assunção de responsabilidades, assédio moral e trato com diferentes personalidades. Em síntese, comunicar-se consigo e com o mundo, estabelecendo relações de parceria.

5.1.1.1 Ambigüidades e Contradições do Atual Perfil do Secretariado: impactos na identidade e auto-estima do profissional.

Apesar de se falar muito no atual perfil como assessor, consultor e outras denominações que representam evolução da profissão de secretariado, ainda há muito o que refletir sobre ele.

GARCIA (1999, p. 12) fez um estudo sobre o profissional de secretariado, fundamentado na Teoria da Análise do Discurso (AD), onde aborda aspectos implícitos sobre a profissão, tendo como foco a região sul do Brasil, especificamente a cidade de São Caetano do Sul/SP. Neste estudo revela que no início os profissionais secretários eram considerados apenas mão-de-obra auxiliar, e com o tempo foram ganhando atribuições; e mesmo sem formação específica, algumas se tornaram profissionais de secretariado, exercendo a profissão com sucesso e satisfação. A autora destaca a enorme capacidade de flexibilidade das mulheres (aspecto hoje altamente valorizado no mercado de trabalho) em realizar diversificadas tarefas, funções e responsabilidades, simultaneamente, mas explicita um aspecto importante: a ambigüidade na definição do perfil profissional. Diz a autora, essa ambigüidade termina:

[...] gerando, nela própria, um estado de permanente avaliação do seu papel no meio empresarial e na sociedade em geral, nem sempre estando ela à vontade para abordar suas aflições com estranhos ou mesmo entre secretárias, para não ser rotulada como uma pessoa insegura, arranhando a credibilidade de sua imagem, que tanto procura preservar (GARCIA, 1999, p. 12).

A autora diz que, o fato de não haver um perfil satisfatório, compromete a imagem desse profissional; assim, foi buscar na Análise do Discurso o entendimento do lugar da secretária na organização, analisando conceitos como a formação ideológica, a formação discursiva (o que pode e deve ser dito a partir de dada posição e conjuntura), bem como o funcionamento

da linguagem que envolve a polissemia x ambigüidade, a paráfrase x sinônimo que geram a tensão básica do discurso entre o texto e o contexto. Cita como exemplo dessa polissemia a frase: “uma boa secretária e uma secretária boa”, salientando que as palavras mudam de sentido conforme o discurso e são carregadas de ideologia, dando margem a armadilhas morais para os envolvidos.

GARCIA (1999, p. 31) destaca que a secretária, estando ao lado do poder de decisão, se dividiria entre usufruir o status profissional refinado da chefia e pertencer a um nível social inferior, devido à origem autodidata das primeiras secretárias que repassariam conselhos às novas, mas sem ter o domínio intelectual exigido como falar e redigir bem para ser porta-voz do chefe e da empresa. Trata-se de uma profissão cujas relações interpessoais são mais privilegiadas do que as técnicas, seus ocupantes deverão ter percepção aguçada para adaptar-se à filosofia da empresa, agindo conforme seus “costumes”, a sua cultura mesmo que isso signifique ser antiprofissional.

Essa postura antiprofissional acaba sendo justificada pela implícita “fidelidade total” à chefia. Este comportamento mostra uma faceta da falta de entendimento da sua condição de cidadão, pois, antes de se subordinar a alguém, deve-se subordinar à constituição do país, ou seja, o agir ilícito de um secretário ou outro profissional por fidelidade ou obediência a sua chefia, por exemplo, não o exime das sanções previstas na constituição brasileira. No entendimento desta pesquisadora, falta consciência crítica de si e do mundo, de seus direitos e deveres como cidadão.

Garcia sintetiza o que entende ser a essência da profissão, dizendo que o secretariado:

Vem merecendo a atenção da área empresarial por se tratar de uma profissão *facilitadora*, que segue os princípios da administração empresarial: tomar decisões, solucionar conflitos, trabalhar em equipe. Separar fatos de opiniões, pensamentos e sentimentos e aplicá-los, levando em conta as consequências escolhidas. Desenvolver habilidades de comunicação, como saber ouvir e perguntar, expressar-se de forma oral e escrita corretamente (GARCIA, 1999, p. 43).

Entretanto para desenvolver tais aptidões, acredita que é preciso identificar-se profissionalmente. E como a imagem da beleza e da sensualidade ainda está muito presente no inconsciente coletivo, o secretário ainda é considerado incompetente para atividades intelectuais. Uma secretária ainda serve para elevar a auto-estima do chefe diante de outros, representa *status* social. Ela ainda é compelida a assumir o discurso compatível com a

ideologia da empresa, reforçando as contradições entre o texto e o contexto, entre discurso e prática (GARCIA, 1999, p. 43).

Outra contradição é destacada por Natalense (1998, p. 36), que viveu os dois papéis na organização, o de secretária e o de chefe. No papel de Secretário Executivo trabalhou em empresas que contratavam consultorias externas que tentavam usar as secretárias como suas serventes; e tendo sido consultora da qualidade, ela tinha na parceria com as secretárias um dos trunfos para o sucesso do seu trabalho como gestora. Assim, o procedimento mais proveitoso para as organizações seria que as consultorias atuassem em parceria com as secretárias na implantação dos programas de qualidade e processo de Certificação ISO, já que elas são fornecedoras de informações. Entretanto isto nem sempre acontece, segundo a autora.

Apesar da ênfase dada à competência na era da qualidade e da multifuncionalidade requerida, Garcia (1999) revela que ocorrem contratações de secretárias sem conhecimento prévio da área secretarial e exigindo boa aparência; e salienta que isso contribui para a cristalização da imagem de que a profissão exige beleza apenas. Outra crítica contundente é dirigida aos cursos de formação, cujos focos ainda são tradicionais e, apesar dos novos componentes curriculares (disciplinas) agregados nas reformas curriculares, decorrentes das avaliações do MEC, não há qualquer proposta efetivamente nova por se tratar de uma formação entendida pela maioria como de atuação eminentemente técnica. Em seus estudos, a autora comparou os currículos dos cursos de secretariado bilíngüe de 7 universidades brasileiras (estado de São Paulo) com outros do Peru e concluiu que apesar das diferenças econômicas entre os países, eles são semelhantes: formação técnica. Isso significa que:

Os cursos de secretariado formam secretárias para solucionar problemas técnicos diversos em língua portuguesa e estrangeira, informática, administração empresarial, etiqueta, entre outros, não proporcionando uma base suficiente para lidar com os conflitos oriundos do exercício diário da profissão, que podem ser ou não abordados na disciplina Técnicas Secretariais[...]. Apesar de chamar-se “técnicas”, é utilizada para abordar assuntos não-técnicos (GARCIA, 1999, p. 45).

Essa autora revela que na Alemanha a situação é inversa: há um projeto financiado pelo Ministério Federal para Investigação e Tecnologia que formularam novos conceitos adequados à formação organizacional para esses profissionais.

Ela crê que existe muita ambigüidade no que tange ao esperado pelo Secretário Executivo, gerando conflito na identidade profissional. Esses conflitos ocorrem porque a maioria dos escritórios considera que a secretária seja extensão dos braços do chefe e só lhe podem ser

delegadas tarefas técnicas (como operação de fax, digitação, arquivo, entre outras, sem exigir habilidades intelectuais ou decisórias). Segundo Garcia (1999): “Ela é mandada por todos que consideram o seu trabalho mais importante que o dela. Assim precisam sempre provar o seu valor profissional, além de lidar com a inquietação com sua projeção no futuro profissional”.

Por outro lado, quem está fora do mercado enfrenta o discurso da competência, da multifuncionalidade como exigências para o ingresso na profissão em momento de poucas contratações decorrentes de redução de custos com contratação. Essa ambigüidade, por vezes, gera apatia e certa passividade por parte dos profissionais que estão empregados.

Para a autora a análise do discurso da secretária passiva pode diferenciar **duas gerações de secretárias**:

- ? **Tradicional/Autodidata** - por isso assume qualquer função;
- ? **Formada como Secretária** - questiona seu papel profissional, mas pelo momento de indefinição no mercado de trabalho atual aceita passivamente ser registrada genericamente como “secretária”.

Conclui a autora que as autodidatas voltam para escola buscando diploma que ateste seu conhecimento para obter registro na DRT – Delegacia Regional do Trabalho – como Secretária Executiva e também aprimorar e atualizar o conhecimento prático adquirido. Entretanto os cursos não oferecem novidades aos conhecimentos adquiridos na prática, talvez por atender a um tipo de demanda que o entende como tecnicista. Pode-se concluir que esse é um reflexo das consequências da: ausência de pesquisas na área de secretariado que impedem a auto-reflexão, o pensar crítico que transforme suas limitações em desafios de aprendizagem na nova sociedade; bem como a inexistência de docentes-secretários qualificados para a realização de atividades de ensino e pesquisa que quebre esse círculo vicioso de aceitação passiva das propostas dos cursos de graduação ainda descontextualizadas.

Outro aspecto que vale ser retomado diz respeito à denominação dos componentes curriculares Técnicas Secretariais, que tratam de conteúdos específicos da formação em Secretariado, o perfil, as atribuições, a essência do que é ser Secretário Executivo e representam para o graduando o elo entre a formação e a profissão. Portanto nesses componentes curriculares há a expectativa de aprender toda a sorte de competências técnicas para se ser um Secretário Executivo eficiente. A frustração é certa, pois os cursos de

Secretariado, em sua maioria, não dispõem de sala ambiente com as tecnologias necessárias para a efetividade do domínio das práticas que se esperava aprender nas denominadas Técnicas Secretariais.

Embora a aprovação das Diretrizes Curriculares para a área de Secretariado represente um avanço para a formação, especialmente porque contou com a participação de diversos atores da área, não se considerou que a denominação “técnicas” é imprópria para abordar conteúdos não-técnicos, gerenciais e humanos de componentes curriculares que agregam as competências do Secretário Executivo no século XXI, além de se tornarem um modelo equivocado para todos os cursos de graduação em Secretariado no Brasil.

E isto, na nossa percepção, apoiada na literatura consultada, deve-se a inconsistências no projeto pedagógico do curso de Secretariado Executivo, na ausência de pesquisa na área de Secretariado por parte de docentes e discentes e da presença de pedagogos/especialistas na construção dos projetos pedagógicos dos cursos de Secretariado Executivo, não apenas na UFBA, mas no Brasil. Essas questões e contradições não podem mais ser ignoradas no que tange a essa formação nos dias atuais, pois acabam por tornar inúteis os esforços para a eficácia no exercício profissional empreendidos por diversos atores da área.

Essas contradições apontadas revelam que a área se desenvolve mais na direção do discurso que na ação efetiva de políticas institucionais. Embora não se verifiquem programas e grupos de pesquisa instituídos oficialmente nessa área, os profissionais secretários que passam a atuar como docentes começam a publicar, como se verifica nas referências utilizadas nesta pesquisa. Portanto se as referências consultadas são em pequeno número por um lado, por outro se vê um aumento de interesse na institucionalização da pesquisa e da carreira acadêmica na área de secretariado nos últimos anos, donde se pode inferir que os avanços nessa direção ainda são insuficientes por ausência de políticas das instituições de ensino.

Caso esses profissionais passem a atuar intervindo na sua realidade, como ocorreu na elaboração de propostas para as diretrizes e respectivas modificações que serão abordadas no item 5.2.2, esse número de profissionais pesquisadores pode ser ampliado, desde que as instituições garantam no quadro docente das formações de secretariado executivo o respeito ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão universitária e o investimento em formar quadro docente de mestres e doutores por parte das instituições de ensino superior.

Garcia (1999) destaca outra contradição na forma como se comemora o dia da secretária no Brasil, que equivale a ganhar de presente um ramallete de flores no dia 30 de setembro, mesmo que nos demais dias do ano esse profissional seja desrespeitado; evidenciando com detalhes essa alienação na sua pesquisa.

Outro destaque no estudo de Garcia (1999) envolve a denominação da profissão que, segundo ela, gera desconforto por causa da indefinição do seu *status*. Assistente ou assessora pode soar melhor que secretária, porém não resolve a questão da falta de identidade e reconhecimento profissional que são ocasionados pela formação inadequada ao contexto, pela ausência de professores com competência e formação em Secretariado para assumir a docência e a pesquisa, e dessa forma possam prospectar um futuro viável para a formação e a atuação profissional na Sociedade da Informação.

A mesma autora destaca que, por atuarem em empresas, em universidades, na docência e/ou coordenação, bem como em atividades autônomas/virtuais, o profissional deve ter capacidade de repensar e aprender constantemente aptidões técnicas e humanas. Entre as características e qualidades do profissional e da pessoa, reforça que a profissão exige equilíbrio, experiência, organização e rapidez de raciocínio, concentração entre outros, salientando que: apesar da era do computador, ela [secretária] continua sendo patrimônio empresarial; por ela passa tudo o que é importante; gerencia o escritório, o chefe, a agenda dele e a própria agenda. Provando que exercê-la não requer apenas domínio técnico, mas habilidades de cunho psicológico: *‘a secretária é uma hábil negociadora nas questões psicológicas, uma função que deveria ser exercida por pessoas amadurecidas’* (GICOWATE citado por GARCIA, 1999, p. 64).

Como não existe um consenso na descrição das funções de uma secretária - as exceções são em maior número que as tarefas comuns -, muitas secretárias acabam investindo muito tempo e dinheiro para se tornar uma boa profissional sem ter certeza de aplicar um dia todos os conhecimentos adquiridos. Exige-se o constante aprendizado, não somente para atualizar-se, mas, principalmente, para aumentar seu rol de conhecimentos gerais e estar sempre pronta para atender às mais diferentes exigências. (GARCIA, 1999, p. 75).

Essa reflexão alerta para a importância da definição de um perfil compatível com a Sociedade da Informação na realidade brasileira, e até regional, considerando as exigências do cargo e a remuneração, a fim de nortear a formação em cada contexto. Há também a necessidade de as universidades acompanharem essa discussão para que a formação esteja compatível com as necessidades das organizações e da sociedade atual. Discutir e esclarecer a comunidade empresarial e órgãos de estágios sobre as reais atribuições do cargo de Secretário Executivo

em cada empresa contribui para que a relação entre o custo da formação e remuneração que será percebida no mercado de trabalho seja mais equilibrada e satisfatória para todas as partes envolvidas: estudantes, empresas, universidades, pois o que se verifica é um alto custo para estar “preparado” e a não equivalência em termos salariais quando contratado.

E é esse conjunto de implícitos, imperceptíveis aos que desconhecem a profissão e/ou atuação de um Secretário Executivo em nível de assessoria organizacional, que impõe a revisão da formação em Secretariado, bem como das competências e habilidades necessárias para a atuação adequada desse profissional da informação de escritório nos dias atuais.

A partir dessas considerações, passamos ao estudo de caso.

5.2. ESTUDO DE CASO – A FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFBA

Hoje é comum a busca pela formação em Secretariado Executivo para atuar na área. Isso reflete uma mudança histórica nessa profissão. Considerando ao longo de décadas as várias mudanças que têm impactado a formação, o estudo de caso faz um histórico do curso de Secretariado da UFBA, das Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado Executivo, analisando o Projeto Pedagógico do curso reformulado e em vigor desde 1999, bem como dos fundamentos sobre currículo para essa formação no contexto da Sociedade da Informação.

5.2.1 Histórico e Desenvolvimento do Curso de Secretariado Executivo da UFBA

O curso de Secretariado Executivo da UFBA tem um valor histórico para a profissão de secretariado, representando um importante passo para a sua consolidação, porque foi o primeiro do Brasil, criado pela Câmara de Ensino e Graduação do Conselho de Coordenação da UFBA em 1969, conforme parecer 10/97 de 20.01.1970, tendo sido reconhecido conforme Decreto 83.371/79 de 25/04/1979 e funcionando na Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia (EAUFBA). Como a profissão não era regulamentada naquela ocasião, ainda não havia parâmetros para o seu dimensionamento e transformação em um curso de longa duração. Quando a profissão é regulamentada pelo Governo Federal em 1985, é estimulada, entre outros fatores, pela luta estudantil, a sua transformação em curso de duração plena.

A plenificação do curso de Secretariado da UFBA para longa duração só foi aprovada em 27/08/1992, passando a vigorar o novo currículo em 1993, quando o curso passou a ter 2 entradas por ano no concurso vestibular. E foi reconhecida pela portaria 927/98 de 21/08/1998 do MEC, através do parecer 331/98, publicado no DOU de 24/08/1998.

Em 1999, o curso de Secretariado Executivo passa a funcionar com nova estrutura curricular (cf. Quadro 6), afinada, exclusivamente, com as determinações do mercado de trabalho, e com

a aprovação da Câmara de Ensino e Graduação, sob o parecer 149/99 de 15/07/1999, quando então os graduados passam a ter o título **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Em paralelo a essas transformações no curso, ocorriam discussões e propostas para definição de Diretrizes Curriculares Nacionais para área de Secretariado.

5.2.2 Histórico das Diretrizes Curriculares para o Curso de Secretariado Executivo

Antes que as diretrizes fossem aprovadas e divulgadas, houve uma proposta elaborada pela comunidade secretarial de algumas universidades. Essa proposta serviu de base para as instituições que passaram a considerá-la na elaboração das propostas de curso de graduação em Secretariado em todo o Brasil.

5.2.2.1 A Proposta da Comunidade Secretarial (IES) Encaminhada ao MEC

A Proposta das diretrizes curriculares para os cursos de Secretariado Executivo, que foi supervisionada pela Comissão de Especialistas em Ensino da Administração (CEEAA), faz a menção de que o trabalho foi fruto de discussões com algumas Instituições de Ensino Superior (UFBA, FIB, UFRR, UNISINOS e Universidade São Judas Tadeu) a fim de atingir níveis de excelência, eficácia e eficiência dos cursos de Secretariado Executivo e fundamentou-se em um Novo Perfil Profissional exigido pelo mercado de trabalho e que, segundo o documento esse perfil é: inovador, genérico e competitivo (ANDRADE & CARVALHO, 1999, p. 3).

Essa motivação parece ser uma tônica em muitos trabalhos acadêmicos: a subserviência ao mercado. Entretanto é objeto de alerta, para os mais atentos que: “Estruturar um perfil profissional a partir apenas das demandas do mercado significa formar, preparar e voltar um segmento tão somente para atender interesses que não são necessariamente frutos das necessidades da sociedade” (VALENTIM, 2002, p. 135).

Voltando para a proposta das diretrizes, segundo Andrade & Carvalho (1999, p. 9), o capítulo das competências e habilidades postula que o Secretário Executivo “deverá receber um conjunto de saberes e conhecimentos provenientes de várias instâncias: conhecimento científico, conhecimento técnico e experiência de trabalho e social, além de receber uma formação que contenha aspectos éticos” e desse modo resume-se que:

A formação do Bacharel deve contemplar as relações entre o conhecimento teórico e as exigências da prática cotidiana da profissão, preparar Secretários Executivos para exercer o seu novo papel dentro das organizações, assessorando *staffs*, gerenciando setores e pessoas, gerindo o fluxo de informação, utilizando novas tecnologias, inovando, enfrentando mudanças culturais, econômicas, políticas, sociais e profissionais, com sensibilidade e lucidez para diagnosticar conflitos e resistência a mudanças, com visão empreendedora, capaz de promover novos conhecimentos e provocar mudanças, trabalhando com competência e discrição (EAUFBA, 1998, p. 7-8).

Segundo essa proposta sintetizada por Andrade & Carvalho (1999, p. 7), referendada por Sabino & Rocha (2004, p. 94-95), o Secretário Executivo pode atuar nas organizações públicas ou privadas como **Assessor executivo** (sendo agente executor e multiplicador mais próximo dos centros de deliberações); **Gestor** (exercendo funções gerenciais na prática secretarial); **Empreendedor** (promovendo idéias, implantando soluções criativas e inovadoras; com capacidade crítica e reflexiva); **Consultor** (entendendo a razão de ser da organização e sua cultura, analisar criticamente a organização, antecipando e promovendo transformações).

Apesar do esforço empreendido pela equipe que elaborou a proposta e da importância que representa o fato de instituições e profissionais da área secretarial terem-se mobilizado na solução de suas questões, ainda se verificam inconsistências no documento que fragilizam a consolidação do papel do gestor ou assessor na formação em Secretariado. Por exemplo, foi dada ênfase nas competências gerenciais e humanas, além das técnicas, mas foram desconsideradas a inclusão de componentes curriculares que permitissem ao graduando apreender a capacidade de leitura, interpretação e síntese de informações, bem como o domínio do processo de gerenciamento da informação a fim de manter uma coerência com o contexto organizacional, num cenário globalizado, necessária a um gestor e, por conseguinte, a seu assessor ou Secretário Executivo.

Em síntese, um leque tão amplo de competências requer uma observação cuidadosa tanto dos componentes curriculares como da metodologia que possibilitará atingir os objetivos postulados naquele documento. Assim, vale observar que mesmo os profissionais

comprometidos com a formação não estão livres de cair na armadilha do tecnicismo e dos modismos ditados pelo mercado, podendo limitar a proposta de formar um secretário-gestor ou assessor contextualizado, seja por causa da rapidez das mudanças no campo da informação e do conhecimento, que estão exigindo capital intelectual cada vez mais afinado com os processos e inovações disponíveis, seja por vícios da concepção fragmentada de projeto pedagógico que contaminam a elaboração de propostas curriculares.

Por outro lado, a proposta representou um avanço quando definiu alguns aspectos considerados fundamentais e representativos do compromisso da Instituição de Ensino Superior para com o curso de Secretariado os quais representariam um salto qualitativo para a formação em Secretariado se fossem observados na prática.

Eis alguns dos aspectos que o curso de Secretariado deveria atender, segundo a proposta de Andrade & Carvalho (1999, p. 11):

1. O Projeto pedagógico estar de acordo com o novo perfil profissional;
2. Ter professores com vocação para ser educador e pesquisador e comprometidos com o curso;
3. O coordenador ter graduação em Secretariado Executivo e especialização em Secretariado ou Administração, e/ou experiência no exercício da profissão;
4. Possuir 20% de seus docentes graduados em Secretariado e com especialização, tendo as disciplinas [componentes curriculares] Técnicas Secretariais e Gestão Secretarial ministradas exclusivamente por docentes desse grupo.

Esses elementos fundamentais evidenciam que a área de Secretariado não pode mais continuar apenas com profissionais autodidatas, mas precisa urgentemente agregar pessoas que assumam a responsabilidade pela qualificação adequada para atuar também como docente e pesquisador na área de Secretariado, além das formas tradicionais de atuação da profissão tratadas em pesquisa por Silva et al (2003).

Entretanto nem todos esses aspectos fundamentais da proposta das diretrizes na direção da readequação da formação em Secretariado Executivo foram contemplados quando da aprovação das diretrizes curriculares nacionais em 09-05-2002, como se verá adiante. O que evidencia que o MEC, no meu posicionamento pessoal, não se sensibiliza com o não-atendimento de critérios de qualidade, ainda que mínimos, para a formação em Secretariado; evidência ainda mais grave pelo fato de as diretrizes impactarem a formação em todo o Brasil

e, conseqüentemente, os resultados das organizações públicas e privadas onde atuam os Secretários Executivos.

5.2.2.2 Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Secretariado Executivo Aprovadas em 2002 pelo MEC

As Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Secretariado Executivo aprovadas pelo Parecer nº CES/CNE 0146/2002, em 09-05-2002, publicadas no DOU nº 90 de 13-05-2002, sintetizaram nos Art. 8º, 9º, 10 os aspectos essenciais da dita proposta de 1999 (cf. ANEXO A).

Observando atentamente os artigos e respectivos incisos das diretrizes de 2002, nota-se que houve avanços quanto à sistematização do perfil, das competências e habilidades e dos conteúdos curriculares, destacando a Ciência da Comunicação e da Informação e a necessidade de laboratórios informatizados como forma de nortear a formação em Secretariado em nível nacional.

Porém, conforme alertamos, os aspectos 2 a 4 da proposta de Andrade & Carvalho (1999), percebidos pelos docentes e coordenadores como fundamentais e representativos do compromisso da instituição para com o curso de Secretariado, foram omitidos das diretrizes curriculares aprovadas, (a exemplo de ter um percentual mínimo de docentes graduados na área para a formação em Secretariado). Entendemos que isto permite a manutenção de uma situação que desfavorece a formação em Secretariado Executivo e, por conseguinte, a profissão e seus profissionais, incluindo os docentes.

Essa consideração pode até parecer que cremos que as instituições de ensino não assumiriam o compromisso com a qualificação dos docentes na formação em Secretariado caso não houvesse menção explícita desse percentual mínimo nas diretrizes. Mas não é essa a crença. Ocorre que, como se trata de uma área que ainda não dispõe de uma epistemologia, de um quadro docente que gere pesquisa e, portanto forme massa crítica (além de que a profissão ainda sofre com os estereótipos da visão tecnicista e limitação intelectual), essa omissão nas diretrizes curriculares enfraquece o argumento dos raros professores-secretários de que a

formação requer respeito, dignidade, além de competência técnica, científica, intelectual, social e institucional.

Contudo vários atores sociais do secretariado (docentes, profissionais, estudantes e a FENASSEC), numa demonstração de busca por melhorias na formação, propuseram modificações nas diretrizes aprovadas em 2002 (cf. Anexo A) e através do Fórum de profissionais, estudantes e docentes de secretariado, de 25 a 27/4/2002, em Foz do Iguaçu/PR, foram encaminhadas novas contribuições, endossadas pela FENASSEC, que também acrescentou proposta para as diretrizes em documento aprovado em 15/11/2003, em Aracaju/SE, resultando em novas diretrizes, aprovadas dois anos mais tarde.

5.2.2.3 Novas Diretrizes Nacionais para o Curso de Secretariado Executivas Aprovadas em 2004 pelo MEC.

E sob parecer CES/CNE 0102 de 11/3/2004, publicado do DOU de 12/4/2004, foram então aprovadas novas Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo, conforme ANEXO B.

Esse documento (BRASIL, 2004, p. 2-7) assinala que as diretrizes para o curso devem refletir as necessidades exigidas em cada momento pela sociedade, considerando a heterogeneidade das mudanças sociais, exigindo contínuas revisões ao projeto pedagógico de cada curso para que o profissional se adapte às necessidades emergentes. E salienta que por isso foi acolhida parte das contrições elaboradas pelos diversos atores sociais do secretariado já citados.

Diante das novas Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado aprovadas em 2004 (cf. ANEXO B), optamos por extrair apenas as mudanças significativas e que guardam relação da formação com o contexto da Sociedade da Informação. Entendemos como relevantes para a formação nesse contexto os seguintes aspectos:

1. Projeto pedagógico – reconheceu-se a função de Assessor Executivo com a abrangência de situações gerenciais de empreendedorismo ou de consultoria, contidas nas atribuições de Secretário Executivo, admitindo para isso que haja linhas de formação específicas em diversas áreas;

2. Perfil desejado do formando – contextualizou-se de forma clara a amplitude do profissional que se pretende formar, elegendo aspectos mensuráveis e pertinentes ao contexto atual;
3. Competências e habilidades – agregaram-se elementos nos incisos VI e VIII e incluiu-se o inciso X, cujos aspectos relevantes são: identificação de necessidades, promoção de solução, gestão e assessoria baseadas em objetivos; e ampliou-se a gestão do fluxo para a gestão da informação, enfatizando o domínio da comunicação em processos interpessoais e interdepartamentais. O que já representa um encaminhamento da formação na direção de sua articulação com a era da informação, levando em consideração os recursos tecnológicos; evidenciando, portanto, um elemento favorável para a implantação dos pressupostos da *Information Literacy*.
4. Conteúdos curriculares – a manutenção das Ciências da Comunicação e Informação nos conteúdos básicos, além das demais, reforça a necessidade de qualificação para a era da informação. Quanto aos conteúdos técnico-práticos, a observação é para a menção dos laboratórios informatizados que congregam as diversas ordens práticas da profissão, enfatizando o uso de instrumentos de comunicação, softwares e aplicativos, ou seja, entendeu-se que o Secretário Executivo realiza atividades distribuídas em mais de um tipo de laboratório, embora tenham sido omitidos quais são esses diferentes tipos de laboratórios. Essa discriminação, notadamente, facilitaria a adoção de mudanças e adaptações por parte das instituições de ensino na adequação desses laboratórios ou salas-ambiente.
5. Atividades complementares – enfatizaram-se o caráter enriquecedor desse componente curricular e de outr347a 17 x, eda profcongomitiddev347 pis Cr1vele cgm consideradeção institui,c

Levantados esses aspectos, esperamos que se tenha sido oferecido um panorama claro sobre a visão da formação proposta em nível nacional e o que ela efetivamente representa de importante para contextualizar a formação em Secretariado, bem como possa servir também para destacar o que ainda requer um melhor encaminhamento, tendo em vista as concepções sobre currículo que devem anteceder qualquer proposta pedagógica de formação profissional que se pretenda integrada, sistêmica e contextualizada.

Assim, antes de considerar a pertinência do projeto pedagógico do curso, entendemos que para analisar a formação em Secretariado Executivo do ponto de vista das diretrizes curriculares melhor seria fazê-lo antecipando uma questão mais ampla e de caráter filosófico-político que é a da concepção sobre currículo e projeto pedagógico, tratada a seguir.

5.2.3 Breves Concepções sobre Currículo e Projeto Político-pedagógico

Essa idéia de analisar a formação com base na concepção sobre currículo e projeto pedagógico é fundamentada no pensamento de Veiga (2000, p. 183) que nos diz que “refletir sobre inovações pedagógicas no ensino superior necessariamente nos encaminha à questão do projeto político-pedagógico”, que por sua vez incluem questões como intencionalidade, os focos decisórios do currículo, análise das questões reais e objetivas do trabalho e coordenar esforços em direção a objetivos e compromissos futuros.

Segundo Veiga (2000, p. 185-186), o vocábulo **projeto** é utilizado em diferentes contextos e situações e a sua não-explicação propicia e assegura a manutenção de atitudes autoritárias por meio de orientações prescritivas e instituídas. E para a especificidade do projeto é necessário considerar três pontos básicos:

1. O projeto é uma **antecipação** – a palavra vem do latim *projectu*, (significa “lançar para adiante”, “dirigir-se para o futuro”. Assim o futuro é que orienta o presente).
2. O projeto tem uma dimensão **utópica** – (significa um possível a se transformar real). “Essa perspectiva reforça o caráter político da educação e valoriza o papel da universidade [...] na transformação da ordem social”.

3. Por ser uma **construção coletiva**, o projeto tem efeito **mobilizador** da atividade dos protagonistas [...], “gera fortes sentimentos de pertença e identidade [...], compromissos e responsabilidades educativas [...] dos professores, pesquisadores e alunos”. E complementa, alertando que:

A falta de clareza acerca do projeto político-pedagógico reduz qualquer curso a uma grade curricular fragmentada, uma vez que até mesmo as ementas e bibliografias perdem a sua razão de ser. Assim, o que dá clareza ao projeto político-pedagógico é a sua intencionalidade. O projeto é uma totalidade articulada decorrente da reflexão e do posicionamento a respeito da sociedade, da educação e do homem. É uma proposta de ação político-educacional e não um artefato técnico (VEIGA, 2000, p. 186).

Para a autora, a idéia básica de projeto pedagógico exige pensar o curso inteiro de forma orgânica. Com vistas à construção de sua identidade como um todo. E que as respostas a tais questões auxiliam também a definição do profissional a ser formado, portanto, para viabilizar a formação na perspectiva de uma Sociedade de Aprendizagem, faz-se necessário levantar questões sobre os fundamentos curriculares como propõe Veiga e, então, revisitar as idéias contidas nas diretrizes aprovadas em 2004 a fim de ver se o Projeto Pedagógico do curso de Secretariado Executivo da UFBA, apresentado no item seguinte, está refletindo a dinâmica das necessidades da sociedade e não apenas do mercado, conforme postulam as próprias diretrizes de 2004, bem como o movimento da *Information Literacy* e dos novos paradigmas educacionais e organizacionais que fundamentam este estudo.

Sabe-se que a imposição do mercado tem determinado a definição de perfis profissionais, apesar do perigo que isto representa. Definir a formação pelo que está na moda como as novas tecnologias, por exemplo, pode significar o que Veiga denomina projeto-produto, pronto e acabado e sem qualquer sustentação para a próxima imposição do mercado. O caráter inovador, portanto, dá a idéia de ruptura com o estabelecido, buscando unicidade da relação teoria-prática, orientado pelo princípio do trabalho coletivo, garantindo transparência e legitimidade, articulando instituinte e instituído para possibilitar a ampliação de saberes.

A questão da identidade, por sua vez, deve contemplar a qualidade do ensino nas dimensões **técnica** e **política** de forma indissociada. A primeira é a habilidade de manejar meios, instrumentos, formas e técnicas, procedimentos. A segunda é a condição imprescindível da participação voltada para os fins, valores, conteúdos, ou seja, a função social da universidade. Em síntese:

A construção de projetos pedagógicos adequados às necessidades dos alunos e da sociedade como um todo tornou-se [sic] uma questão central nas propostas

educacionais da década de 1990”[...]. É preciso ficar claro que os limites e as possibilidades do projeto passam, obviamente, por questões do contexto externo, conjuntural e de natureza organizativa interna da instituição (Veiga, 2000, p. 200).

Dessas reflexões e orientações de Veiga (2000), retornamos para apresentar e a analisar o projeto pedagógico do curso, entendendo que é responsabilidade da instituição de ensino a sua readequação às necessidades da Sociedade da Informação e da Aprendizagem, e fazê-lo mobilizando toda a comunidade de professores, estudantes e técnicos na construção coletiva do projeto político-pedagógico do curso.

A seguir, apresentamos a síntese da estrutura curricular da formação em Secretariado, em vigor até então, e objeto das considerações da pesquisa no sentido de verificar a sua pertinência para a efetividade da aquisição do conceito de *Information Literacy* por parte dos graduandos (EAUFBA, 1998).

5.2.4 Estrutura Curricular do Curso de Secretariado da UFBA

O Quadro 8 apresenta os componentes curriculares que compõem a estrutura do curso de Secretariado Executivo da UFBA em vigor desde 1999 e que será analisada à luz dos conceitos sobre Currículo de Ilma Veiga.

| DISCIPLINAS DE CARÁTER OBRIGATÓRIO | |
|---|--|
| ? Ciências Sociais | Introdução à Filosofia Introdução à Sociologia II Psicologia das Relações Humanas |
| ? Ciências Jurídicas | Instituições de Direito Público e Privado |
| ? Ciências Exatas | Elementos de Matemática Estatística I-C Gestão Contábil para Secretários |
| ? Disciplinas Instrumentais | Informática Aplicada para Secretários I e II Documentação Científica Pesquisa Aplicada para Secretários I e II |
| ? Disciplinas de Formação Básica | Gestão Secretarial I e II Técnicas Secretariais I e II Introdução à Administração Administração e Desenvolvimento Econômico Desenvolvimento Organizacional Língua Portuguesa I e II |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | Redação Empresarial I e II Introdução ao Marketing Introdução às Relações Públicas Funções da Comunicação Gerência Contemporânea Arquivística Comércio Internacional Panorama Sociopolítico no Brasil Estágio I e II |
| ? Disciplinas de Língua Estrangeira | Inglês Instrumental I, II, III e IV Espanhol Comercial I, II, III e IV |

DISCIPLINAS DE CARÁTER OPTATIVO

Francês Instrumental I, Alemão Instrumental I, Italiano Instrumental I, Psicologia I, Organização Racional do Trabalho, Dicção, Legislação Social e Direito do Trabalho, Antropologia das Organizações, Abordagem Sociopolítica das Organizações.

Quadro 8 – Estrutura Curricular do Curso de Secretariado da UFBA

Fonte: EAUFBA (1998, p. 4-6).

Destacamos do Quadro 8 as componentes curriculares que podem convergir para a resposta ao problema da pesquisa, ou seja, que permitam verificar se os graduandos têm acesso aos fundamentos relacionados à *Information Literacy*. Tais componentes são: Arquivística, Documentação Científica, Informática Aplicada para Secretários I e II; bem como aquelas que situam o papel do secretário: Técnicas Secretariais I e II e Gestão Secretarial I e II. Consultando o projeto pedagógico do curso de secretariado, implantado em 1999, encontramos as seguintes ementas assim descritas (EAUFBA, 1998, p. 30-78):

- ? **Arquivística** – “visa analisar as técnicas de funcionalidade dos arquivos a fim de dinamizá-los”;
- ? **Documentação Científica** – “conhecimento da origem da informação e dos instrumentos e recursos para elaboração do trabalho técnico-científico”;
- ? **Informática Aplicada para Secretários I** – “capacitação dos alunos na introdução e utilização de equipamentos mecanográficos em suas organizações, utilizando o computador com Programas do ambiente Windows”;
- ? **Informática Aplicada para Secretários II** – “complementação da capacitação dos alunos na Disciplina Informática Aplicada para Secretários I, dando ênfase na estética dos documentos”;

- ? **Técnicas Secretariais I** – “desenvolver a capacidade de deliberar, decidir e agir ao realizar as complexas atividades de apoio ao executivo”;
- ? **Técnicas Secretariais II** – “complementação da disciplina Técnicas Secretariais I”;
- ? **Gestão Secretarial I** – “organização de Eventos, Simpósios, Painéis, Congressos, Workshops, Mesa-Redonda, Debates”;
- ? **Gestão Secretarial II** – “tópicos em Administração Hospitalar, Agências de Viagens, Administração Hoteleira e Administração Escolar”.

Como se observa na descrição dos componentes acima, a formação em Secretariado da UFBA não permite ao graduando o acesso aos fundamentos e práticas para a aquisição da *Information Literacy*. E mais: como o curso tem-se mantido com muitos professores substitutos para o ensino dos componentes curriculares específicos da área há mais de 10 anos e não há acompanhamento ou avaliação pelo MEC, entre outros mecanismos de aferição, não há como garantir que os conteúdos se mantenham fixos, pois cada substituto imprime a sua forma de ensinar pelo caráter precário da sua situação trabalhista.

5.2.4.1 – Considerações sobre a Estrutura Curricular do Curso (Quadro 8)

Consideramos que vale destacar algumas questões do projeto pedagógico implantado em 1999 que foram discutidas com a vice-coordenação do curso de Secretariado da UFBA. As quais, na nossa compreensão, comprometem a formação (e o desempenho dos estudantes) no sentido de ajustá-la ao contexto da Sociedade da Informação. Segundo inspiração no pensamento de Veiga (2000), salientamos essas questões do projeto que consideramos cruciais:

- ? Os componentes curriculares tiveram a nomenclatura atualizada, mas não os seus conteúdos; e sequer possuem nas ementas a discriminação clara de que conteúdos serão trabalhados e qual a aprendizagem pretendida ao final de cada atividade. Tampouco há um colegiado de curso fortalecido (que congregue os professores envolvidos no exercício docente) para que se admita a necessidade de ajustar os antigos conteúdos à atual proposta, bem como sua adequação ao contexto da Sociedade da Informação posto que faltam professores formados em Secretariado que atuem em conjunto com os demais para

a discussão e para implementar as mudanças necessárias que podem ser apontadas por este estudo ou outras formas de avaliação;

- ? A justificativa da reforma do projeto se baseia nas exigências do mercado, mas ainda que fosse suficiente essa justificativa, não há laboratórios para o domínio das novas tecnologias do escritório atual e para a prática de idiomas, por exemplo; o laboratório se restringe apenas ao acesso ao computador para as aulas de informática, não existindo qualquer programa que capacite a fazer pesquisa em ambiente digital. Como também não há componentes curriculares ou práticas que favoreçam o desenvolvimento de atitudes, ações e comportamentos que vão além do espaço da sala de aula convencional, portanto contrariando as diretrizes aprovadas em 2004;
- ? A consolidação do perfil gerencial do graduando fica a desejar, pois não há componentes curriculares que permitam compartilhar experiências de delegação de atividades e funções com outros profissionais, ou com os próprios administradores em formação na EAUFBA, por exemplo, e que na prática poderão vir a ser os chefes dos egressos da formação em Secretariado Executivo. Não há componentes curriculares compartilhados com estudantes de biblioteconomia e arquivologia que também lidam com gestão da informação, reduzindo, assim, amplas possibilidades de aprendizagem e troca de experiências;
- ? Não se verifica a existência de atividades de extensão ou Atividade Curricular em Comunidade (ACC); tampouco são incluídas componentes curriculares (com práticas pedagógicas) que dêem suporte para o exercício da função no que se refere ao desenvolvimento de atitudes requeridas para o perfil profissional no século XXI, como: autoconfiança, auto-estima, equilíbrio emocional, bem como as citadas nos Quadros 6 e 7 como autonomia, criatividade, trabalhar em equipe; para fortalecer no graduando a postura de assessoria gerencial postulada na literatura consultada sobre o atual perfil do Secretário Executivo;
- ? O projeto foi reformulado com a existência de apenas uma professora formada em Secretariado e com experiência na área, que desempenhava a função de coordenadora do colegiado do curso, a qual também foi responsável pelo esforço de fazer a reforma (com a ajuda da então secretária do colegiado do curso de secretariado que detinha o conhecimento integral de toda a sua história e evolução durante 25 anos de trabalho prestados ao curso naquele colegiado). Portanto não há os 20% de professores da área de Secretariado – conforme recomendavam Andrade & Carvalho (1999) na proposta das

diretrizes – que pudessem contribuir para a concretização e o aperfeiçoamento da estrutura curricular em vigor desde 1999, acabando por reduzir a eficácia do esforço pretendido pela então coordenadora do curso. Essa questão da falta de equipe qualificada na área, por sua vez, afeta outras questões como:

- ✍ O envolvimento de docentes em componentes curriculares relacionados à experiência no campo secretarial como pesquisa aplicada, estágio curricular e supervisionado;

✍

Executivo da UFBA, salientamos que ainda carecem de reflexões mais aprofundadas na direção do estabelecimento de fundamentos teóricos para a área, adoção de novas práticas pedagógicas e a formação de corpo docente qualificado para assumir a formação e projetos de pesquisa que são indissociados do ensino, nos dias atuais, além de ser um corolário da formação universitária.

Após levantar algumas considerações acerca da formação, fazemos algumas indagações na expectativa de que motivem mais pesquisadores da área secretarial a respondê-las. Pois se, de fato, o mercado que está exigindo um Secretário Executivo com perfil de assessor, devemos investigar:

- 1) Por que ainda não se formam os assessores contextualizados?
- 2) Por que não se legitima esse perfil apontado nas diretrizes, mas pouco respeitado no momento das contratações pelas organizações (cf. GARCIA, 1999)?
- 3) Por que não se reconhecem os fóruns de discussões da área de Secretariado nem se legitimam as iniciativas importantes como as atualizações curriculares?
- 4) Por que não há uma proposição de agenda para discussão e reflexão sobre epistemologia na área secretarial, ou simplesmente para elaboração de um projeto político-pedagógico conforme prevê a sua essência (cf. Veiga, 2000)?

Enfim, essas são questões e reflexões inadiáveis para se contextualizar essa formação. E a riqueza da abordagem de Ilma Veiga (2000) permite diagnosticar alguns elementos prejudiciais ao projeto do curso de Secretariado Executivo da UFBA, sintetizados em quatro aspectos:

- ? Seguir o que dita o mercado não resolve as questões curriculares da formação;
- ? Tratar a embalagem dos componentes curriculares sem questionar seus conteúdos é algo que não tem sustentação;
- ? Definir a intencionalidade do projeto do curso a partir de uma proposta institucional que integre diferentes protagonistas do curso é inadiável para se conseguir que a formação atinja sua finalidade; e

- ? Entender que a simples colagem fragmentada de disciplinas (componentes curriculares) não constitui um projeto no sentido político-pedagógico como se esperaria de instituições de ensino tradicional e com responsabilidade nas transformações sociais da Bahia, como são a UFBA e a Escola de Administração.

Desse modo, concluímos que as Diretrizes Curriculares Nacionais não atentaram para a inclusão de forma clara de um conceito em ascensão em todo o mundo – como é a *Information Literacy* – e definidor de competências relacionadas à informação. Assim, estão na contramão da irreversível valorização da informação disponível nas redes e da proliferação das TIC; e, provavelmente, os estudantes saem da formação ignorando a existência desse conceito e das habilidades e competências relacionadas à informação requeridas para qualquer profissional nos dias atuais, conforme afirma Miranda (2004).

Passamos agora para o capítulo dos resultados da pesquisa.

6. RESULTADOS: ANÁLISE, DISCUSSÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A pesquisa destinou-se a uma **população de 71 alunos que cursavam último e/ou penúltimo semestre da formação** em Secretariado Executivo da UFBA, com o objetivo de investigar o acesso dos estudantes aos fundamentos e práticas para a aquisição da *Information Literacy* na formação. Foi realizada no dia 20/12/2004, tendo sido iniciada com uma palestra seguida do questionário da pesquisa. Apenas 25 alunos responderam o questionário, sendo nessa ocasião (12 pessoas) e, posteriormente, por meio de correio eletrônico, (13 pessoas). A **amostra correspondeu a 35,2% da população**.

Nas questões que admitiam múltiplas respostas (8, 11, 13, 14 e 19 - a dos comentários), consideramos a soma de respostas de cada questão, multiplicada pelos questionários respondidos, e daí extraímos o percentual. Nas demais questões que admitiam uma resposta apenas, obtivemos o percentual considerando a soma dos questionários respondidos, que é igual à soma das respostas; a partir daí, extraímos o percentual, de modo que pudéssemos tratar os dados de modo único, isto é, com números percentuais conforme as demais.

Os dados do questionário foram tratados e são apresentados em 2 grandes blocos da seguinte forma:

6.1 - relativo às questões específicas quanto ao perfil pessoal, acadêmico e profissional.

6.2 - relativo às questões operacionais quanto ao universo da *Information Literacy*.

Acessar a informação e estabelecer comunicação por meio da rede representam aspectos básicos para a *Information Literacy* e já fazem parte do cotidiano daqueles que têm acesso a esses recursos. Contudo a maior parte das graduandas não teve conhecimento do convite para a pesquisa porque não havia acessado sua caixa de correio eletrônico por vários dias naquela semana da pesquisa. Desse modo, as discussões nesses dois blocos (6.1 e 6.2) tiveram como objetivo problematizar e contextualizar as respostas, incluindo elementos (como o não acesso regular de e-mail) surgidos no processo da pesquisa e que, mesmo não previstos quando da elaboração do instrumento, nos permitiram fazer certas inferências para melhor problematizar e compreender a realidade estudada.

Por outro lado, vale lembrar que diferente das ciências naturais, a ciência social visa à compreensão interpretativa das experiências dos indivíduos dentro do contexto em que foram

vivenciadas, buscando compreender os valores, crenças, motivações sentimentos humanos, compreensão que só pode ocorrer se a ação é colocada dentro de um contexto (GOLDENBERG, 2000, p. 19).

Considerando o viés mais qualitativo que quantitativo neste estudo, valemo-nos das contribuições do interacionismo simbólico neste tipo de pesquisa. Consideramos que essa corrente destaca a importância do indivíduo como intérprete do mundo que o cerca e, conseqüentemente, desenvolve métodos de pesquisa que priorizam os pontos de vista dos indivíduos. Um dos expoentes do interacionismo simbólico, George Mead, “postula que são as atividades interativas dos indivíduos que produzem as significações sociais” (MEAD, citado por GOLDENBERG, 2000, p. 27). Conseqüentemente o pesquisador só poderia ter acesso a esses fenômenos quando participando do mundo que se propõe a estudar.

E valendo-nos desse entendimento, nossas inferências serão postas adiante, a partir do tratamento, análise, discussão e interpretação dos dados dos dois blocos de questões, sintetizados como se seguem.

6.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS DAS QUESTÕES ESPECÍFICAS, TOTALIZADO 19 QUESTÕES

Agrupamos os resultados das questões de modo que caracterizássemos diversos aspectos do perfil dos pesquisados e, por isso, não mantivemos a ordem sequencial das questões. Os resultados das questões específicas estão dispostos de forma que caracterizem os pesquisados quanto aos aspectos relativos ao perfil pessoal, acadêmico e profissional, bem como sua postura no que concerne à visão crítica e autonomia diante do instrumento de pesquisa por causa da relação direta desses dois aspectos com alguns critérios da *Information Literacy*.

QUANTO AO PERFIL

A população pesquisada tem um perfil de **100% de pessoas do sexo feminino**, na faixa dos 20 a 30 anos, solteiras (com exceção de uma que é casada) e todas cursando o último / penúltimo semestre da formação. As que não são graduadas ou graduandas em outra área, correspondem a 96%; as que **nunca participaram de grupo de pesquisa e /ou projeto de iniciação científica, totalizam 92%**. Pode-se inferir que há chances de comprometimento da percepção da realidade pela falta de oportunidade da investigação científica e de uma compreensão crítica da origem e soluções para seus próprios problemas.

QUANTO AO ACESSO À INFORMAÇÃO E CAPACIDADE DE MANTER-SE INFORMADO

Da população pesquisada, **50% faz leitura de jornais e revistas** e 31% de livros didáticos e da Bíblia. 19% fazem as mais diversas leituras. Quanto ao acesso a computador, de 24 respondentes, **54% dispõem de computador conectado à Internet onde moram**. Quanto aos locais de acesso a Internet, de 23 respondentes, os que normalmente **acessam Internet onde trabalham ou moram totalizam 77%** e apenas **17% a acessam na universidade**. Assim, identificamos que metade da população tem relativo acesso às condições para se manter informada e atualizada, mas a faculdade é tida como um espaço restrito às aulas e pouco utilizado para a produção de conhecimento e acesso à informação em meio digital.

QUANTO À ESCOLHA DO CURSO

Da população pesquisada, **68%** revelam como sendo os motivos de sua escolha pelo curso de Secretariado no concurso vestibular: gosto pela: profissão, área administrativa, estrutura curricular, pelo perfil profissional ou por indicação de outrem que já o cursava. E **32%**

revelaram entre os seus motivos de escolha do curso de Secretariado: para ter nível superior e/ou fazer concurso e pela baixa concorrência no vestibular. Sabemos que a identificação com a área e o comprometimento do estudante são elementos importantes para um bom desempenho. Embora a maior parte tenha revelado alguma motivação para envolver-se com a formação e produzir resultados aplicáveis à vida profissional, isto dependerá da proposta pedagógica da formação e da sua capacidade de incluí-la em atividades que sejam ligadas à comunidade, gerando um sentimento de pertença e auto-estima.

QUANTO AOS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS NA FORMAÇÃO

Verificamos que, da população pesquisada, 88% revelaram que **adquiriram e usam no cotidiano alguns conhecimentos apreendidos na formação**. Entre eles foram citados: **Redação** com 18%, **Técnicas Secretariais** com 15%, **Relações Interpessoais** (comunicação e equilíbrio emocional) com 13%; **Prática de Arquivo e Informática**, ambos com 12% cada. Entretanto os conhecimentos relativos a **Administração, Organizações e Gestão** obtiveram apenas **8%** das respostas. Consideramos preocupante o baixo percentual para os conhecimentos e habilidades técnicas apreendidos e, especialmente, os ligados à habilidade gerencial para atuar como assessores executivos de forma autônoma, sabendo tomar decisões no seu nível de atuação. **Também preocupante é o fato de que não citaram o aprendizado de competências informacionais**, o que tem certa coerência com a baixa ênfase de conteúdos/componentes curriculares da Ciência da Informação na Estrutura Curricular do Curso de Secretariado Executivo da UFBA (cf. Quadro 8).

QUANTO ÀS HABILIDADES NECESSÁRIAS NÃO-APREENDIDAS NA FORMAÇÃO

Algumas **habilidades consideradas necessárias e que não foram apreendidas na formação**, segundo a percepção das respondentes (76% dos pesquisados), incluem: o não-domínio de **idiomas estrangeiros** (inglês e espanhol), apontado por 29%; **Informática avançada**, apontada por 17%; **jogo de cintura na atividade prática** (através do acompanhamento do estágio curricular), apontado por 15%; e **atividades práticas e simulação em / para instituições públicas e privadas**, por 12%. A opção outros totalizou 17%, englobando citações que destacam o **não-aprendizado sobre gestão organizacional** (eventos, contextualização de tipos de instituições, planejamento estratégico) e **comunicação escrita em idiomas nacional e estrangeiro** (inclusive além de inglês e espanhol). Na percepção das pesquisadas, a deficiência na aquisição de habilidades gerenciais e

comunicacionais na formação, que são básicas para a prática do Secretariado, tornam a ser evidenciadas.

Salientamos que o domínio do universo informacional para ação e tomada de decisão na esfera dos futuros profissionais Secretários Executivos foi ignorado nas questões relativas ao apreendido e não apreendido durante a formação, permitindo-nos inferir que desconheçam esse universo. Assim, vale analisar a questão 19 (Comentários) a fim de verificar se há alguma menção das competências informacionais e demais elementos da *Information Literacy* de forma explícita (cf. essa questão em AUTONOMIA E CONSCIÊNCIA CRÍTICA adiante).

QUANTO À INSERÇÃO PROFISSIONAL

A **população** pesquisada revelou ter **experiência de trabalho**, sendo que 16% têm menos de um ano, 40% têm entre 1 e 2 anos e 32% de 2 até 4 anos de experiência. Os 12% restantes têm entre 4 e 7 anos de experiência profissional. Dessa população, **48% têm experiência profissional na área de Secretariado**; e dos 52% com experiência em outras áreas, **69% são na área administrativa**⁷. Assim, concluímos que essa população conseg341siu 2.7naçm 1ula r Tj.T

público na Sociedade da Informação a partir do acesso aos fundamentos teórico-práticos para aquisição da *Information Literacy*.

QUANTO À AUTONOMIA E CONSCIÊNCIA CRÍTICA

Chamou-nos atenção que menos da metade (48%) tenha respondido a 19ª questão (a dos comentários, críticas e sugestões). Entre as 12 pessoas que responderam essa questão, **22% expressaram que se sentiam gratas / lisonjeadas por terem sido convidadas a participar da pesquisa**; 19% **expressaram o desejo de que a pesquisa servisse de valorização e reconhecimento para o curso e/ área**; 15%, o desejo de que **contribuísse para melhorar a situação do curso**. Essas falas sugerem que as estudantes não são consultadas ou chamadas a uma participação efetiva durante a formação em Secretariado da UFBA, mas, possivelmente, gostariam de ser incluídas. Por isso, interpretamos que o simples convite para participar desta pesquisa relativa à área de Secretariado já foi capaz de lhes provocar os sentimentos citados.

Essas considerações se valem também das palavras manifestadas por elas na ocasião da pesquisa quando expressaram gratidão pela oportunidade de assistir à palestra que antecedeu a resposta ao questionário, e terem tido acesso a novidades na sua área. O que nos leva a inferir que, provavelmente, esse público não está acostumado a opinar e participar da solução dos seus próprios problemas durante a formação e, portanto, não aprendem a exercitar atitudes críticas e proativas, seja na formação ou na realidade em geral. E isto contraria o perfil de assessor postulado nas diretrizes curriculares aprovadas para a área.

Entre as que fizeram críticas explícitas à formação, 11% disseram que ainda falta muito para saírem preparados para o mercado de trabalho atual; as que acreditam que falta acompanhamento da faculdade para a inserção no mercado de trabalho, que não há pesquisa na área de Secretariado e que o apreendido sobre tecnologia da informação foi adquirido no estágio, pois “a formação não agregou nada da área de Informação”, somam 11%. A opção **outros**, totalizando **22%** das respostas, engloba respostas que convergiram para a percepção das pesquisadas de que a temática da *Information Literacy* (área de Ciência da Informação, a pesquisa, postura crítica e autônoma e a educação continuada) é importante para 5 dos 6 que responderam essa opção, o que sugere interesse em conhecer o universo do tema mais a fundo.

QUANTO À ELEVADA ABSTENÇÃO NAS QUESTÕES ABERTAS

Um aspecto que chamou atenção foi a elevada abstenção em todas as questões abertas, onde a população pesquisada poderia ter-se expressado de forma crítica e direta. Em síntese, enquanto **12% se abstiveram de responder quais os conhecimentos adquiridos** na formação e que são usados no cotidiano (questão 13), **24% se abstiveram de responder quais as habilidades necessárias que não foram apreendidas** na formação (questão 14) e **52% se abstiverem de comentar, criticar ou sugerir** (19ª questão) no espaço dado na pesquisa.

Observamos que, aquelas que deixaram de fazer comentários, críticas ou sugestões, somam 52% da população pesquisada e, desse total, quase 70% foram dos questionários respondidos por e-mail, o que nos permite inferir que o meio digital ainda não lhes é familiar e representa dificuldade de expressão mais elaborada, refletida para a maioria pesquisada.

No nosso entendimento, essa **abstenção caracteriza um traço de passividade** por parte das graduandas da formação em Secretariado da UFBA e portanto deve ser confrontada com os Blocos VI e VII de Questões Operacionais que tratam da capacidade de aprender de forma autônoma, de ter visão sistêmica da realidade, de usar fontes potenciais de informações para tomada de decisão, entre outros, como forma de verificar se a autonomia e a assunção de responsabilidades pelo aprendizado próprio (durante e após a da formação) são factíveis nessa população pesquisada, já que este é um dos pilares do conceito de *Information Literacy* e da Sociedade de Informação.

Vale salientar que essa postura de abstenção, de não expressar a sua opinião se manteve, mesmo depois de terem assistido a uma palestra antes da pesquisa (o que poderia até ter influenciado seu comportamento, mas, pelo que interpretamos, não aconteceu). Em síntese, essa postura pode indicar que há: pouca familiaridade dos estudantes com a comunicação em meio digital, um não-entendimento do contexto em que vivem e uma baixa consciência crítica quanto aos seus direitos a uma formação adequada, o que possivelmente não ocorreria se houvesse a efetividade da *Information Literacy* na formação.

Esclarecemos que, embora tenhamos optado por oferecer essa palestra para viabilizar a presença dos pesquisandos conforme justificado, consideramos a possibilidade de que ela possa ter interferido na percepção dos respondentes, pois ofereceu informações relativas ao

universo investigado mesmo que superficiais. Consideramos também a importância de se refletir em outros estudos sobre essa interferência, sobre a relação dialética entre quantitativo e qualitativo (pois a amostra poderia ter sido considerada como insuficiente se fosse estatisticamente definida, mas como se tratou de amostra espontânea, é considerada qualitativamente válida), além de verificar separadamente as duas estratégias de respostas para o questionário que foram utilizadas (pessoalmente e por correio eletrônico).

A partir desses elementos, **entendemos que há um clima propício para sensibilizar os graduandos para a *Information Literacy* e desenvolver programas de fluência científico-tecnológica (BELLUZZO, 2001) e de *Information Literacy* voltados para as especificidades desse público**, que envolvem: gerenciar informação nos escritórios para assessorar executivos na tomada de decisões, bem como disponibilizar informações e conhecimentos como fator de produção, tendo compreensão dos atributos que vão desde saber identificar a necessidade da informação até as implicações do seu uso em cada organização.

Para Dudziak (2002, p. 9), o modelo tradicional de educação cria barreiras à implementação

6.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DAS QUESTÕES OPERACIONAIS (SOBRE *INFORMATION LITERACY*)

As 39 questões do instrumento, relacionadas ao universo da *Information Literacy*, foram construídas a partir do *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, ou seja, Padrões Internacionais de Competência em *Information Literacy* para o Ensino Superior (cf. ANEXO C).

Obtivemos os resultados considerando que cada questão admitia uma única resposta e extraímos o percentual da soma das respostas que equivale ao total dos questionários respondidos. Como apenas a questão 6, do Bloco I, teve 2 ocorrências sem resposta, consideramos como sendo total os 23 que responderam para extrair o percentual e igualar a base de análise (percentual). Fizemos essa opção, pois em apenas 1 das 39 questões isto ocorreu.

Como mostram as tabelas a seguir, houve pouca variação nos resultados, verificando-se que, na percepção das pesquisadas, estão em um nível de capacidade BOM conforme a escala. Valendo-nos do conhecimento do histórico da formação e suas dificuldades com a efetividade do projeto pedagógico reformulado, e considerando o que revela Belluzzo (2004, p. 21): “que muitas pessoas não têm consciência do tipo de sociedade em que vivem”, inferimos que é possível que a razão para a auto-avaliação positiva de si na pesquisa tenha ocorrido por desconhecimento dessa realidade que inclui também a *Information Literacy*.

Para facilitar a leitura das tabelas com os dados de cada um dos critérios da *Information Literacy*, convencionamos destacar com o símbolo [**] na linha total a opção que, entre as quatro da escala, obteve o percentual mais elevado; e com o símbolo [*] o segundo percentual mais alto, ou seja, o subsequente. Desse modo, a soma desses dois percentuais representam os níveis de capacidade respondidos com maior frequência pelas pesquisadas em cada um dos 7 itens de investigação da *Information Literacy*.

Passamos a apresentar tabelas com os resultados, seguidas das nossas interpretações, considerando que: “como a realidade social se aparece sob a forma de como os indivíduos vêem este mundo, o meio mais adequado para captar a realidade é aquele que propicia ao pesquisador ver o mundo através dos olhos dos pesquisados” (GOLDENBERG, 2000, p. 27).

A Information Literacy na Formação em Secretariado da UFBA como Categoria de Análise

Tabela 1 - **Identificar a Necessidade de Informação**, determinando sua natureza e extensão.

| QUESTÕES | | ESCALA | | | | TOTAL |
|--|----------------|--------------|---------|-------|-----------|---------------------------|
| | | insuficiente | regular | bom | excelente | Questionários respondidos |
| | | | | | | |
| 1. Identificar a necessidade de informação diante da execução de tarefas no seu estágio, trabalho, na sua formação. | | 0 | 4 | 17 | 4 | 25 |
| 2. Participar em discussões ou diálogo com professores, na classe ou nos grupos de trabalho a fim de identificar a informação necessária para executar determinada tarefa. | | 2 | 5 | 16 | 2 | 25 |
| 3. Participar em discussões eletrônicas com a finalidade de identificar a necessidade de informação para a execução de determinada tarefa | | 2 | 8 | 15 | 0 | 25 |
| 4. Identificar pessoas como fontes potenciais de informação para aumentar a familiaridade com um determinado tema. | | 2 | 8 | 9 | 6 | 25 |
| 5. Identificar potenciais recursos informacionais em variados formatos eletrônicos como pesquisa em <i>sites</i> na Internet, bases de dados, <i>chats</i> . | | 0 | 5 | 15 | 5 | 25 |
| 6. Identificar pessoas com conhecimentos superiores ao seu para definir e articular necessidades de informação para a sua vida pessoal | | 0 | 6 | 12 | 5 | 23 |
| TOTAL | Nº ocorrências | 6 | 36 | 84 | 22 | --- |
| Respostas por escala | % | 4% | 24%* | 57%** | 15% | 100% |

Fonte: A autora, através da pesquisa de campo.

Aprofundando a análise dos dados apresentados, procurando interpretar as entrelinhas e omissões como informações importantes, identificamos contradições que nos permitiram conceber outra interpretação quanto ao nível efetivo de domínio da *Information Literacy* pelas estudantes pesquisadas. Assim, passamos à reinterpretação dos dados à luz do referencial teórico utilizado, buscando estabelecer uma relação mais equilibrada entre teoria e empiria.

Ao analisar essa subcategoria: **Identificar a Necessidade de Informação, determinando sua natureza e extensão**, verificamos que é preciso para o graduando ter acesso a e conhecer os fundamentos sobre informação, determinar o valor da informação, segundo o contexto e para cada nível de necessidade da organização que a utilizará, ou seja, dominar os fundamentos postos nos capítulos 3 e 4.

Verificando o perfil do Secretário Executivo para o século XXI no capítulo 5, percebemos que há muitas contradições quanto à efetividade da formação para que se possa dar conta: das exigências desse perfil de assessor e da capacidade de identificar eficazmente as necessidades

de informação, já que a Estrutura Curricular do Curso (Quadro 8) não explicita a presença desses fundamentos teóricos e práticos da Gestão da Informação nas Organizações, bem como da *Information Literacy* que possam tornar o graduando apto a exercer a competência desta subcategoria. E, mais: é importante destacar que a instituição de novos paradigmas educacionais, tendo como objetivo a Educação para a Competência em Informação (seção 4.2.1) é condição necessária para a efetividade da *Information Literacy* na formação. Entretanto não é uma realidade nessa formação, cujo foco ainda tem sido a formação tradicional de Secretários Executivos, conforme citado no estudo de caso, capítulo 5.

Tabela 2 – **Acessar a Informação**, utilizando diferentes tipos de fontes potenciais de informação.

| QUESTÕES | | ESCALA | | | | TOTAL |
|---|----------------|--------------|---------|-------|-----------|---------------------------|
| | | insuficiente | regular | bom | excelente | Questionários respondidos |
| | | | | | | |
| 1. Identificar o valor e as diferenças dos recursos informacionais em vários formatos (multimídia, bases de dados, livros, além das pessoas). | | 0 | 6 | 16 | 3 | 25 |
| 2. Diferenciar fontes primárias e secundárias, reconhecendo como o uso delas varia de importância. | | 0 | 9 | 14 | 2 | 25 |
| 3. Usar serviços especializados disponíveis <i>online</i> ou pessoalmente para recuperar a informação (grupos de discussão, Sistema Comut, bibliotecários, especialistas) | | 3 | 10 | 8 | 4 | 25 |
| 4. Acessar redes formais e informais de informação, utilizando tecnologias de informação apropriadas | | 0 | 9 | 14 | 2 | 25 |
| 5. Criar sistema de organização da informação, registrando e gravando as informações pertinentes para usos futuros | | 1 | 8 | 11 | 5 | 25 |
| 6. Usar pesquisas, entrevistas, debates e outras formas de investigação para recuperar informação primária | | 0 | 12 | 13 | 0 | 25 |
| TOTAL | Nº ocorrências | 4 | 54 | 76 | 16 | --- |
| Respostas por escala | % | 3% | 36%* | 51%** | 11% | 100% |

Fonte: A autora, através da pesquisa de campo.

Ao analisar a subcategoria: **Acessar a Informação, utilizando diferentes fontes potenciais de informação**, observamos que essa competência requer do graduando (além de ter acesso a e conhecer os fundamentos sobre informação, determinar o valor da informação, segundo o contexto e para cada nível de necessidade da organização que a utilizará) a capacidade de utilizar as ferramentas para o acesso a informação, conforme discriminado na seção 3.1.2 sobre a automação no escritório, mas também por meio de pessoas na organização que, sabendo que informação é poder, muitas vezes não a socializam a fim de garantir esse poder

para si. Isto, como está posto na seção 3.1, requer uma abordagem ecológica da gestão da informação, focada nas pessoas e em elementos como a cultura da instituição, política e estilo de líder que favorece ou não a troca de informação na organização.

Portanto o entendimento da gestão da informação com foco nas pessoas, mais que conteúdos curriculares, implica práticas pedagógicas como em estágio supervisionado, que possibilitem ao estudante o domínio das habilidades requeridas no perfil de Secretário assessor na era da informação. Em síntese, desenvolver conhecimentos e competências para Acessar a Informação por meio de ferramentas e pessoas na organização, sabendo para quem se destina a informação dentro de uma determinada cultura e qual postura adotar na organização, ainda não nos parece uma realidade nessa formação.

Tabela 3 – **Avaliar Criticamente a Informação e suas Fontes**, incorporando-a a seu sistema de valores.

| QUESTÕES | | ESCALA | | | | TOTAL |
|--|----------------|--------------|---------|-------|-----------|---------------------------|
| | | insuficiente | regular | bom | excelente | Questionários respondidos |
| | | | | | | |
| 1. Examinar e comparar informação de variadas fontes, avaliando a confiabilidade, distinguindo fatos de opiniões | | 0 | 8 | 14 | 3 | 25 |
| 2. Reconhecer o contexto no qual foi criada a informação, entendendo como ele interfere na interpretação | | 0 | 3 | 19 | 3 | 25 |
| 3. Participar de discussões, utilizando <i>emails</i> , <i>chats</i> ou outra forma virtual a fim de elevar seu nível de conhecimento sobre assunto pouco desconhecido | | 1 | 9 | 11 | 4 | 25 |
| 4. Estender uma síntese inicial a um nível mais alto de abstração para construir novas hipóteses | | 5 | 10 | 10 | 0 | 25 |
| 5. Sintetizar as idéias, construindo novos conceitos | | 2 | 6 | 15 | 2 | 25 |
| 6. Investigar pontos de vista discrepantes encontrados na literatura e definir quando incorporar ou rejeitá-los | | 1 | 9 | 13 | 2 | 25 |
| TOTAL | Nº ocorrências | 9 | 45 | 82 | 14 | --- |
| Respostas por escala | % | 6% | 30%* | 55%** | 9% | 100% |

Fonte: A autora, através da pesquisa de campo.

A capacidade de **Avaliar Criticamente a Informação e suas Fontes, incorporando-a ao seu sistema de valores** pode ser entendida pela maturidade do graduando, adquirida a partir: dos conhecimentos técnicos sobre a aplicabilidade da informação, detalhados na seção 3.1; da experiência que lhe permite distinguir a relevância da informação, saber quais informações são estratégicas para o negócio, exercendo o papel de filtro e de mediador (subseção 3.1.2.1,

funções do escritório); de aspectos éticos para ser capaz de separar fatos de opiniões, manter as informações em sigilo e de forma segura; da capacidade de estar atualizado e informado sobre o mundo e o que afeta o negócio onde atua, um dos fundamentos da *Information Literacy* postos na seção 4.1; e de saber avaliar que se pressupõe que saiba ser um cidadão cômico de direitos e deveres, mas acima de tudo de compreender de forma sistêmica a realidade (seção 4.2.1). Portanto, observamos que essa é uma competência que envolve complexidade e isto se apresentou incipiente na população pesquisada conforme detalhamento no subitem denominado em AUTONOMIA E CONSCIÊNCIA CRÍTICA no item 6.1 deste capítulo.

Tabela 4 – **Usar e Comunicar Efetivamente a Informação**, individualmente ou como integrante de um grupo, para um propósito específico.

| QUESTÕES | | ESCALA | | | | TOTAL |
|--|----------------|--------------|---------|-------|-----------|---------------------------|
| | | insuficiente | regular | bom | excelente | Questionários respondidos |
| | | | | | | |
| 1. Organizar o conteúdo de modo que isso contribua para os propósitos de outros com quem trabalha ou estuda | | 0 | 3 | 12 | 10 | 25 |
| 2. Manipular textos digitais, imagens, dados, transferindo-os do seu local de origem para um contexto novo | | 1 | 5 | 12 | 7 | 25 |
| 3. Articular conhecimentos e habilidades na construção de produtos, ou no desempenho de atividades | | 0 | 8 | 14 | 3 | 25 |
| 4. Comunicar-se claramente e com um estilo que apóie os propósitos da audiência, do ouvinte ou receptor | | 1 | 3 | 20 | 1 | 25 |
| 5. Comunicar apropriadamente suas idéias, incorporando princípios de planejamento da comunicação e abertura ao diálogo | | 1 | 7 | 15 | 2 | 25 |
| TOTAL | Nº ocorrências | 3 | 26 | 73 | 23 | --- |
| Respostas por escala | % | 2% | 21%* | 58%** | 18% | 100% |

Fonte: A autora, através da pesquisa de campo.

A capacidade de usar a informação implica necessariamente o domínio das competências anteriores, em primeiro lugar. E depois, dominar o processo de gerenciamento da informação (seção 3.1.1) especificamente o terceiro passo do processo que se refere a saber a melhor forma de distribuir a informação conforme Davenport & Prusak (1998). Além da forma para a distribuição, é fundamental saber como disseminar a informação. E conforme citam McGee & Prusak (1994), esse Secretário Executivo é um dos responsáveis pelo gerenciamento que envolve desde identificar, armazenar até disseminar a informação.

Os **Blocos de I a IV**, acima, tiveram concentração na opção **BOM**, variando para **Regular**; mas também concentraram, por outro lado, os maiores percentuais da combinação de **REGULAR** a **Insuficiente**, bem como o Bloco V (comentado detalhadamente a seguir).

Assim, revimos esses resultados que revelaram altos percentuais da combinação **REGULAR** a **Insuficiente** nos blocos de I a V respectivamente: 28%, 39%, 36%, 23% e 22%. E **destacamos que justo nesses cinco blocos estão as questões relativas ao domínio do universo informacional como:** conhecimento sobre informação e suas fontes, o uso das TIC virtuais e presenciais, capacidade de fazer juízos e sínteses, estabelecer contatos pessoais para obter informações relevantes, avaliação crítica do ciclo informacional e implicações quanto ao acesso e uso da informação.

Isto pode ser um indício do desconhecimento dos fundamentos da *Information Literacy*, já que ainda é tímida a presença dos conteúdos e atividades, tanto na estrutura curricular da formação em Secretariado Executivo da UFBA quanto na prática pedagógica, que permitam ao graduando a apreensão dos fundamentos e práticas da *Information Literacy*, ou Competência em Informação, de forma plena. E, portanto requer mudanças/ações efetivas na Estrutura Curricular para dotar a graduação em Secretariado da UFBA de programas para a fluência em *Information Literacy*.

Passamos agora ao Bloco V de forma detalhada.

Tabela 5 – **Considerar as Implicações de suas Ações no Uso e Acesso à Informação**, bem como os impactos legais, ético-políticos e socioeconômicos que os cercam.

| QUESTÕES | | ESCALA | | | | TOTAL |
|--|----------------|--------------|---------|------|-----------|---------------------------|
| | | insuficiente | regular | bom | excelente | Questionários respondidos |
| | | | | | | |
| 1. Entender e/ou discutir assuntos relacionados a privacidade e segurança em ambientes impressos e eletrônicos | | 3 | 9 | 9 | 4 | 25 |
| 2. Ser responsável por suas escolhas, avaliando as consequências | | 0 | 3 | 12 | 10 | 25 |
| 3. Entendimento acerca dos aspectos políticos, sociais e ambientais que envolvem as suas ações | | 1 | 2 | 17 | 5 | 25 |
| 4. Ter visão sistêmica da realidade | | 0 | 5 | 15 | 5 | 25 |
| 5. Demonstrar compreensão sobre propriedade intelectual, direitos autorais, uso legal e disseminação de material disponível em meio físico ou eletrônico | | 0 | 8 | 13 | 4 | 25 |
| 6. Demonstrar compreensão do que constitui plágio, não adotando como seu o trabalho realizado por outrem | | 0 | 2 | 13 | 10 | 25 |
| TOTAL | Nº ocorrências | 4 | 29 | 79 | 38 | --- |
| Respostas por escala | % | 3% | 19% | 53** | 25%* | 100% |

Fonte: A autora, através da pesquisa de campo.

A análise da subcategoria: **Considerar as Implicações de suas Ações no Uso e Acesso à Informação**, bem como os impactos legais, ético-políticas e socioeconômicos que os cercam, requer um nível de conhecimento aprofundado de legislação e ética, de contabilidade, matemática financeira e gestão (planejamento estratégico) para avaliar a relação custo x benefício em torno do acesso e uso da informação e aquisição de recursos. Implica autonomia para a tomada de decisão e para ser capaz de assumir a responsabilidade sobre seus atos, o que está posto no perfil do Secretário para o século XXI (seção 5.1.1).

Esse perfil aponta para um Secretário Executivo que possa atuar como assessor, gestor, consultor, empreendedor, o que está nas entrelinhas das Diretrizes Curriculares Nacionais para a área de Secretariado (seção 5.2.2) e referendado por Andrade & Carvalho (1999) e Sabino & Rocha (2004). Tendo ainda como contexto a Sociedade da Informação (capítulo 2) e como lócus a gestão da informação na organização no escritório – cuja função, entre outras, é interligar interna e externamente a organização por meio de serviços de informação (seção 3.1.2).

Novamente a contradição se explicita, permitindo-nos inferências que contrariam o excelente nível percebido pelas pesquisadas. Pois, segundo as Diretrizes Curriculares, a formação tem o

potencial para dotar os graduandos de autonomia e capacidade de reflexão e tomada de decisão, entretanto, sua estrutura curricular, seu currículo oculto não garantem isto, conforme revelam as pesquisadas ao abordar os conteúdos não-apreendidos na formação. E mais: a ausência de pesquisa e de atividades vinculadas à solução de problemas concretos na comunidade compromete a sua capacidade de tomar decisões com o devido conhecimento sobre a origem dos seus problemas e a consequência de seus atos.

Tabela 6 – Aprender a Aprender e de forma independente.

| QUESTÕES | | ESCALA | | | | TOTAL |
|--|----------------|--------------|---------|------|-----------|---------------------------|
| | | insuficiente | regular | bom | excelente | Questionários respondidos |
| | | | | | | |
| 1. Assumir a responsabilidade por seu próprio aprendizado durante a formação em secretariado | | 0 | 3 | 11 | 11 | 25 |
| 2. Ser capaz de aprender a partir dos recursos informacionais disponíveis | | 0 | 1 | 19 | 5 | 25 |
| 3. Procurar informação de que necessita para solucionar problemas ou tomar decisão | | 0 | 1 | 16 | 8 | 25 |
| 4. Criar e manter redes de relacionamentos interpessoais | | 1 | 1 | 14 | 9 | 25 |
| 5. Manter-se atualizado sobre assuntos relativos à formação | | 1 | 7 | 12 | 5 | 25 |
| 6. Assumir atitudes proativas diante do aprendizado | | 0 | 3 | 17 | 5 | 25 |
| TOTAL | Nº ocorrências | 2 | 16 | 89 | 43 | --- |
| Respostas por escala | % | 1% | 11% | 59%* | 29%* | 100% |

Fonte: A autora, através da pesquisa de campo.

Aprender a Aprender e de forma independente e Aprender Continuamente e ao Longo da Vida

Essas duas subcategorias foram agrupadas (tabela acima do bloco VI e tabela a seguir do bloco VII) porque têm aspectos bastante semelhantes e complementares do perfil desejável do ser humano para este século XXI. E, mais que elementos específicos do domínio técnico do uso da informação, abordam a postura com que o graduando se coloca diante da realidade. A abertura e flexibilidade às mudanças, a tolerância ao novo e ao que não se sabe, junto com a assunção de responsabilidades são elementos que se complementam com a idéia do aprendizado como algo inacabado e constante, que envolve ter um projeto de vida, aceitar desafios, vontade de crescer, auto-estima elevada e autoconfiança no seu potencial de realizar e se incluir na sociedade.

Tabela 7 – Aprender Continuamente e ao Longo da Vida.

| QUESTÕES | | ESCALA | | | | TOTAL |
|---|----------------|--------------|---------|-----|-----------|---------------------------|
| | | insuficiente | regular | bom | excelente | Questionários respondidos |
| | | | | | | |
| 1. Assumir o aprendizado como algo ininterrupto em sua vida | | 0 | 2 | 3 | 20 | 25 |
| 2. Internalizar valores que promovem o uso da informação como criação de significados para sua vida | | 0 | 2 | 13 | 10 | 25 |
| 3. Incorporar os processos investigativos à sua vida diária | | 0 | 2 | 16 | 7 | 25 |
| 4. Ter sempre disposição para aceitar desafios | | 0 | 5 | 7 | 13 | 25 |
| 5. Conhecer plenamente seus direitos e deveres como cidadão | | 0 | 4 | 12 | 9 | 25 |
| TOTAL | Nº ocorrências | 0 | 15 | 51 | 59 | --- |
| Respostas por escala | % | 0% | 12% | 41* | 47** | 100% |

Fonte: A autora, através da pesquisa de campo.

Pelo que verificamos na subseção 5.1.1.1, ainda há muita ambigüidade no perfil do Secretário por causa da origem da profissão quando se associava a atividades tipicamente femininas, que não exigiam elaboração intelectual (seção 5.1) e, por sua vez, impactam na auto-imagem que tanto o profissional quanto o graduando têm de si. Imagem essa, muito vulnerável a discriminações e preconceitos quanto à competência desse profissional ainda nos dias atuais.

Portanto, inferimos que, até então, o graduando em Secretariado Executivo da UFBA ainda não desfruta desse perfil de forma consolidada, tampouco tem autoconfiança para assumir a educação continuada como uma meta por causa dessa ambigüidade citada. E mais: uma vez que, não participa de projetos de iniciação científica e pesquisa, provavelmente, não despertará para a necessidade do aprendizado ao longo da vida, conforme postula o movimento da *Information Literacy* (seção 4.1) e as reflexões de Senge (1990): numa organização de aprendizagem, estimula-se a descoberta de como se cria a realidade.

e pntm elabora pacoprganiza ento da

problemas, eximindo-se de contribuir com sua reflexão e opinião – a postura “complexo de Cinderela” que cita Natalense (1998). No nosso entendimento, essa abstenção tão alta pode significar ausência de autonomia responsável, de atitude proativa e falta de visão crítica quanto às responsabilidades por suas escolhas. Isto nos leva a inferir que o graduando ignore o seu real nível de capacidade e de Competência em Informação para que seja considerado apto a lidar com o universo informacional nas organizações.

Inferimos ainda que, a auto-avaliação positiva (de **BOM para Excelente** e de **EXCELENTE para Bom**) na percepção das pesquisadas nessas subcategorias que avaliam a autonomia e independência do graduando diante do aprender a aprender, deve-se ao desconhecimento sobre os fundamentos teórico-práticos da área de Informação e especialmente da *Information Literacy* que fazem parte das atuais exigências do mundo do trabalho e podem ser resumidas em: participação, autonomia, iniciativa e competências informacionais; o que não observamos, analisando de forma mais detalhada os resultados expressos pela população pesquisada.

Entendemos que essas especulações carecem de se realizar uma pesquisa empírica investigando se os graduandos, nas situações concretas na vida e/ou no trabalho (como solução de problemas e análise de situações concretas e não apenas no questionário), demonstram o que dizem saber no tocante à *Information Literacy*. Sugerimos também que essa pesquisa se estenda aos egressos e seus respectivos chefes a fim de comparar o nível de auto-avaliação desse público durante a formação e depois de inserido profissionalmente. E como pouco se conhece acerca da efetiva avaliação das chefias quanto ao desempenho dos profissionais Secretários, torna-se relevante que essa pesquisa com os egressos inclua suas respectivas chefias.

A título de reflexão, retornamos a um fato mencionado no início deste capítulo, ocorrido durante a etapa de convocação para a pesquisa. O convite foi enviado para todos os endereços eletrônicos identificados da população de 71 estudantes, convidando-os para uma breve palestra seguida da pesquisa. Apenas uma estudante respondeu o e-mail confirmando sua presença, e isto me levou a ter de telefonar para cada uma, cujos telefones foram identificados. Para a minha surpresa, nessa ocasião do contato telefônico, tive conhecimento que em torno de 70% não havia acessado e-mail durante toda aquela semana, sugerindo que esse recurso não é utilizado regularmente, tampouco o utilizam de forma efetiva.

Observamos que ferramentas básicas de acesso à informação e comunicação como *e-mail* e Internet ainda não foram incorporadas pelas estudantes pesquisadas e, esses são dados relevantes em um contexto da Sociedade de Informação mediada pelas tecnologias.

Em síntese, na nossa percepção, **as graduandas pesquisadas ignoram que não dominam os conhecimentos e habilidades que compõem a Competência em Informação ou a *Information Literacy***. Falta-lhes a consciência da dimensão sociocultural que, segundo Belluzzo (2004, p. 21) diz respeito a saber em que tipo de sociedade se vive. Como essa sociedade hoje é movida por informações, **isto os torna ainda mais excluídos, não apenas digital, mas socialmente falando**. Acreditamos que a população pesquisada não apreende na formação os fundamentos teóricos e as práticas da *Information Literacy*.

E com esse entendimento, passamos à conclusão do trabalho.

7. CONCLUSÃO

O estudo do tema evidenciou a importância de se assegurar a *Information Literacy* em qualquer formação e, especialmente, naquelas que pretendem preparar pessoas para lidar com a informação nas organizações como ocorre com a formação em Secretariado Executivo da UFBA.

E como fundamenta Miranda (2004, p.113), a informação, junto com o conhecimento, passou a ser um importante fator de produção, de importância reconhecida e, desse modo, a qualificação para produzir nessa Sociedade da Informação precisaria ser redefinida, devendo-se falar em competências e não mais em qualificação por causa da amplitude e complexidade que o termo competências possibilita.

No Brasil, por exemplo, a implantação da *Information Literacy* não faz parte das prioridades nem do poder público nem das instituições de ensino superior, haja vista a não citação do Brasil nos estudos da *Information Literacy* na literatura americana e européia consultadas. O que torna mais urgente a discussão sobre paradigmas educacionais que evoluam da educação tradicional para outra baseada na era da informação, conforme Quadro 5, página 94.

Acreditando que a população pesquisada não apreende na formação em Secretariado da UFBA os fundamentos e as práticas da *Information Literacy*, apesar de na percepção das estudantes acreditarem-se com um nível BOM, torna-se necessário realizar uma pesquisa empírica, investigando se os graduandos, nas situações concretas na vida e/ou no trabalho (como solução de problemas e análise de situações concretas e não apenas no questionário), demonstram o que dizem saber no tocante à *Information Literacy*. E como pouco se conhece sobre a efetiva avaliação das chefias quanto ao desempenho dos profissionais Secretários, torna-se relevante que essa pesquisa se estenda aos egressos e inclua suas respectivas chefias.

7.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A *Information Literacy* tem como pressuposto que o indivíduo tenha competência para lidar com a informação em todo o seu ciclo, desde a identificação de necessidades até o uso e seus impactos ético-políticos, além da capacidade de aprendizado independente e contínuo. Entretanto procedendo a uma análise interpretativa dos resultados das questões relativas ao processo informacional, inferimos que a população tenha uma competência baixa e, portanto, incompatível com as exigências contemporâneas da Sociedade da Informação que envolve o domínio de conhecimento e competências relacionadas ao universo da informação, requerendo um repensar da formação para que atenda as necessidades atuais da sociedade.

A reforma do projeto pedagógico do curso de Secretariado da UFBA, implantada em 1999 (cf. Quadro 8), foi um passo na direção da valorização da formação e, por conseguinte, da profissão de Secretariado. Entretanto ainda existem elementos que continuam impedindo a efetividade dessa reforma curricular na formação em Secretariado da UFBA tais como:

- 1) A inexistência de um departamento do que concentre as componentes curriculares do curso de Secretariado (como seria indispensável na realidade atual) para refletir /corrigir as propostas daquela reformulação que, até então, foram implementadas na superficialidade (ex: mudança de nome de componentes curriculares sem a discussão dos conteúdos e objetivos a serem atingidos para atendimento das Diretrizes Curriculares Nacionais). Esse fato reduz o curso a participar apenas das atividades mínimas de sala de aula prescritas para garantir o seu funcionamento, não participando de ACC, PIBIC, Empresa Júnior, só para citar alguns exemplos;
- 2) A existência de um único professor contratado com formação em secretariado, sendo o único habilitado para realizar as diversas atividades como docência, proceder reforma curricular, coordenar pesquisa, coordenar o colegiado do curso e apoiar projetos de iniciativa dos estudantes, torna inviável implementar até mesmo o que já foi conquistado na aprovação das diretrizes curriculares por falta de capital humano. (ex: o oferecimento de “Gerência da Informação” e “Tecnologias de Informação”, solicitado ao Instituto de Ciência da Informação⁸ (ICI) quando da reforma curricular, foi indeferido apesar de esses

⁸ Conforme Of. nº 07/98 de 21/09/1998 que integra o projeto EAUFBFA (1998).

componentes curriculares terem total ressonância com as competências informacionais postuladas nas diretrizes e em toda a discussão sobre a *Information Literacy*.

Assim, no nosso entendimento, essa demanda do curso requereria uma negociação que prospectasse um prazo viável para que o ICI pudesse atender a demanda dessas duas componentes solicitadas (seja por disponibilidade de atendimento com seu quadro de professor, ou ainda, por meio de contratação de professor temporário) por causa da relevância delas no contexto atual da formação. Daí, inferimos que falta equipe para acompanhar as necessidades estratégicas do curso, restringindo-se o único professor com formação na área a apenas “apagar incêndios do cotidiano” da gestão curso.

Esses dois aspectos abordados passam por uma questão institucional que, por sua vez, derivam em outras **dificuldades para concretizar na prática a proposta curricular implementada parcialmente em 1999**, uma vez que não há por parte da Escola de Administração uma política institucional que estabeleça metas mínimas para assegurar essa proposta curricular, tampouco para melhoria contínua da formação ao longo do tempo, como é praxe em qualquer empreendimento bem administrado – e a formação está ligada à área da Administração, e em funcionamento na Escola de Administração.

Por tudo isso, é preciso olhar criticamente para essas questões a fim de conseguir a superação dos obstáculos político-institucionais, acadêmico-científicos e sociais, pois a análise dos documentos e o referencial teórico consultado até aqui, sugerem que haja uma crise no Secretariado, e que essa crise vem-se refletindo em baixa auto-estima, exclusão social, baixa qualificação na formação e a ausência de políticas para sua superação, papel ao qual o MEC, a UFBA e a EAUFBA não devem continuar a se furtar, tampouco as demais IES que ministram cursos de Secretariado Executivo em todo o Brasil.

7.2 RECOMENDAÇÕES

A partir das considerações de Miranda (2004) sobre as competências informacionais e das concepções sobre currículo desenvolvidas por Veiga (2000), recomendamos que a formação seja repensada desde o seu projeto, no sentido daquilo que se quer projetar para adiante e, desse modo, torne possível:

- ? Realizar um amplo debate com todos os segmentos (direção, biblioteca, colegiado / professores, alunos, funcionários) na busca da identificação e atendimento de necessidades essenciais como a reformulação do currículo e criação das condições para efetivá-lo na prática;
- ? Desenvolver e manter programas que visem a aquisição gradativa da *Information Literacy*, incluindo a criação de programas de fluência científica para os graduandos, bem como a institucionalização da pesquisa científica na área de Secretariado;
- ? Adotar políticas para a inclusão dos graduandos no seio da própria Escola de Administração e na comunidade empresarial, visando o reconhecimento da contribuição dos Secretários na geração de soluções e inovação na gestão da informação e, conseqüentemente, a elevação da auto-estima dessa população.
- ? Dotar o curso de Secretariado de infra-estrutura necessária para o alcance das metas de formar indivíduos Competentes em Informação ou *information literate*, observando a necessidade de:
 - ? Contratar professores-mestres e doutores com experiência em Secretariado Executivo e com vocação para a pesquisa a fim de manter um nível de excelência na formação, bem como manter um coordenador com formação e/ou experiência na área secretarial;
 - ? Convocar os profissionais bibliotecários para integrarem a equipe que hoje é responsável pela reformulação do curso, bem como incluir um profissional experiente em currículo para assegurar a concepção integrada de currículo e concretizar uma proposta curricular condizente com o contexto da Sociedade da Informação, incluindo adequação dos professores para os respectivos componentes

curriculares e critérios mínimos para o funcionamento adequado do curso de Secretariado Executivo nos dias atuais;

- 7 Criar um laboratório de tecnologias secretariais ou uma sala ambiente que possibilite a concretização de experiências inovadoras e criadoras na formação, bem como o estímulo e apoio para a criação e funcionamento de projetos que integrem a teoria na prática, como Empresa Junior e ACC. Esse passo representa a gestação do espírito investigativo e empreendedor, além do comprometimento com a solução de problemas da sua comunidade, a partir do domínio das **competências informacionais, da responsabilidade social, da inclusão e da postura cidadã**.

Nesse cenário em que a informação ganha status de diferencial competitivo, o profissional que lida com informação no escritório, por exemplo, atua sendo detentor de informações formais e informais dentro da organização; assim cresce a necessidade de ter domínio dos instrumentos e processos que promovam melhores resultados do seu trabalho. Por outro lado, a escolha desses instrumentos e processos na formação em Secretariado na UFBA requer definições não apenas técnicas, mas ético-políticas, conforme citamos, para que efetivamente se propicie uma formação capaz de prover a *Information Literacy* e, conseqüentemente, a inclusão social para seus egressos.

Essas considerações não esgotam nem dão conta de todas as questões da formação em Secretariado Executivo da UFBA, mas permitem perceber: a distância entre proposta e realidade; entre a relação prioridades e atitudes; entre o discurso e a ação, portanto, entre a formação e o atual contexto.

No nosso entendimento, elas apontam para se buscar na pedagogia e nos currículos a fundamentação para tratar a questão da adequação da formação em Secretariado Executivo da UFBA ao atual contexto da Sociedade da Informação e à luz de novos paradigmas em Educação para a Competência em Informação, sob pena de estarem as universidades, os professores e os estudantes desperdiçando seus recursos numa formação que não atende às necessidades da sociedade e que deveriam incluir: uma formação que possibilitasse ao estudante o aprender a aprender, de forma independente e ao longo da vida, para a vida e o trabalho, contribuindo para a sua cidadania e inclusão.

A título de contribuição, citamos algumas dessas capacidades que precisam ser desenvolvidas na formação para assegurar o perfil profissional do neo-secretário executivo, que seja compatível com as organizações e a sociedade atuais:

- a. Dominar, não apenas as tradicionais funções gerenciais de planejar, organizar, dirigir e controlar, mas saber lidar com as esferas de poder, estilos de liderança. Saber conduzir eventos / reuniões; saber tomar decisões, assumindo autonomia com responsabilidade.
- b. Ter acesso e dominar o uso das tecnologias de informação e comunicação, dotando o escritório de processos mais ágeis, eficazes e seguros, garantindo respostas rápidas;
- c. Dominar as técnicas envolvidas tanto no gerenciamento quanto na execução das rotinas administrativas para saber fazê-las quando necessário, pois não se admite que, na ausência do digitador ou do auxiliar de um Secretário Executivo, um documento deixe de ser feito porque o papel daquele profissional seria, apenas, o de assessor e, neste caso, responsável por corrigir e encaminhar, e não digitar, por exemplo.
- d. Ter conhecimentos financeiros e de planejamento estratégico que lhe permitam avaliar a relação custo x benefício na aquisição de tecnologias, produtos e serviços para a execução do trabalho, além de maximizar os recursos materiais disponíveis, bem como os conhecimentos sobre *software* livre que podem representar redução de custos.
- e. Ter visão ampla das questões organizacionais, além do perfil empreendedor para ser capaz de propor e implantar idéias inovadoras dentro da sua esfera de poder, sendo capaz de viabilizá-las. Ter cultura geral, visão sistêmica da organização e saber trabalhar e produzir resultados em equipe.
- f. Ter habilidade de lidar com e solucionar conflitos, saber negociar; saber lidar com o imprevisto e o que foge ao planejado, incluindo situações embaraçosas como: quando a chefia não quer atender e lhe pede que invente uma desculpa, por exemplo.
- g. Dominar a linguagem corporal e simbólica, saber fazer a análise dos discursos; desenvolver o autoconhecimento e equilíbrio emocional para atender aos diversos perfis (inclusive psicológicos) de clientes internos e externos na organização.
- h. Ter noções de cerimonial e protocolo, estética e etiqueta empresarial para o trato do ambiente de trabalho, da sua figura pessoal como representação da organização e das

chefias, bem como para as atividades que requerem esses conhecimentos como nos eventos formais e informais, nas esferas públicas e privadas.

- i. Envolver o graduando no processo investigativo, possibilitando-lhe conhecer a importância da pesquisa e da ação política como forma de validar os conhecimentos disponibilizados na formação, aliando-as à atividade de ensino e à experiência profissional por meio de projetos de criação de empresas junior, projetos em articulação com a especialização, e participação nas políticas de oferta de estágios em organizações, consolidando uma visão contextualizada e integrada da sua formação.

Finalmente, o presente estudo visou oferecer uma contribuição para o repensar da formação em Secretariado Executivo da UFBA, tendo como objetivo verificar se os graduandos têm acesso aos fundamentos e práticas para a aquisição da *Information Literacy* nessa formação. Ao atingirmos esse objetivo, percebemos que ainda não faz parte da realidade dos graduandos o domínio desses conhecimentos e competências relacionadas ao universo informacional.

E pelo entendimento de que não esgotamos a questão, consideramos necessário aprofundar o estudo para que, além de um diagnóstico mais próximo das necessidades atuais da formação, possamos também oferecer uma contribuição mais efetiva para o estabelecimento da *Information Literacy* como forma de inclusão profissional e social (não apenas de Secretárias e Secretários Executivos, mas de um Neo-Secretário Executivo) à luz de novos paradigmas educacionais e organizacionais para o contexto da Sociedade da Informação.

8. REFERÊNCIAS

ACRL. Association of College and Research Libraries. **Information literacy competency standards for higher education**. Chigago, Illinois, 2000.

ALA. American Library Association. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Acesso em: 11 abr 2004.

_____. **A Progress Report on Information Literacy: An Update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**, 1998. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Acesso em: 05 maio 2004.

ANDRADE, Ruy Otávio Bernardes; CARVALHO, Miréia Maria Joau de (sintetizadores). **Proposta das diretrizes curriculares dos cursos de secretariado executivo elaborada pelas instituições de ensino superior**. Brasília: CEEAD, 1999 (digitado).

ASSMANN, Hugo. **A metamorfose do aprender na sociedade da informação**. Ciência da Informação: Brasília/DF, 2000, v.29, n.2, p. 7-15. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 21 dez. 2004.

_____. **Reencantar a educação: rumo à sociedade aprendente**. Petrópolis: Vozes, 1998.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio da. **Secretária: um guia prático**. São Paulo/SP: SENAC, 2000.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação**. Ciência da Informação: Brasília/DF, 1996, v.25, n.3, p.1-18. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>>. Acesso em: 21 dez. 2004.

BARROS, Ana Cristina de; SOUSA, Solange da Silva e. **Competências dos conhecimentos, habilidades e atitudes do secretário executivo em sua função de assessoria gerencial segundo a ótica dos profissionais no mercado de trabalho de Salvador e Região Metropolitana/Bahia**. 2003. Monografia (Especialização em Assessoria Gerencial), Escola de Administração/UFBA, Salvador/BA, 2003.

BELLUZZO. R.C.B. **A *information literacy* como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação**. In: SIMPOSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNESP, 7, Bauru, 2001. Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/ana8.html>>. Acesso em: 24 ago. 2004.

BELLUZZO. R.C.B. **Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica da *information literacy*, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento**. In: Transinformação. Campinas/SP: PUC, v.1, n.1, jan./abr., 2004.

BEYLE, F. et al. **Do humano nas técnicas**. In: o império das técnicas. Campinas/SP: Papirus, 1996 (Coleção Papirus Ciência).

BRASIL. Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Parecer n.º CES/CNE 0102/2004. Brasília/DF: MEC, 2004.

BRASIL. Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Parecer n.º CES/CNE 0146/2002. Brasília/DF: MEC, 2002.

BRUCE, Christine (1997). **Seven faces on information literacy in higher education**. Disponível em: <<http://sky.fit.qut.edu.au/~bruce/inflit/faces/faces1.htm>>. Acesso em: 14 abr 2004.

CAMPELO, Bernadete. **O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional**. Ciência da informação: Brasília/DF, v.32, n.3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 21 dez. 2004.

CARDOSO, Ana Maria Pereira. **Educação para a informação: desafios contemporâneos para a Ciência da Informação**. Datagramazero, v.3, n. 5, out/2002. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/ago04/F_I_onum.htm> Acesso em: 20 abr 2003.

CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller (orgs.). **Manual do secretário executivo**. São Paulo: D'Livros, 1998.

CARVALHO, Kátia de. **O profissional da informação: o humano multifacetado**: Datagramazero, 2002. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/ago04/F_I_onum.htm>. Acesso em: 24 ago. 2004.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. (tradução Roneide V. Majer), 4 ed. São Paulo/SP: Paz e Terra, 1999.

CASTORIADIS, Cornelius. **A instituição imaginária da sociedade**. 3 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982. (Coleção Rumos da Cultura Moderna).

DANTAS, Vera; AGUIAR Sônia. **Memórias do computador: 25 anos de informática no Brasil**. São Paulo/SP: IDG *Computerworld* do Brasil, 2001.

DAVENPORT, Thomas H; BECK, John C. **A economia da atenção** (tradução Afonso Celso da C. Serra). Rio de Janeiro: Campus, 2001.

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação** (tradução Bernadete Siqueira Abraão), São Paulo/SP: Futura, 1998.

DÉCIA, Ana Cristina Muniz. **A secretária executiva atuando como filtro da informação: considerações sobre a formação profissional**. Salvador/BA, 2003a (digitado).

_____. **O secretário executivo: reflexões (para o aqui e agora) em tempos virtuais**. In: Revista da Escola de Administração da UFBA. Salvador/BA: EAUFBA, 2001.

_____. **Reflexões acerca dos impactos das TIC sobre o trabalho do escritório na perspectiva da sociedade da informação**. Salvador/BA, 2003b (digitado).

_____. **Secretariado e ética: harmonizando pessoa e profissional na redefinição do seu papel social.** In: Jornal Universitário de Economia. Salvador/BA: UCSAL, 2002.

_____. **Secretariado executivo: um mediador do fluxo informacional nas organizações.** In: VII Semana de Mobilização Científica da Universidade Católica do Salvador, Salvador/BA, 2004 (digitado).

DELORS, Jaques (coord.) et al. **Os quatro pilares da educação.** In: **Educação: um tesouro a descobrir** – relatório para a UNESCO da comissão internacional sobre educação para o século XXI. São Paulo/SP: Cortez; Brasília/ DF: MEC: UNESCO, 1998. cap. 4.

DERTOUZOS, Michael. **O que será:** como o novo mundo da informação transformará nossas vidas. São Paulo/SP: Cia das Letras, 1997.

DUDZIAK, Adriana Elisabeth. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 2001. Dissertação (Mestrado). ECA/USP: São Paulo/SP, 2001.

DUDZIAK, Adriana Elisabeth. **Information literacy:** princípios, filosofia e prática. Ciência da informação: Brasília, 2003, v.32, n.1, p. 23-35. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 06 out. 2004.

_____. **Information literacy education:** integração pedagógica entre bibliotecários e docente visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida. [s.l.: s.n.], [210-?].

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (EAUFBA). Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado. Salvador/BA: Colegiado do Curso de Secretariado /Escola de Administração, 1998 (digitado).

FIGUEIREDO, Nice. **As novas tecnologias:** previsões e realidade. Ciência da informação: Brasília/DF, 1995, v.24, n.1, p. 113. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>>. Acesso em: 06 out. 2004.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa.** São Paulo: Folha de São Paulo/Nova Fronteira, 1994.

FERREIRA, Fábio et al. **Políticas de formação de profissionais da informação e competências essenciais.** In: Anais do V CINFOM. Salvador/BA: 2004. Disponível em: <www.cinform.ufba.br/v_anais/frames.html>. Acesso em: 20 ago 2004.

FREIRE, Paulo; DONALDO, Macedo. **Alfabetização:** leitura da palavra leitura do mundo Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1990.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia:** saberes necessários à prática educativa. São Paulo/SP: Paz e Terra, 1996. (Coleção Leitura).

GARCIA, Elisabeth Virag. **Muito prazer, sou a secretária do senhor...:** um estudo sobre a profissional secretária a partir da análise do discurso. São Caetano do Sul: 1999.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Noções fundamentais para a secretária**. 2. ed. Ver. e atual. São Paulo/SP: Summus, 2000.

GARDNER, Howard. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre/RS: Artes Médicas, 1993.

GOLDENBERG, Mírian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

GONÇALVES, Carmem Lucia Alves. **A secretária como assessora**. Fortaleza: Sebrae/CE, 2002.

IBGE. Centro de Documentação e Disseminação de Informações. **Normas de apresentação tabular**. 3. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 1993.

LAUDON, Keneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação com Internet**. (tradução Dalton Conde Alencar), 4.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas** (tradução Heloísa Monteiro e Francisco Settineri). Porto Alegre/RS: Artes Médicas; Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LE COADIC, Yves Façois. **A ciência da informação**. (tradução Maria Yeda F.S. de F. Gomes). 2.ed. rev. e atual. Brasília/DF: Briquet Lemos / Livros, 2004.

LE MOIGNE, Jean-Louis. **Complexidade e sistema**. In: MORIN, Edgar. **A religação dos saberes: o desafio do séc XXI**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

LÉNA, Pierre. **Nossa visão do mundo: algumas reflexões para a educação**. In: MORIN, Edgar. **A religação dos saberes: o desafio do séc XXI**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

MAERKER, Stefi. **Secretária: uma parceira de sucesso**. São Paulo/SP: Gente, 1999.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. **A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional**. *Ciência da Informação: Brasília/DF*, v.31, n.2, p. 72-79, maio/2002. Disponível em: <
<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 06 out. 2004.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária executiva**. 8. ed. São Paulo/SP: Atlas, 2003.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica** (tradução Astrid Beatriz de Figueiredo). Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MINTZBERG, Henry. **O trabalho do executivo: o folclore e o fato**. 3. ed. São Paulo/SP: Nova Cultural, 1986 (Coleção Harvard de Administração).

MIRANDA, Silvânia Vieira. **Identificando competências informacionais**. *Ciência da Informação: Brasília/DF*, v.33, n.2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <

<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 21 dez. 2004.

MOORE, Penny. **An analysis of information literacy education worldwide**, jul. 2002. Disponível em <www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/moore-fullpaper.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2004.

MORAES, Maria Cândida. **O paradigma educacional emergente**. Campinas/SP: Papirus, 1997. (Coleção Práxis).

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. **Delineando o valor do sistema de informação de uma organização**. Brasília/DF: IBICT, 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>> Acesso em: 15 jun. 2004.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento** (tradução Eloá Jacobina), 3. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

MORIN, Edgar. **Os desafios da complexidade**. In: **A religião dos saberes: o desafio do séc XXI** (tradução e notas Flávia Nascimento), 2 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

NATALENSE, Liana. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NATALENSE, M. Liana Castro. TPD Secretária Executiva. [s.l.]: IOB, [198-?].

NATIONAL FORUM ON INFORMATION LITERACY. Disponível em: <<http://www.infolit.org>>. Acesso em: 06 out. 2004.

OLIVEIRA, Tereza Cristina de. **A identidade do profissional de secretariado em jogo**. In: V Semana de Mobilização Científica da Universidade Católica do Salvador, Salvador/BA: UCSAL, 2002.

OXFORD. Advanced Learner`s Dictionary. New York: Oxford University Press, 2000. 1 CD-ROM.

PEJOVA, Zdravka. **Information literacy: an issue which requests urgent action in developing countries and countries in transition**, jul 2002. Disponível em: <www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/pejova-fullpaper.pdf> . Acesso em: 04 abr. 2004.

PICHON-RIVIÈRE, Enrique. **O processo grupal**. (tradução Marco Aurélio Fernandes Veloso). 5. ed. São Paulo/SP: Martins Fontes, 1994 (Psicologia e Pedagogia).

PIMENTEL, Carlos. **Português descomplicado**. São Paulo/SP: Saraiva, 2004.

PINHEIRO, Lena Vânia R; LOUREIRO, José Mauro Matheus. **Traçados e limites da ciência da informação**. Ciência da Informação: Brasília/DF, 1995, v.24, n.1, p. 42-53.

REICH, Robert B. **O trabalho das nações: preparando-nos para o capitalismo do século 21**. (tradução Claudinei Fulman). São Paulo/SP: Educator, 1994.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado: do escriba ao gestor**: um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado. [s.l.: s.n], [200-].

RODRIGUEZ, Martius V; FERRANTE, Augustin J. **Tecnologia de informação e mudança organizacional**. (tradução Washington L. Salles; Bonitz, Anne N). Rio de Janeiro: Infobook, 1995. p. 44-7.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**: a história, a evolução e as novas competências do secretariado no 3º milênio. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Um discurso sobre as ciências**. São Paulo/SP: Cortez, 2003.

SANTOS, Ednalva Maria Marinho et al. **O texto científico**: diretrizes para elaboração e apresentacao. 3 ed. rev. e atual. Salvador/BA: UNYAHNA/Quarteto, 2003.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina**: arte e prática da organização que aprende. 3.ed. São Paulo/SP: Best Seller, 1990.

SILVA, Adelaide Rosa et al. **O Secretário Executivo de Salvador e Região Metropolitana e sua Percepção Quanto as Possibilidades de atuação, fora da sua função clássica de Assessoria a Executivos**. 2003. Monografia (Especialização em Assessoria Gerencial), Escola de Administração/UFBA, Salvador/BA, 2003.

SNAVELY, Loanne. **Information literacy standards for higher education**: an international perspective. In: 67th IFLA Council and General Conference, aug, 2001. Disponível em: <www.ala.org/acrl/ilcomstan.html> . Acesso em: 04 out. 2004.

SOCIEDADE da Informação no Brasil: **Livro verde** (org. Tadao Takahashi). Brasília/DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas (tradução Ana Beatriz Rodrigues, Priscila Martins Celeste). 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TARAPANOFF, Kira. et al. **Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação**. Datagramazero, v.3, n. 5, out/2002. Disponível em: <<http://www.datagramazero.org.br>>. Acesso em: 20 abr 2003.

TENÓRIO, Robinson Moreira. **Cérebros e Computadores**: a complementaridade analógico-digital na informática e na educação. São Paulo/SP: Escrituras, 1998. (Série Ensaios Transversais).

VALENTIM, Marta Lúgia Pomim (coord.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

VEIGA, Ilma Passos Veiga. **Projeto político-pedagógico: continuidade ou transgressão para acertar?** In: CASTANHO, Sergio; CASTANHO, Maria Eugenia L.M. (orgs.). **Do projeto pedagógico à prática transformadora**. Campinas/SP: Papirus, 2000. (Coleção Magistério: Formação e Trabalho Pedagógico).

VIRKUS, S. (2003). "**Information literacy in Europe**: a literature review." *Information Research*, 8(4), paper no. 159 [Available at: <http://informationr.net/ir/8-4/paper159.html>]. Acesso em: 15 set. 2004.

WEIL, PIERRE. **A normose informacional**. Revista Ciência da Informação: Brasília/DF, v. 29, n. 2, p. 61-70, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 21 dez. 2004.

WERTHEIN, Jorge. **A sociedade da informação e seus desafios**. Ciência da Informação: Brasília/DF, v.29, n.2, p. 71-77, maio/ago 2000 . Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=115&layout=abstract>>. Acesso em: 21 dez. 2004.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos (tradução Daniel Grassi). 3 ed. Porto Alegre/RS: Bookman, 2005.

9. APÊNDICES

A - CARTA

Alunas e alunos do Curso de Secretariado

Ao concluir o **Mestrado em Informação pela UFBA** tendo como Estudo de Caso o **Curso de Graduação em Secretariado Executivo da UFBA**, estamos vivendo um momento no qual você, concluinte, é parte fundamental: o momento da pesquisa de campo, que investigará se: a **Formação em Secretariado Executivo da UFBA torna seus graduados Competentes em Informação segundo o conceito de *Information Literacy***.

Contamos com a sua presença, pois com a sua resposta teremos um retrato da formação no atual contexto da Sociedade da Informação. Por isso lhe dirigimos o **convite para assistir a uma palestra**, em agradecimento, e em seguida **responder ao questionário**. Considerando que, nesses 35 anos do Curso de Secretariado da UFBA, esta é a primeira Dissertação de Mestrado a investigar a formação, possivelmente, ela será um instrumento importante para as melhorias pleiteadas por todos os Secretários Executivos.

Agradecemos a gentileza de confirmar sua presença
pelo e-mail: ana_decia@yahoo.com.br

Palestra: **O Secretariado Executivo na Sociedade da Informação e as Competências Informacionais (seguida da pesquisa com os prováveis concluintes)**.

Data: **20/12/2004** – segunda-feira às **18:30h**

Local: Escola de Administração/UFBA – **Sala 6**

Atenciosamente

Profª Ana Cristina Muniz Décia – Mestranda em Ciência da Informação /UFBA

Profª Dra. Helena Pereira da Silva – Orientadora.

B - QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação
MESTRADO EM CIENCIA DA INFORMAÇÃO

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

1. Questões Específicas: relativas ao perfil pessoal, acadêmico e profissional do graduando.
2. Questões Operacionais: relativas ao universo informacional, divididas em sete blocos.

Solicita-se assinalar, no quadro correspondente, apenas 1 dos 4 níveis em que considera que esteja a sua capacidade para cada questão: **? insuficiente ? regular ? bom ? excelente**.

Descrevemos abaixo o conceito de *Information Literacy* sobre o qual versam as questões distribuídas nos 7 blocos a fim de melhor informá-lo e contextualizar a pesquisa.

A *Information Literacy* se constitui num movimento originário nos Estados Unidos, na década de 70, impulsionado pela classe bibliotecária e que hoje se expande por vários países do mundo. A Associação de Bibliotecas Americanas – ALA – difundiu uma definição de *Information Literacy* que também é adotada neste estudo como sendo **a habilidade de saber quando há a necessidade de informação, sendo capaz de identificar, localizar, avaliar e usar efetivamente a informação para determinado propósito**.

Considerando a importância dessa competência na Sociedade da Informação para os indivíduos, cidadãos e Profissionais da Informação de Escritório, que são os Secretários Executivos, **torna-se objeto desta pesquisa investigar se a formação em Secretariado Executivo da UFBA habilita o graduando a ser Competente em Informação de acordo com a definição acima**.

Obrigada por sua atenção e participação.

Ana Cristina Muniz Décia
Secretária Executiva / UFBA
Mestranda em Ciência da Informação / UFBA

Questionário para os Prováveis Concluintes da Formação em Secretariado Executivo / UFBA

PERFIL PESSOAL

1. Nome (opcional) _____
2. Telefone: () _____ Celular: () _____
3. E-mail: _____ 4. Sexo: ? feminino ? masculino
5. Faixa etária:
 ? 20 a 30 ? 31 a 40 ? 41 a 50 ? acima de 50
6. Estado civil:
 ? solteiro ? casado ? divorciado ? outros

PERFIL ACADÊMICO

7. Que semestre você está cursando?
 ? 7º semestre ? 8º semestre ? outro. Qual? _____
8. Por que escolheu o curso de Secretariado Executivo da UFBA?
 ? Para ter um curso superior ? Baixa concorrência no vestibular
 ? Para fazer concurso ? Não conseguiu ingressar em outro
 ? Já trabalhava na área ? Outros _____
9. É graduado ou graduando em outra área?
 ? Sim ? Não Qual área? _____
10. Atua ou atuou em Grupo de Pesquisa ou Projeto de Iniciação Científica durante a formação?
 ? Sim ? Não Que tipo de pesquisa? _____
11. Onde, normalmente, você acessa Internet? _____
12. Que tipo de leitura você faz fora da área?
 ? Jornais ? Revistas ? Revista em quadrinhos
 ? Romance ? Livros técnicos ? Livros didáticos
 ? Bíblia ? Não lê ? Outros _____
13. Quais conhecimentos adquiridos na formação você utiliza em atividades no cotidiano?

14. Quais habilidades você considera necessárias e que não foram adquiridas na formação?

PERFIL PROFISSIONAL

15. Você tem experiência de trabalho ou de estágio?
 ? Sim ? Não Em que área? _____
16. Tempo de Experiência na área citada:
 ? 0 a 6 meses ? 6 a 12 m ? 1 a 2 anos
 ? 2 a 4 anos ? 4 a 7 anos ? acima de 7 anos
17. Rendimentos recebidos:
 ? sem rendimento ? Até 01 salário mínimo
 ? Até 02 salários mínimos ? Até 03 salários mínimos
 ? Até 04 salários mínimos ? Superior a 04 salários mínimos
18. Tem acesso a computador conectado à Internet onde mora? _____

Bloco I – **Identificar a Necessidade de Informação**, determinando sua natureza e extensão.

Assinale em que nível que você considera que está a sua capacidade de:

1. Identificar a necessidade de informação diante da execução de tarefas no seu estágio, trabalho, na sua formação. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
2. Participar em discussões ou diálogo com professores, na classe ou nos grupos de trabalho a fim de identificar a informação necessária para executar determinada tarefa.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
3. Participar em discussões eletrônicas com a finalidade de identificar a necessidade de informação para a execução de determinada tarefa.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
4. Identificar pessoas como fontes potenciais de informação para aumentar a familiaridade com um determinado tema. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
5. Identificar potenciais recursos informacionais em variados formatos eletrônicos como pesquisa em *sites* na Internet, bases de dados, *chats*.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
6. Identificar pessoas com conhecimentos superiores ao seu para definir e articular necessidades de informação para a sua vida pessoal.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente

Bloco II – **Acessar a Informação**, utilizando diferentes tipos de fontes potenciais de informação.

Assinale em que nível que você considera que está a sua capacidade de:

1. Identificar o valor e as diferenças dos recursos informacionais em vários formatos (multimídia, bases de dados, livros, **além das pessoas**).
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
2. Diferenciar fontes primárias e secundárias, reconhecendo como o uso delas varia de importância. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
3. Usar serviços especializados disponíveis *online* ou pessoalmente para recuperar a informação (grupos de discussão, Sistema Comut, bibliotecários, especialistas).
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
4. Acessar redes formais e informais de informação, utilizando tecnologias de informação apropriadas. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
5. Criar sistema de organ 2 ulF0 11as1 /F0 116623 Twr343o,e grav343o,do lF0 11as1 /F065es

1. Examinar e comparar informação de variadas fontes, avaliando a confiabilidade, distinguindo fatos de opiniões. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
2. Reconhecer o contexto no qual foi criada a informação, entendendo como ele interfere na interpretação. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
3. Participar de discussões, utilizando *emails*, *chats* ou outra forma virtual a fim de elevar seu nível de conhecimento sobre assunto pouco desconhecido. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
4. Estender uma síntese inicial a um nível mais alto de abstração para construir novas hipóteses. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
5. Sintetizar as idéias, construindo novos conceitos ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
6. Investigar pontos de vista discrepantes encontrados na literatura e definir quando incorporar ou rejeitá-los. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente

Bloco IV – Usar e Comunicar Efetivamente a Informação, individualmente ou como integrante de um grupo, para um propósito específico.

Assinale em que nível que você considera que está a sua capacidade de:

1. Organizar o conteúdo de modo que isso contribua para os propósitos de outros com quem trabalha ou estuda. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
2. Manipular textos digitais, imagens, dados, transferindo-os do seu local de origem para um contexto novo. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
3. Articular conhecimentos e habilidades na construção de produtos, ou no desempenho de atividades. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
4. Comunicar-se claramente e com um estilo que apóie os propósitos da audiência, do ouvinte ou receptor. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
5. Comunicar apropriadamente suas idéias, incorporando princípios de planejamento da comunicação e abertura ao diálogo. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente

Bloco V – Considerar as Implicações de suas Ações no Uso e Acesso à Informação, bem como os impactos legais, ético-políticos e socioeconômicos que os cercam.

Assinale em que nível que você considera que está a sua capacidade de:

1. Entender e/ou discutir assuntos relacionados a privacidade e segurança em ambientes impressos e eletrônicos. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
2. Ser responsável por suas escolhas, avaliando as conseqüências ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
3. Entendimento acerca dos aspectos políticos, sociais e ambientais que envolvem as suas ações. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
4. Ter visão sistêmica da realidade. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente

5. Demonstrar compreensão sobre propriedade intelectual, direitos autorais, uso legal e disseminação de material disponível em meio físico ou eletrônico.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
6. Demonstrar compreensão do que constitui plágio, não adotando como seu o trabalho realizado por outrem. ? insuficiente ? regular ? bom ? excelente

Bloco VI – Aprender a Aprender e de forma independente.

Assinale em que nível que você considera que está a sua capacidade de:

1. Assumir a responsabilidade por seu próprio aprendizado durante a formação em secretariado
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
2. Ser capaz de aprender a partir dos recursos informacionais disponíveis.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
3. Procurar informação de que necessita para solucionar problemas ou tomar decisão
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
4. Criar e manter redes de relacionamentos interpessoais.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
5. Manter-se atualizado sobre assuntos relativos à formação
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
6. Assumir atitudes proativas diante do aprendizado
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente

Bloco VII – Aprender Continuamente e ao Longo da Vida.

Assinale em que nível que você considera que está a sua capacidade de:

1. Assumir o aprendizado como algo ininterrupto em sua vida.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
2. Internalizar valores que promovem o uso da informação como criação de significados para sua vida.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
3. Incorporar os processos investigativos à sua vida diária.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
4. Ter sempre disposição para aceitar desafios.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente
5. Conhecer plenamente seus direitos e deveres como cidadão.
? insuficiente ? regular ? bom ? excelente

Espaço para seus comentários, críticas e/ou sugestões:

Salvador, 20/12/2004.

C – RESPONSABILIDADES BÁSICAS DA SECRETÁRIA (DÉCIA, 2002 ADAPTAÇÃO NATALENSE, 1998).

SECRETÁRIA EXECUTIVA RESPONSABILIDADES BÁSICAS

1. GERENCIAR INFORMAÇÕES

- Bancos de dados que reúna, filtre e forneça informações ➤ produza CONHECIMENTO.

2. EDITORAR DOCUMENTOS

- Cuidar imagem corporativa: redação objetiva, digitação e estética impecáveis.

3. FACILITAR AS COMUNICAÇÕES

- Intermediar acontecimentos e o relacionamento interpessoal e departamental.

4. GERIR O TRABALHO/TEMPO DAS CHEFIAS

- Aplicar seus conhecimentos técnicos, gerenciais e humanos a serviço dos chefes e colegas ➤ da organização e da sociedade.

5. QUALIFICAR SUA EQUIPE

- Adotar critérios para atingir resultados ajustados às necessidades dos consumidores.

6. GERENCIAR ROTINAS COM EFICÁCIA

- Planejar atividades/repensar o fazer;
- Usar Tecnologias Informação e Comunicação
- Observar a relação entre: **Qualidade x Tempo x Custo**

Ex.: Arquivo físico e eletrônico: acesso fácil
Agenda e banco de dados: atualização sistemática
Telefonia e recepção: disponibilidade e controles
Follow up: garantia de resultados planejados.

10. ANEXOS

A – Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação Secretariado Executivo aprovadas em 2002 pelo MEC:

Art. 8º (do perfil) O curso de graduação em Secretariado Executivo se propõe formar bacharéis com sólidos domínios acadêmicos, científicos e tecnológicos específicos de seu campo de atuação, especialmente preparando-os para o eficaz desempenho de múltiplas relações de acordo com as especificidades de cada organização, mantendo o harmônico funcionamento nas interfaces *staff* / linha, gerenciando o fluxo de informações e desenvolvendo com sensibilidade metodologias capazes de diagnosticar e gerenciar conflitos e mudanças.

Parágrafo único. O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar a formação de um profissional proficiente, criativo, participativo, conhecedor de gestão estratégica, articulador em negociações que precedam à tomada de decisões, facilitador das relações interpessoais e inter-grupais (sic), revelando eficiente domínio de técnicas de sensibilização e de fácil domínio dos diferentes meios de comunicação dentro da organização e com diferentes grupos de clientela e de demanda.

Art. 9º. O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

- I - exercício profissional com iniciativa, criatividade, bom senso, discrição, maturidade emocional, sólidos e atualizados conhecimentos gerais;
- II - capacidade de articulação com diferentes níveis de empresas e instituições públicas ou privadas ou diferentes clientes;
- III - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas intersetoriais;
- IV - administração eficaz do tempo;
- V - exercício de funções gerenciais, com domínios sobre planejamento, organização, controle e direção;
- VI - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- VII - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VIII - valorização e domínio dos princípios que informam eficaz sistema de comunicação;
- IX - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- X - sensibilidade para a adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços;
- XI - controle e gerenciamento do fluxo de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informação;
- XIII - utilização de tecnologias da informação com suas permanentes inovações.

Art. 10. O curso de graduação em Secretariado Executivo deverão [sic] contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes conteúdos interligados:

- I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com as Ciências Sociais, com as Ciências Jurídicas e com as **Ciências da Comunicação e da Informação**; (grifo nosso).
- II – Conteúdos Específicos: estudos das Técnicas Secretariais e de Gestão Secretarial, abrangendo os conteúdos relacionados com as Teorias das Organizações, com o Desenvolvimento de Recursos Humanos e com a Ética Profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e o aprofundamento da Língua Nacional;
- III – Conteúdos Teórico-Prático: **Laboratórios Informatizados, com as diversas interligações em rede, Estágio Curricular Supervisionado e Atividades Complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos Sistemas de Comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos.**(grifo nosso).

B – Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação Secretariado Executivo aprovadas em 2004 pelo MEC:

PARECER HOMOLOGADO (*)

(*) Despacho do Ministro, publicado no Diário Oficial da União de 12/4/2004.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO**

INTERESSADO: Conselho Nacional de Educação / Câmara de Educação Superior UF: DF

ASSUNTO: Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo

RELATORES: José Carlos Almeida da Silva e Lauro Ribas Zimmer

PROCESSOS NºS: 23001.000074/2002-10, 23001.000303/2001-15 e 23001.000150/2003-60

PARECER Nº CES/CNE 0102/2004 COLEGIADO: CES APROVADO EM: 11/3/2004

I – RELATÓRIO

A Lei 9.131, sancionada em 24/11/95, deu nova redação ao Art. 9º, § 2º, alínea “c”, da então LDB 4.024/61, conferindo à Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação a competência para “a elaboração do projeto de Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN, que orientarão os cursos de graduação, a partir das propostas a serem enviadas pela Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação ao Conselho Nacional de Educação”, tal como viria a estabelecer o inciso VII do Art. 9º da nova LDB, Lei 9.394/96, de 20/12/96.

Para orientar a elaboração das propostas de Diretrizes Curriculares Nacionais, a Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação já havia editado os Pareceres CNE/CES 776/97 e 583/2001, tendo a SESu/MEC publicado o Edital 4, de 4/12/97, convocando as instituições de ensino superior para que realizassem ampla discussão com a sociedade científica, ordens e associações profissionais, associações de classe, setor produtivo e outros envolvidos do que resultassem propostas e sugestões para a elaboração das Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação, contribuições essas, significativas, a serem sistematizadas pelas Comissões de Especialistas de Ensino de cada área.

A Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação aprovou também, em 11/3/2003, o Parecer CNE/CES 067/2003, contendo todo um referencial para as Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação, inclusive para o efetivo entendimento da transição entre o regime anterior e o instituído pela nova Lei 9.394/96, como preceitua o seu Art. 90, tendo, por razões de ordem metodológica, estabelecido um paralelo entre Currículos Mínimos Nacionais, Profissionalizantes e Diretrizes Curriculares Nacionais. Constata-se que, quanto aos Currículos Mínimos, o referencial enfocou a concepção, a abrangência e os objetivos dos referidos currículos, fixados por curso de graduação, ensejando as respectivas formulações de grades curriculares, cujo atendimento implicava fornecer diplomas profissionais, assegurado o exercício das prerrogativas e o direito de cada profissão.

No entanto, quanto às Diretrizes Curriculares Nacionais, o parecer elencou os princípios que lhes embasam a formulação, disto resultando o nítido referencial entre o regime anterior e o proposto para nova ordem jurídica.

Ainda sobre o referencial esboçado no Parecer CNE/CES 067/2003, verifica-se que existem mesmo determinadas diretrizes que poderiam ser consideradas comuns aos cursos de graduação, enquanto outras

atenderiam à natureza e às peculiaridades de cada curso, desde que fossem contempladas as alíneas “a” a “g” do item II do Parecer CNE/CES 583/2001, “*litteris*”:

“a- Perfil do formando/egresso/profissional - conforme o curso, o projeto pedagógico deverá orientar o currículo para um perfil profissional desejado;

“b- Competência/habilidades/attitudes.

“c- Habilitações e ênfase.

“d- Conteúdo curriculares.

“e- Organização do curso.

“f- Estágios e atividades complementares

“g- Acompanhamento e Avaliação”.

É evidente que as Diretrizes Curriculares Nacionais, longe de serem consideradas como um corpo normativo, rígido e engessado, a se confundirem com os antigos Currículos Mínimos Profissionalizantes, objetivam, ao contrário, “servir de referência para as instituições na organização de seus programas de formação, permitindo flexibilidade e priorização de áreas de conhecimento na construção dos currículos plenos. Devem induzir à criação de diferentes formações e habilitações para cada área do conhecimento, possibilitando ainda definirem múltiplos perfis profissionais, garantindo uma maior diversidade de carreiras, promovendo a integração do ensino de graduação com a pós-graduação, privilegiando, no perfil de seus formandos, as competências intelectuais que reflitam a heterogeneidade das demandas sociais”.

Assim, as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Secretariado Executivo devem refletir uma dinâmica que atenda aos diferentes perfis de desempenho a cada momento exigidos pela sociedade, nessa “heterogeneidade das mudanças sociais” sempre acompanhadas de novas e mais sofisticadas tecnologias, a exigir contínuas revisões do projeto pedagógico de um curso para que ele se constitua a caixa de ressonância dessas efetivas demandas, através de um profissional adaptável e com a suficiente autonomia intelectual e de conhecimento para que se ajuste sempre às necessidades emergentes.

Sem dúvida este é um novo tempo, em que as instituições de ensino superior responderão pelo padrão de qualidade do curso de graduação em Secretariado Executivo de forma a atender, dentre outros, o Art. 43, incisos II e III, da Lei 9.394/96, comprometendo-se por preparar profissionais aptos para a sua inserção no campo do desenvolvimento social, segundo as peculiaridades da graduação, resultando, não propriamente um profissional “preparado”, mas profissional apto às mudanças e, portanto, adaptável.

Sendo o Conselho Nacional de Educação uma instituição de Estado e não de Governo, constitui-se ele um espaço democrático por excelência, onde se discutem e se refletem sobre todas as contribuições que possam, de algum modo, enriquecer as diretrizes curriculares de um determinado curso, para que, sendo nacionais, se adequem àquelas expectativas de maior amplitude, naquilo que é geral e comum a todos e, ao mesmo tempo, ensejem a flexibilização necessária para o atendimento regional, comunitário, local, “segundo as exigências do meio” e de cada época, como preconiza a lei.

Por esta razão, foi acolhida parte significativa das novas contribuições encaminhadas pelos participantes do Fórum de Profissionais, Estudantes e Docentes de Secretariado, realizado no período de 25 a 27/4/2002, em Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, endossadas pela Federação Nacional das Secretárias e Secretários – FENASSEC, acrescentando-lhes ainda as remetidas pela mesma entidade através do Ofício – PRE 55/2003, de 20/11/2003, contendo uma “Proposta para Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo”, aprovada em 15/11/2003, em Aracaju/SE.

Por fim, vale salientar que as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Secretariado Executivo estão analisadas e definidas por tópico específico, a seguir destacado, em cada situação concreta.

Organização do Curso

A organização do curso de graduação em Secretariado Executivo, observadas as Diretrizes Curriculares Nacionais e os pareceres desta Câmara, indicará claramente o regime de oferta, os componentes curriculares, o estágio curricular supervisionado, as atividades complementares, a monografia como componente opcional da instituição, o sistema de avaliação, o perfil do formando, as competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, sem prejuízo de outros aspectos que tornem consistente o referido projeto pedagógico.

Projeto Pedagógico

As instituições de ensino superior deverão, na elaboração do projeto pedagógico de cada curso de graduação ora relatado, definir, com clareza, os elementos que lastreiam a própria concepção do curso, com suas peculiaridades e contextualização, o seu currículo pleno e sua adequada operacionalização e coerente sistemática de avaliação, destacando-se os seguintes elementos estruturais, sem prejuízo de outros:

I - objetivos gerais do curso, contextualizados em relação às suas inserções institucional, política, geográfica e social;

II - condições objetivas de oferta e a vocação do curso;

III - cargas horárias das atividades didáticas e da integralização do curso;

IV - formas de realização da interdisciplinaridade;

V - modos de integração entre teoria e prática;

VI - formas de avaliação do ensino e da aprendizagem;

VII - modos da integração entre graduação e pós-graduação, quando houver;

VIII - cursos de pós-graduação *lato sensu*, nas modalidades especialização integrada e/ou subsequente à graduação, de acordo com o surgimento das diferentes manifestações teórico-práticas e tecnológicas aplicadas à área da graduação, e de aperfeiçoamento, de acordo com as efetivas demandas do desempenho profissional.

IX - incentivo à pesquisa, como necessário prolongamento da atividade de ensino e como instrumento para a iniciação científica;

X - concepção e composição das atividades de estágio curricular supervisionado, suas diferentes formas e condições de realização, observado o respectivo regulamento;

XI - concepção e composição das atividades complementares.

O projeto pedagógico de cada curso de graduação em Secretariado Executivo, por seu turno, poderá admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas que ensejem o exercício das funções como Assessor Executivo, abrangendo encargos relacionados com situações gerenciais de empreendedorismo ou de consultoria, correlacionadas ou contidas nas atribuições do Secretário Executivo, para melhor atender as mudanças culturais, econômicas, políticas, sociais, empresariais e profissionais, em âmbito nacional e internacional.

Perfil Desejado do Formando

O curso de graduação em Secretariado Executivo se propõe formar bacharéis com sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, aptos para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, capazes para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional.

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar a formação com sólidos domínios acadêmicos, científicos e tecnológicos de seu campo de atuação, competente para assessorar a instituições em suas relações nacionais e internacionais, apto ao eficaz desempenho de múltiplas relações de acordo com as especificidades da organização, gerenciando informações e comunicações internas e externas.

Competências e Habilidades

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

I – capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;

II – visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais;

III – exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;

IV – utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;

- V – habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI – domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais; [sic]
- VII – receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- VIII – adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX – gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- X – gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XI – capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII – eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e
- XIII – iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Conteúdos Curriculares

Os cursos de graduação em Secretariado Executivo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os seguintes conteúdos interligados:

- I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;
- II – Conteúdos Específicos: estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;
- III – Conteúdos Teórico-Práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em *softwares* e aplicativos.

Organização Curricular

O projeto pedagógico do curso de graduação em Secretariado Executivo se reflete, indubitavelmente em sua organização curricular, para a qual a instituição de ensino superior exercitará seu potencial inovador e criativo, com liberdade e flexibilidade e estabelecerá expressamente as condições para a efetiva conclusão do curso e subsequente colação de grau, desde que comprovadas a indispensável integralização curricular e o tempo útil fixado para o curso, de acordo com os seguintes regimes acadêmicos que as instituições de ensino superior adotarem: regime seriado anual; regime seriado semestral; sistema de créditos com matrícula por disciplina ou por módulos acadêmicos, com a adoção de pré-requisitos, ou outros modelos operacionais que atendam, pelo menos, aos mínimos de dias letivos, ou aos créditos/carga horária atribuídos ao curso.

Estágio Curricular Supervisionado

O projeto pedagógico do curso de graduação em Secretariado Executivo deve contemplar objetivamente a realização de estágios curriculares supervisionados, tão importantes para a dinâmica do currículo com vistas à implementação do perfil desejado para o formando, não os confundindo com determinadas práticas realizadas em instituições e empresas, a título de “estágio profissional”, que mais se assemelha a uma prestação de serviço, distanciando-se das características e finalidades específicas dos estágios curriculares supervisionados.

Voltado para desempenhos profissionais, antes mesmo de se considerar concluído o curso, é necessário que, à proporção que os resultados do estágio forem sendo verificados, interpretados e avaliados, o estagiário esteja consciente do seu atual perfil, naquela fase, para que ele próprio reconheça a necessidade da retificação da aprendizagem, nos conteúdos e práticas em que revelara equívocos ou insegurança de domínio, importando em reprogramação da própria prática supervisionada, assegurando-se-lhe reorientação teórico-prática para a melhoria do exercício profissional.

Dir-se-á, então, que estágio supervisionado é componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados inerentes ao perfil do formando, devendo cada

instituição, por seus colegiados superiores acadêmicos, aprovar o correspondente regulamento de estágio, com suas diferentes modalidades de operacionalização.

Assim sendo, o estágio poderá ser realizado na própria instituição de ensino, mediante laboratórios que congreguem as diversas ordens práticas, correspondentes às diferentes concepções das práticas secretariais e desde que seja estruturado e operacionalizado de acordo com regulamentação própria, aprovada pelo colegiado superior acadêmico competente, na instituição.

Convém enfatizar que as atividades de estágio deverão ser reprogramadas e reorientadas de acordo com os resultados teórico-práticos gradualmente revelados pelo aluno, até que os responsáveis pelo estágio curricular possam considerá-lo concluído, resguardando, como padrão de qualidade, os domínios indispensáveis ao exercício da profissão.

Portanto, o estágio curricular supervisionado deve ser concebido como conteúdo curricular implementador do perfil do formando, consistindo numa atividade obrigatória da instituição, no momento da definição do projeto pedagógico do curso, tendo em vista a consolidação prévia dos desempenhos profissionais desejados.

Atividades Complementares

As atividades complementares, por seu turno, devem possibilitar o reconhecimento, por avaliação, de habilidades e competências do aluno, inclusive adquiridas fora do ambiente escolar, hipóteses em que o aluno alargará o seu currículo com experimentos e vivências acadêmicos, internos ou externos ao curso, não se confundindo estágio curricular, supervisionado, com a amplitude e a rica dinâmica das atividades complementares.

Orientam-se, desta maneira, a estimular a prática de estudos independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, de permanente e contextualizada atualização profissional específica, sobretudo nas relações com o mundo do trabalho, estabelecidas ao longo do curso, notadamente integrando-as às diversas peculiaridades regionais e culturais.

Nesse sentido, as atividades complementares podem incluir projetos de pesquisa, monitoria, iniciação científica, projetos de extensão, módulos temáticos, seminários, simpósios, congressos, conferências, além de disciplinas oferecidas por outras instituições de ensino ou de regulamentação e supervisão do exercício profissional, ainda que esses conteúdos não estejam previstos no currículo pleno de uma determinada instituição, mas nele podem ser aproveitados porque circulam em um mesmo currículo, de forma interdisciplinar e se integram com os demais conteúdos realizados.

Em resumo, as atividades complementares são componentes curriculares que possibilitam o reconhecimento, por avaliação, de habilidades, conhecimentos e competências do aluno, inclusive adquiridas fora do ambiente escolar, incluindo a prática de estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, especialmente nas relações com o mundo do trabalho e com as ações de extensão junto à comunidade.

Trata-se, portanto, de componentes curriculares enriquecedores e implementadores do próprio perfil do formando, sem que se confundam com estágio curricular supervisionado.

Nesse mesmo contexto, estão as atividades de extensão, que podem e devem ser concebidas no projeto pedagógico do curso, atentando-se para a importante integração das atividades do curso de Secretariado Executivo com as experiências da vida cotidiana da comunidade e das suas organizações, até mesmo nos mercados informais ou emergentes, alguns dos quais estimulados até por programas de governo. Com efeito, fica estabelecida a coerência com o disposto no Art. 44, inciso IV, da Lei 9.394/96, cuja finalidade básica, dentre outras, consiste em propiciar à comunidade o estabelecimento de uma relação de reciprocidade com a instituição, podendo ser integradas nas atividades complementares, enriquecedoras e implementadoras do próprio perfil do formando, sem que se confundam com estágio curricular supervisionado.

Acompanhamento e Avaliação

As IES deverão adotar formas específicas e alternativas de avaliação, internas e externas, sistemáticas, envolvendo todos quantos se contenham no processo do curso, centradas em aspectos considerados fundamentais para a identificação do perfil do formando, estando presentes o desempenho da relação professor/aluno, a parceria do aluno para com a instituição e o professor.

Importante fator para a avaliação das instituições é a produção que elas podem colocar à disposição da sociedade e de todos quantos se empenhem no crescimento e no avanço da ciência e da tecnologia. Com efeito, a produção que uma instituição divulga, publica, socializa, certamente será um forte e ponderável indicador para o acompanhamento e avaliação sobre a instituição, sobre o curso e para os alunos em particular que, durante o próprio curso, já produzem, como reflexo da consciência que possuem quanto ao desenvolvimento de suas potencialidades.

Em síntese, as instituições de ensino superior deverão adotar formas específicas e alternativas de avaliação, internas e externas, sistemáticas, envolvendo todos quantos se contenham no processo do curso, centradas em aspectos considerados fundamentais para a identificação do perfil do formando, destacando-se, de logo, a exigência legal no sentido de que os planos de ensino, a serem fornecidos aos alunos antes do início do período letivo, deverão conter, além dos conteúdos e das atividades, a metodologia do processo de ensino-aprendizagem, os critérios de avaliação a que serão submetidos e a bibliografia básica.

Trabalho de Conclusão de Curso

Ainda como componente curricular e mecanismo de avaliação, é necessário que o projeto pedagógico do curso de Secretariado Executivo contenha a clara opção de cada instituição de ensino superior sobre a inclusão de Trabalho de Conclusão de Curso, sob a modalidade de monografia ou de projetos, para efeito de avaliação final e definitiva do aluno.

Desta maneira, o Trabalho de Conclusão de Curso – TCC deve ser entendido como um componente curricular opcional da instituição que, se o adotar, poderá ser desenvolvido nas modalidades de monografia, projeto de iniciação científica ou projetos de atividades centrados em determinada área teórico-prática ou de formação profissional do curso, na forma disposta em regulamento próprio.

Optando a instituição por incluir, no currículo do curso de graduação em Secretariado Executivo, Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, nas modalidades referidas, deverá emitir regulamentação própria, aprovada pelo seu conselho superior acadêmico, contendo, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e mecanismos de avaliação, além das diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração.

II – VOTO DO RELATOR

Voto favoravelmente à aprovação das Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo, na forma deste Parecer e do Projeto de Resolução em anexo, do qual é parte integrante.

Brasília-DF, 11 de março de 2004.

Conselheiro José Carlos Almeida da Silva – Relator

Conselheiro Lauro Ribas Zimmer – Relator

III – DECISÃO DA CÂMARA

A Câmara de Educação Superior aprova por unanimidade o voto dos Relatores.

Sala das Sessões, 11 de março de 2004.

Conselheiro Éfrem de Aguiar Maranhão – Presidente

Conselheiro Edson de Oliveira Nunes - Vice-Presidente

C – INFORMATION LITERACY COMPETENCY STANDARDS FOR HIGHER EDUCATION

These standards were reviewed by the ACRL Standards Committee and approved by the Board of Directors of the Association of College and Research Libraries (ACRL) on January 18, 2000, at the Midwinter Meeting of the American Library Association in San Antonio, Texas. These standards were also endorsed by the American Association for Higher Education (October 1999) and the Council of Independent Colleges (February 2004). A [PDF of this document](#) is available.

Five copies of the Information Literacy Competency Standards are available in booklet form at no charge. Additional copies may be purchased from the Association of College and Research Libraries for \$25.00 for a package of 25. Orders (along with check or money order made payable to Association of College and Research Libraries) should be sent to:

Association of College and Research Libraries

Attn: Standards Fulfillment

50 East Huron Street

Chicago, IL 60611

Questions? Contact Dawn Mueller at (312) 280-2516 or (800) 545-2433, ext. 2516.

Introduction

[Information Literacy Defined](#)

[Information Literacy and Information Technology](#)

[Information Literacy and Higher Education](#)

[Information Literacy and Pedagogy](#)

[Use of the Standards](#)

[Information Literacy and Assessment](#)

[Standards, Performance Indicators, and Outcomes](#)

Standards, Performance Indicators, and Outcomes

Standard One

The information literate student determines the nature and extent of the information needed.

Performance Indicators:

1. The information literate student defines and articulates the need for information.

Outcomes Include:

- a. Confers with instructors and participates in class discussions, peer workgroups, and electronic discussions to identify a research topic, or other information need
- b. Develops a thesis statement and formulates questions based on the information need
- c. Explores general information sources to increase familiarity with the topic
- d. Defines or modifies the information need to achieve a manageable focus
- e. Identifies key concepts and terms that describe the information need
- f. Recognizes that existing information can be combined with original thought, experimentation, and/or analysis to produce new information

2. The information literate student identifies a variety of types and formats of potential sources for information.

Outcomes Include:

- a. Knows how information is formally and informally produced, organized, and disseminated
- b. Recognizes that knowledge can be organized into disciplines that influence the way information is accessed
- c. Identifies the value and differences of potential resources in a variety of formats (e.g., multimedia, database, website, data set, audio/visual, book)
- d. Identifies the purpose and audience of potential resources (e.g., popular vs. scholarly, current vs. historical)

- e. Differentiates between primary and secondary sources, recognizing how their use and importance vary with each discipline
 - f. Realizes that information may need to be constructed with raw data from primary sources
3. The information literate student considers the costs and benefits of acquiring the needed information.

Outcomes Include:

- a. Determines the availability of needed information and makes decisions on broadening the information seeking process beyond local resources (e.g., interlibrary loan; using resources at their locations; obtaining images, videos, text, or sound)
 - b. Considers the feasibility of acquiring a new language or skill (e.g., foreign or discipline-based) in order to gather needed information and to understand its context
 - c. Defines a realistic overall plan and timeline to acquire the needed information
4. The information literate student reevaluates the nature and extent of the information need.

Outcomes Include:

- a. Reviews the initial information need to clarify, revise, or refine the question
- b. Describes criteria used to make information decisions and choices

Standard Two

The information literate student accesses needed information effectively and efficiently.

Performance Indicators:

1. The information literate student selects the most appropriate investigative methods or information retrieval systems for accessing the needed information.

Outcomes Include:

- a. Identifies appropriate investigative methods (e.g., laboratory experiment, simulation, fieldwork)
 - b. Investigates benefits and applicability of various investigative methods
 - c. Investigates the scope, content, and organization of information retrieval systems
 - d. Selects efficient and effective approaches for accessing the information needed from the investigative method or information retrieval system
2. The information literate student constructs and implements effectively-designed search strategies.

Outcomes Include:

- a. Develops a research plan appropriate to the investigative method
 - b. Identifies keywords, synonyms and related terms for the information needed
 - c. Selects controlled vocabulary specific to the discipline or information retrieval source
 - d. Constructs a search strategy using appropriate commands for the information retrieval system selected (e.g., Boolean operators, truncation, and proximity for search engines; internal organizers such as indexes for books)
 - e. Implements the search strategy in various information retrieval systems using different user interfaces and search engines, with different command languages, protocols, and search parameters
 - f. Implements the search using investigative protocols appropriate to the discipline
3. The information literate student retrieves information online or in person using a variety of methods.

Outcomes Include:

- a. Uses various search systems to retrieve information in a variety of formats
 - b. Uses various classification schemes and other systems (e.g., call number systems or indexes) to locate information resources within the library or to identify specific sites for physical exploration
 - c. Uses specialized online or in person services available at the institution to retrieve information needed (e.g., interlibrary loan/document delivery, professional associations, institutional research offices, community resources, experts and practitioners)
 - d. Uses surveys, letters, interviews, and other forms of inquiry to retrieve primary information
4. The information literate student refines the search strategy if necessary.

Outcomes Include:

- a. Assesses the quantity, quality, and relevance of the search results to determine whether alternative information retrieval systems or investigative methods should be utilized
 - b. Identifies gaps in the information retrieved and determines if the search strategy should be revised
 - c. Repeats the search using the revised strategy as necessary
5. The information literate student extracts, records, and manages the information and its sources.

Outcomes Include:

- a. Selects among various technologies the most appropriate one for the task of extracting the needed information (e.g., copy/paste software functions, photocopier, scanner, audio/visual equipment, or exploratory instruments)
- b. Creates a system for organizing the information
- c. Differentiates between the types of sources cited and understands the elements and correct syntax of a citation for a wide range of resources
- d. Records all pertinent citation information for future reference
- e. Uses various technologies to manage the information selected and organized

Standard Three

The information literate student evaluates information and its sources critically and incorporates selected information into his or her knowledge base and value system.

Performance Indicators:

1. The information literate student summarizes the main ideas to be extracted from the information gathered.

Outcomes Include:

- a. Reads the text and selects main ideas
 - b. Restates textual concepts in his/her own words and selects data accurately
 - c. Identifies verbatim material that can be then appropriately quoted
2. The information literate student articulates and applies initial criteria for evaluating both the information and its sources.

Outcomes Include:

- a. Examines and compares information from various sources in order to evaluate reliability, validity, accuracy, authority, timeliness, and point of view or bias
 - b. Analyzes the structure and logic of supporting arguments or methods
 - c. Recognizes prejudice, deception, or manipulation
 - d. Recognizes the cultural, physical, or other context within which the information was created and understands the impact of context on interpreting the information
3. The information literate student synthesizes main ideas to construct new concepts.

Outcomes Include:

- a. Recognizes interrelationships among concepts and combines them into potentially useful primary statements with supporting evidence
 - b. Extends initial synthesis, when possible, at a higher level of abstraction to construct new hypotheses that may require additional information
 - c. Utilizes computer and other technologies (e.g. spreadsheets, databases, multimedia, and audio or visual equipment) for studying the interaction of ideas and other phenomena
4. The information literate student compares new knowledge with prior knowledge to determine the value added, contradictions, or other unique characteristics of the information.

Outcomes Include:

- a. Determines whether information satisfies the research or other information need
- b. Uses consciously selected criteria to determine whether the information contradicts or verifies information used from other sources
- c. Draws conclusions based upon information gathered
- d. Tests theories with discipline-appropriate techniques (e.g., simulators, experiments)

- e. Determines probable accuracy by questioning the source of the data, the limitations of the information gathering tools or strategies, and the reasonableness of the conclusions
 - f. Integrates new information with previous information or knowledge
 - g. Selects information that provides evidence for the topic
5. The information literate student determines whether the new knowledge has an impact on the individual's value system and takes steps to reconcile differences.

Outcomes Include:

- a. Investigates differing viewpoints encountered in the literature
 - b. Determines whether to incorporate or reject viewpoints encountered
6. The information literate student validates understanding and interpretation of the information through discourse with other individuals, subject-area experts, and/or practitioners.

Outcomes Include:

- a. Participates in classroom and other discussions
 - b. Participates in class-sponsored electronic communication forums designed to encourage discourse on the topic (e.g., email, bulletin boards, chat rooms)
 - c. Seeks expert opinion through a variety of mechanisms (e.g., interviews, email, listservs)
7. The information literate student determines whether the initial query should be revised.

Outcomes Include:

- a. Determines if original information need has been satisfied or if additional information is needed
- b. Reviews search strategy and incorporates additional concepts as necessary
- c. Reviews information retrieval sources used and expands to include others as needed

Standard Four

The information literate student, individually or as a member of a group, uses information effectively to accomplish a specific purpose.

Performance Indicators:

1. The information literate student applies new and prior information to the planning and creation of a particular product or performance.

Outcomes Include:

- a. Organizes the content in a manner that supports the purposes and format of the product or performance (e.g. outlines, drafts, storyboards)
 - b. Articulates knowledge and skills transferred from prior experiences to planning and creating the product or performance
 - c. Integrates the new and prior information, including quotations and paraphrasings, in a manner that supports the purposes of the product or performance
 - d. Manipulates digital text, images, and data, as needed, transferring them from their original locations and formats to a new context
2. The information literate student revises the development process for the product or performance.

Outcomes Include:

- a. Maintains a journal or log of activities related to the information seeking, evaluating, and communicating process
 - b. Reflects on past successes, failures, and alternative strategies
3. The information literate student communicates the product or performance effectively to others.

Outcomes Include:

- a. Chooses a communication medium and format that best supports the purposes of the product or performance and the intended audience
- b. Uses a range of information technology applications in creating the product or performance
- c. Incorporates principles of design and communication
- d. Communicates clearly and with a style that supports the purposes of the intended audience

Standard Five

The information literate student understands many of the economic, legal, and social issues surrounding the use of information and accesses and uses information ethically and legally.

Performance Indicators:

1. The information literate student understands many of the ethical, legal and socio-economic issues surrounding information and information technology.

Outcomes Include:

- a. Identifies and discusses issues related to privacy and security in both the print and electronic environments
 - b. Identifies and discusses issues related to free vs. fee-based access to information
 - c. Identifies and discusses issues related to censorship and freedom of speech
 - d. Demonstrates an understanding of intellectual property, copyright, and fair use of copyrighted material
2. The information literate student follows laws, regulations, institutional policies, and etiquette related to the access and use of information resources.

Outcomes Include:

- a. Participates in electronic discussions following accepted practices (e.g. "Netiquette")
 - b. Uses approved passwords and other forms of ID for access to information resources
 - c. Complies with institutional policies on access to information resources
 - d. Preserves the integrity of information resources, equipment, systems and facilities
 - e. Legally obtains, stores, and disseminates text, data, images, or sounds
 - f. Demonstrates an understanding of what constitutes plagiarism and does not represent work attributable to others as his/her own
 - g. Demonstrates an understanding of institutional policies related to human subjects research
3. The information literate student acknowledges the use of information sources in communicating the product or performance.

Outcomes Include:

- a. Selects an appropriate documentation style and uses it consistently to cite sources
- b. Posts permission granted notices, as needed, for copyrighted material

Appendix I: Selected Information Literacy Initiatives

- ? In 1989 the American Library Association (ALA) Presidential Committee on Information Literacy issued a [Final Report](#) which defined four components of information literacy: the ability to recognize when information is needed and to locate, evaluate and use effectively the needed information.
- ? In 1990, the National Forum on Information Literacy (NFIL) was founded as a response to the recommendations of the ALA Presidential Committee *Final Report*. NFIL is a "coalition of over 75 education, business, and governmental organizations working to promote international and national awareness of the need for information literacy and encouraging activities leading to its acquisition." Forum members promote information literacy nationally, internationally, and within their own programs.
<http://www.infolit.org/index.html>
- ? In March 1998 NFIL issued, *A Progress Report on Information Literacy: An Update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*.
<http://www.infolit.org/documents/progress.html>
- ? In 1998 the American Association of School Libraries (AASL) and the Association of Educational Communications and Technology (AECT) published *Information Literacy Standards for Student Learning*. The AASL/AECT standards detail competencies for students in K-12.
- ? Since 1989, in the absence of national standards, many states, school districts, state university systems, and local institutions have developed information literacy competency standards.
<http://www.fiu.edu/~library/ili/iliweb.html>

ACRL is a division of the American Library Association

©2003 American Library Association. [Copyright Statement](#)

Last Revised: September 21, 2004