



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Aplicadas e Educação
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
Coordenação do Curso de Secretariado Executivo
Curso: Secretariado Executivo



MELHORANDO A COMUNICAÇÃO DO SECRETARIO EXECUTIVO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Área Temática: Tecnologia Secretarial

Orientanda: Talita Fabiane da Silva - UFPB - talyta777@hotmail.com
Orientadora: Dra. Adriana Zenaide Clericuzi - UFPB - azclericuzi@gmail.com
Examinador: Prof. Dr. Daniel Cesar Chacon - UFPB - djmagnificat@ig.com.br
Examinadora: Dra. Patrícia Silva N. Barros – UFPB – patricia@dce.ufpb.br

RESUMO

Este trabalho é referente à comunicação interna e às contribuições das tecnologias que o secretário executivo tem utilizado na organização, tendo objetivo analisar como os meios tecnológicos podem ter melhorado a atuação do Secretário Executivo na comunicação interna. O método usado foi um questionário aplicado, pelo *google forms*, a alunos e alguns professores, do campus IV na cidade de Mamanguape/Pb. Diante da pesquisa os meios da comunicação mais agregados e utilizados pelos os entrevistados, são as redes sociais. Concluímos que de acordo com os objetivos, a tecnologia e seus meios modernos de informar, tem sido um canal de facilidade para a comunicação interna, desenvolvendo assim bons resultados em suas tomadas de decisões.

Palavras-chaves: Comunicação. Secretario. Tecnologia. Organização.

ABSTRACT

This work refers to the internal communication and the contributions of the technologies that the executive secretary has used in the organization, aiming to analyze how the technological means may have improved in the performance of the Executive Secretary in the internal communication. The method used was a questionnaire applied by google drive to the students and some teachers, of campus IV in the city of Mamanguape / Pb. Before the survey the most aggregated means of communication and used by the interviewees, are social networks. We conclude that

technology and its modern means of notification have been a channel of ease for internal communication thus developing good results in its decision making.

Keywords: Communication, Technology, Secretary. Organization.

1 INTRODUÇÃO

Diante das inúmeras informações que estão sendo disponibilizadas através da tecnologia, percebemos que elas são excelentes ferramentas para o aproveitamento no uso pessoal e profissional. A tecnologia tem facilitado à comunicação e tem trazido bons seguimentos desde que seja quando são utilizados de forma correta e lícita.

A comunicação tem sido um canal que possibilita um relacionamento ágil e transparente, em função têm sido alcançada mais produtividade nas empresas e desde então a comunicação tem sido mais priorizada. Mas quando a informação não é transmitida corretamente causa um desequilíbrio na organização com os ruídos da informação, é por isso que a relação interpessoal tem sido cobrada dentro das empresas, porque quando se há uma harmonia de diálogos entre os funcionários se torna mais fácil para lidar em qualquer situação, ocasionando bons resultados. Uma empresa é dividida em dois grupos sociais, um é externo e o outro é interno, neste artigo abrangemos o público interno de uma organização, e como lidam com o avanço tecnológico.

Vemos que a comunicação é um modo de expandir-se entre os empregados a realidade de um processo de troca de informações e interação nos relacionamentos de uma organização. E esse relacionamento evita qualquer desordens entre as diferenças dos objetivos dentro da mesma.

Ainda que existam algumas empresas que não dão tanta importância à comunicação, automaticamente são gerados problemas interpessoais através dos ruídos e acaba interferindo assim no desenvolvimento da organização.

Porém, dentro da empresa, o secretário executivo deve exercer suas funções corretamente, atendendo a necessidade do crescimento da mesma, sabendo atuar conforme as regras sem causar dano algum, mais tendo um bom desenvolvimento na sua área de trabalho.

Notamos a necessidade que o secretário executivo tem em desenvolver com uma visão ampla na comunicação interna utilizando a tecnologia, pois o seu trabalho

é muito representativo em uma organização, à medida que o trabalho do secretário executivo está novamente na assessoria da alta gerência e com ferramentas de comunicação amplia a necessidade de melhorar, a comunicação entre este profissional e todas as outras partes da empresa.

A tecnologia avançou na qual trouxe benefícios no crescimento ao desempenho de diálogo conseguindo um desempenho melhor nas organizações e para a nossa sociedade. Mediante a necessidade na comunicação interna, a tecnologia e seu avanço tem se tornado mais comum, dentro das empresas promovendo diálogos mais frequentes e ocasionando a organização mais produtividade, sendo indispensável para o alinhamento e engajamento da equipe de trabalho em busca dos objetivos organizacionais.

O objetivo geral deste artigo é analisar como a tecnologia tem melhorado dentro da organização com a atuação do Secretário Executivo na comunicação interna?

E apresentar os meios de comunicação que tem sido base nas organizações, identificando a importância do uso da tecnologia dentro da empresa e expondo o avanço que melhoram a comunicação dentro da organização.

Desse modo aplicamos um questionário entre professores e alunos do curso de Secretariado, para analisar que meios tecnológicos são utilizados visando qual o meio mais agregados na comunicação interna.

2 COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação surgiu há muito tempo através de gravuras feitas em grutas e cavernas onde os homens expressavam as suas caçadas e conquistas, mostrando e assegurando a sobrevivência das futuras gerações. É bem verdade que a comunicação tem evoluído os seus meios de maneira extraordinária, ela tem se tornado uma ferramenta muito importante para a empresa alcançar os objetivos, uma vez que ela faz as pessoas ou seu público interno ter o conhecimento do que é o objetivo.

Segundo Schuler (2004, p.11), “a comunicação está presente em todas as formas de organização conhecidas na natureza, tanto que se pode afirmar que a única maneira de haver organização é através da comunicação”.

Para Davis e Newstrom (1996)

Comunicação é a transferência de informação e compreensão de uma pessoa para a outra. É uma forma de atingir os outros com as ideias, fatos, pensamentos, sentimentos e valores. Ela é uma ponte do sentido entre as pessoas, de tal forma que elas podem compartilhar aquilo que sentem e sabem. Utilizando esta ponte, uma pessoa pode cruzar com segurança o rio de mal-entendidos que muitas vezes as separa. (p.4).

Vemos que sem a comunicação não temos como chegar a lugar algum. A forma como as pessoas se comunicam em uma organização refletem em grande medida suas atitudes, sua comunicação deve circular sempre inovadas para ter um procedimento melhor, pois quanto mais clareza para mostrar seus objetivos, metas e resultados, melhor será sua atuação na empresa e em qualquer organização.

A comunicação interna é de suma importância para o bom andamento das organizações, é uma das peças-chaves para o sucesso do empreendimento. Sem ela é impossível se obter um resultado positivo no trabalho desenvolvido pelos funcionários, ficando assim impossível a satisfação do cliente.

Terciotti e Macareno (2009, p.10) dizem que a comunicação equivale a um ato de dividir informações entre duas ou mais pessoas, com o alvo de convencer e adquirir um entendimento comum a respeito de um argumento ou de uma situação.

Para melhorar o desempenho dos funcionários por meio da comunicação interna, é necessário desenvolver valores e técnicas. Os seus valores seriam: responsabilidade, compromisso, cooperação, solidariedade e dedicação são fundamentais para o trabalho em equipe. As técnicas são formas de comunicação que possibilitem às equipes operacionalizarem melhor seus procedimentos.

Dessa forma quando as informações não são divulgadas adequadamente ocorrem se as falhas que dificultam o processo de *feedbacks*. Vemos que é a comunicação interna que torna eficazes as mensagens e ações destinadas a motivar, incentivar, orientar, promover, desenvolver e integrar as pessoas de uma organização. Percebemos que a comunicação, dá uma importância em um todo de uma empresa em sua administração organizacional.

Para Curvello (2012):

A comunicação interna, durante muitos anos, foi definida como aquela voltada para o público interno das organizações (diretoria, gerências e funcionários), buscando informar e integrar os diversos segmentos desse público aos objetivos e interesses organizacionais. Hoje, podemos definir a comunicação interna como o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que podem contribuir para a construção de uma boa imagem pública. (p.22).

3 ORGANIZAÇÕES E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Nas organizações umas das coisas fundamentais para ter um desenvolvimento satisfatório é o relacionamento interpessoal. Isso é um fator que está sendo observado dentro da equipe de uma organização e que tem sido de uma forma contribuída. Existem pessoas tecnicamente excelentes, com potencial enorme, porém não sabem trabalhar em equipe e isso afeta o próprio andamento na empresa.

Segundo Alberto Ruggiero (2002, p.1) “Não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados. Se ela não estiver bem informada, se seus integrantes não se comunicarem adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa”. Para Moscovici (2003, p.47) “O relacionamento interpessoal entre o líder e os membros do grupo é um dos fatores mais relevantes na facilitação ou obstância de um clima de confiança, respeito que possibilite relações de harmonia e cooperação”.

Vemos que as empresas visam alcançar seus objetivos específicos e a partir do momento em que são alcançados deixa de ser uma situação esperada e se torna em algo real e com isso é preciso um clima organizacional favorável no qual constitui no meio interno de uma organização. Bem verdade que o relacionamento interpessoal contribuindo para um ambiente agradável dentro da empresa resultando um aumento de produtividade e motivação.

3.1 TIPOS DE COMUNICAÇÃO

Por meio da comunicação interna e seus meios de se comunicar tem gerado motivação e encorajamento a equipe interna das empresas existem dois tipos de comunicação que são classificadas como verbal e a não verbal. A verbal é aquela que designada por palavras ou escritas.

Vieira (2007) relata que:

“Tudo que se escreve carrega a imagem do seu autor. A palavra escrita é mais forte do que a falada; não se pode negar o que se escreveu. As empresas encontram muita dificuldade com seus colaboradores, que ficam a desejar na hora de escrever”. (p. 91)

E a comunicação não verbal é aquela que transmitimos através de gestos, imagens, ou até mesmo através das redes sociais. Segundo Davis e Newstrom,

(1996, p.5) “Todo ato de comunicação influencia, de alguma maneira, a organização.”

Para Pimenta (2006):

“As emoções são comunicadas sem palavras, antes de serem formuladas na linguagem oral. Ansiedade, decepção, alegria, tranquilidade, agressividade, equilíbrio, e tantas outras emoções são expressas através de gestos, tom de voz, expressões faciais e dos olhos, postura, toque etc.” (p. 155).

Podemos ver que os meios de comunicação de alguma forma são divulgados e acaba atraindo mais atenção ao público interno quando é divulgado por esses canais. Na figura 1: podemos listar os meios de comunicação através dos jornais, revistas, memorando interno, reuniões periódicas e e-mails.

Figura 1: Meios de comunicação



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Nada impede que a organização utilize mais de uma dessas ferramentas, cada meio atende a um objetivo, um público e a escolha, depende das necessidades detectadas nas etapas da organização. Cabe a organização escolher qual meio alternar, para adquirir bons resultados na imagem da sua empresa ou alcançar suas metas.

3.2 PROCESSO E FLUXO DE COMUNICAÇÃO

Afirma Medeiros e Hernandes (2010, p.24), a mensagem deve estar adequada ao canal que conduzirá ao destinatário. Daí que, para ser efetiva e alcançar o resultado que se espera, a mensagem deve ser veiculada adequadamente.

Segundo Medeiros e Hernandes (2010, p.61 ed.12) diz que “O emissor não pode dizer algo muito diferente daquilo que o receptor espera dele; caso contrário, não estabelece comunicação positiva”.

Segundo Schuler (2004, p.105) afirma:

“O meio, o canal físico para veicular a mensagem, representa papel determinante no processo de comunicação. Ele é que possibilita que a mensagem chegue ao receptor alvo no momento oportuno, com a intensidade e frequências desejadas.”

A comunicação Interna existe como fatores que assinalaria como fluxo de Informação. Observaremos que o fluxo de informação é influenciado pela estrutura da organização e que revela o seu ciclo e as afinidades comunicacional dividindo em padrões como:

a. Comunicação ascendente: É através comunicação ascendente (para cima) que os diretores das empresas que obtêm as informações através de relatório, dados de produção e qualidade é uma forma de saber as sugestões dos colaboradores da organização.

Para Maximiano (2000, p.285), “As pesquisas de atitudes levam para cima, de forma organizada, informações que a administração pode aproveitar para consertar os aspectos problemáticos e criar um clima favorável ao desempenho”.

b. Comunicação descendente:

Que é também conhecida como comunicação para baixo, é usado em organizações que feita através de ordens ou informações sobre políticas ou programas que a empresa quer inserir. É claro que as decisões são tomadas, porém não a participação dos colaboradores na decisão e, é então a uma necessidade de feedback. De acordo com Maximiano (2000, pg.284) Muitas vezes, a comunicação para baixo procura manter as pessoas informadas para que possam trabalhar direito.

c. Comunicação Lateral:

É aquela comunicação entre colaboradores de um mesmo grupo ou até mesmo hierarquia dentro da organização nível Segundo Hampton (1992) faz uma diferenciação entre a comunicação lateral e a comunicação diagonal, dizendo que na primeira, a comunicação se dá com pessoas do mesmo nível hierárquico e na segunda, com pessoas de níveis hierárquicos diferentes. Para o autor, este tipo de comunicação é muito usado para comunicação gerencial.

d. Comunicação em diagonal:

É um fluxo de informação entre uma chefia funcional e elementos que exerce autoridade funcional, ou seja, mensagens trocadas entre um superior e um subordinado de outra área ou departamento e isso é comum em organizações mais abertas.

4 COMUNICAÇÃO INTERNA PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO

O secretário (a) evoluiu de papel e hoje ela vai além de seus requisitos básicos, é considerado o braço direito dos líderes do mercado de trabalho, é umas das profissões que tem mais crescido ultimamente, de acordo a Federação Nacional das Secretárias e Secretários, (Fenassec), e tem sido executado com eficiência.

E a comunicação para um secretário tem sido um fenômeno organizacional ele se relaciona diretamente com as decorrências do dia a dia com as tomadas de decisão e o relacionamento no trabalho no qual permitiu que fosse responsável pelo desempenho tanto pessoal como da própria organização.

Para um profissional de secretariado é impossível gerenciar, organizar sem ao menos estiver se comunicando com o público e recebendo seus feedbacks, tendo assim uma grande importância à comunicação para um secretário devido a sua competência para alcançar suas metas. Pois um secretário para receber bons resultados ele se expõe sempre com clareza e com objetivos para ser atendido com merecimento.

“O perfil do Secretariado Executivo aponta para um profissional com competência para promover e participar da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das organizações, do aumento de produtividade e competitividade” (BORTOLOTTI E WILLERS, 2005).

De acordo como que vemos a comunicação interna influi muito para um profissional de Secretariado, passa a ser essencial na sua rotina, pois a sua real contribuição é a comunicação e tem sido um modo de sobrevivência nas organizações.

Segundo Medeiros Hernandez (1999, p. 57):

Em geral, as empresas esperam de suas secretarias: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas, que sejam dignas de confiança, que saibam delegar tarefas quando necessário, que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho, que sejam capazes de trabalhar em grupo.

Vemos nessa citação que as empresas, já esperam isso de um secretário executivo, além do comprometimento com o trabalho, a imobilidade nas tomadas de decisões. Na empresa observamos que o profissional de secretariado tem acesso a um todo na organização, em lidar com determinadas situações mais o que se prioriza muito no secretário é o sigilo e a ética das informações, mostrando como são capazes de trabalhar em grupo.

5 CONTRIBUIÇÕES DA TECNOLOGIA NO SECRETARIADO

Silva (2011, p. 24) ainda afirma que, “com a globalização, a profissão de secretariado firmou sua posição no mercado de trabalho como a de um profissional polivalente que precisa estar atento a sua área de atuação, interagindo com competência no mundo dos negócios”.

Moura e Costa (2012, p.1) destacam que a escolha do canal adequado é tão estratégica quanto a própria estratégia. “Seja com a utilização da internet, reuniões, a ação direta no exercício da liderança, ou o convívio com os parceiros, demonstrou-se que muito mais que o saber comunicar, é preciso saber por qual canal comunicar”.

Com avanço da tecnologia vemos que, promoveu muito crescimento nas empresas. A tecnologia se abrangeu muito com o passar dos anos veremos na tabela abaixo a evolução da tecnologia dentro da organização e como tem causado melhoria para um secretário.

EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

1870	Telefone – Máquina de escrever – Papel carbono
1880	Mimeógrafo – Caixa registradora – Máquina de somar
1890	Máquina de estenografia
1900	Fita de duas cores para máquina de escrever
1930	Máquinas de escrever elétricas (primeiras versões)
1950	Transistores – Xerox
1960	Computadores com microchip
1970	Microcomputadores – Transmissão de Fac-símile – Calculadoras eletrônicas
1980	Sistemas integrados – software para computadores
1990	Pcs – E-mail – Internet
2000	Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz – Assistentes virtuais

Fonte: Estado de São Paulo (1999 apud Adelino e Silva, 2012, pp. 15-16).

A Tecnologia da informação (TI) tem auxiliado muito nos últimos anos, os profissionais dessa área precisaram criar algumas ferramentas, sistemas que interagem com arquivos e bancos de dados no objetivo de obter resultados relevantes.

A tecnologia da informação utilizada inclui ferramentas para trabalho em grupo, uma diversidade de meios de comunicação (correio eletrônico, INTRANET), redes internas de telefonia e de comunicação de dados, dentre muitas outras. Seu modelo de gestão inclui, obrigatoriamente, um número reduzido de níveis hierárquicos e utiliza sempre, independentemente da sua configuração de organograma, o trabalho interfuncional (times, células, grupos de trabalho e de solução de problemas). Por consequência, o processo decisório é acentuadamente participativo. Todo este desenho visa facilitar a coleta, a assimilação e o aproveitamento do conhecimento (SERAFIM FILHO, 1999, p. 04).

Segundo Teixeira Filho (2001) diz que o dado, a informação e o conhecimento têm sido os principais ativos dentro das organizações. Todo sistema de informação pode ser visto como um conjunto de programas e de estruturas de dados.

Mas além de ter como um todo essas importâncias dentro da organização com a comunicação interna, muitas das vezes ocorrem problemas no grupo interno pelo os volumes de processo dos documentos e etc. Porém para a melhoria das empresas e para obtermos um controle dentro da empresa sem ruídos é onde a tecnologia entra e na qual damos a importância pois veremos adiante a importância do uso da tecnologia e seus benefícios que gera o crescimento de bons resultados.

Em um ambiente caracterizado por mudanças, a Tecnologia da Informação (TI) assume um papel de vital importância para a melhoria da competitividade das organizações. Neste contexto, constata-se o aspecto dinâmico da interação entre as tecnologias e as organizações. O grande desafio será, pois, o de incutir flexibilidade e agilidade aos novos modelos organizacionais (RODRIGUES e PINHEIRO, 2005, p. 102).

Segundo Rezende (2005, p.32) A Tecnologia da Informação pode ser conceituada como “recursos tecnológicos e computacionais para guarda de dados e geração de informação”. Para o referido autor, a TI têm em seus fundamentos componentes de hardware – equipamentos e máquinas, software – programas e seus recursos, sistemas de telecomunicações, gestão de dados e informação. Suas aplicações fazem parte do cotidiano das organizações e auxiliam diretamente no controle e na gestão das ações.

Não entendemos que a tecnologia não é resumida em aparelhos repletos de botões, mais sim inovações criadas para resolver problemas cotidianos.

5.1 TECNOLOGIA COMO UM AGENTE DE MUDANÇA

Antes de explanar sobre o uso da tecnologia que dispomos hoje e de que maneira ela interfere na nossa vida profissional, ou seja, como agente de mudanças na profissão de Secretariado, devemos, antes de qualquer coisa, entender a evolução da profissão, pois é a partir destes dados que será possível avaliarem todas as mudanças ocorridas e de que forma elas estão ligadas para demonstrar o papel que uma Secretária Executiva tem e como a tecnologia ajuda a mudar muitos cenários.

Sobre a evolução da nossa profissão, segundo alguns autores, ela se iniciou no tempo dos escribas. O escriba dominava a escrita, classificava os arquivos, além de receber ordens por escrito e as executar, sobretudo um profissional de confiança, cujo sigilo das informações era imprescindível. Assim, pode ser feita uma ligação com a origem do seu nome com as atividades desenvolvidas; a origem do nome Secretário vem do latim *secretum*, *secretarium*, que significa lugar retirado, conselho privado; e *secreta* particular.

Em seguida, a profissão começou a ser exercida por homens, mas com o advento das guerras mundiais, o posto é ocupado por mulheres, já que os homens iam lutar nas guerras. A partir de então, as mulheres ganham espaço no mercado.

Assim, pode-se fazer um paralelo entre a evolução da profissão e o notório crescimento das organizações e globalização que diminuiu a distância entre as empresas. Com a chegada da Guerra Fria por volta de 1960 e a pesquisa sobre a guerra, descobre-se a internet, que hoje é a grande aliada da profissão.

Como imaginar a vida moderna sem o computador, sem smartphone, sem tablete, e sem acesso à internet, imagine a vida de uma Secretária Executiva, que todos os processos diários são interligados por esses dispositivos e que seu trabalho necessita constantemente de internet e tudo que a envolve.

Ademais, o grande agente de mudanças da tecnologia na profissão foi o uso da internet aliado a vários recursos que auxiliam o trabalho. Ter uma agenda on-line junto com o executivo em que tudo que inserido ou alterado, ambos sabem, aperfeiçoa bastante o trabalho e facilita na hora de lembrar-se dos compromissos.

Fazer pesquisa de hotel em sites especializados e ainda contar com a opinião de várias pessoas que visitaram e se hospedaram no estabelecimento é, sem dúvida, um grande avanço, que melhora a gestão de viagens, contando também com o apoio das agências e seus vários relatórios obtidos apenas com o clique.

A redação de cartas, ofícios, memorandos, atas, recibos etc, que é constante na vida “secretarial”, conta com a extraordinária ajuda dos editores de textos e podem ser enviados por e-mail, ficam guardados no computador evitando o acúmulo de papéis, bem como podem ser impressos para o envio de outros setores e até para outras empresas. Além, é claro, da criação de planilhas, gestão das contas corporativas e particulares que aprimoram e facilitam o dia a dia.

Nada mais simples também do que usar um aplicativo para pedir um táxi rápido e sem custo adicional, comida, verificar a temperatura, usar o Google para fazer pesquisa de empresa para fazer cotação de eventos, empresas parceiras, usarem o *Google maps* para direcionar rotas, saber qual o melhor percurso, qual a distância de um hotel para o local do evento, do escritório.

Vale ressaltar também que, além disso, com a globalização, o contato com estrangeiros aumentou e pesquisar na internet sobre outra cultura e até conversar com pessoas de outros países é importante para receber bem aquele visitante estrangeiro e, sem dúvida, parte essencial de bons negócios para a empresa. O envio e recebimento de e-mails, o acesso pelo celular, mandar mensagem, o uso do whatsapp são formas de comunicação que melhoram a vida das pessoas e facilitam o cotidiano profissional. A criação de apresentação eficaz para reuniões, editar formulários, entre tantas outras coisas que a tecnologia pode fazer em favor de os profissionais de Secretariado.

Enfim, se o(a) secretário(a) executivo(a) souber usar a tecnologia de forma correta, se atualizar e buscar aperfeiçoamento contínuo sobre a automação do trabalho, pode e deve tê-la como uma grande aliada e, desse modo, trazer muitas mudanças no contexto profissional, facilitando e buscando criar novos processos com rapidez e qualidade que a vida moderna demanda.

6 METODOLOGIA

6.1 MÉTODO

Para Parra Filho e Santos, (2002 p. 64): A metodologia da pesquisa informa os meios empregados na coleta dos dados para posterior apresentação destes na pesquisa. Ou seja, estabelece o procedimento do pesquisador para o levantamento das informações, que pode ser por meio de questionário, formulário, teste, pesquisa de mercado, entrevista, dados, estatística, livros, jornais, revistas, entre outros. Quanto a abordagem foi tanto qualitativa, quanto quantitativa.

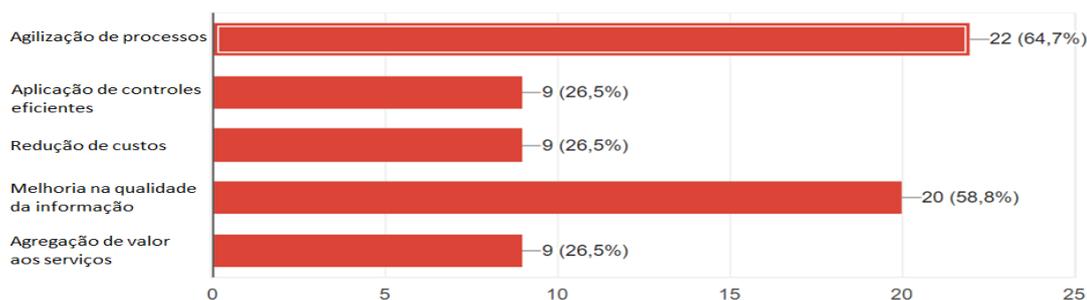
6.2 AMOSTRA

Entrevistamos os alunos que estão cursando Secretariado e alguns professores do curso, onde aplicamos um questionário contendo 11 questões e sendo respondido por 34 pessoas, para analisar e identificar os procedimentos e efeitos causados pela comunicação interna. Todos que foram entrevistados são alunos e professores do curso Secretariado do campus IV, na cidade de Mamanguape-PB. A base instrumental desta pesquisa, foi enviado um questionário online pelo *google forms* aos entrevistados (com alunos e professores do curso de Secretariado Executivo do Campus IV,) onde responderam as questões. De acordo com Köche (2001 p.122) “O planejamento de uma pesquisa depende tanto do problema a ser investigado, da sua natureza e situação espaço temporal em que se encontra, quanto da natureza e nível de conhecimento do investigador”.

7 ANÁLISE DOS DADOS

Será feito nos dados qualitativos, utilizando gráficos para ilustrar as respostas dos entrevistados, e os dados serão descritos e refletidos para conferirmos o andamento da comunicação interna com a tecnologia executada pelos alunos graduandos do curso secretariado executivo e alguns professores da mesma instituição e do mesmo curso.

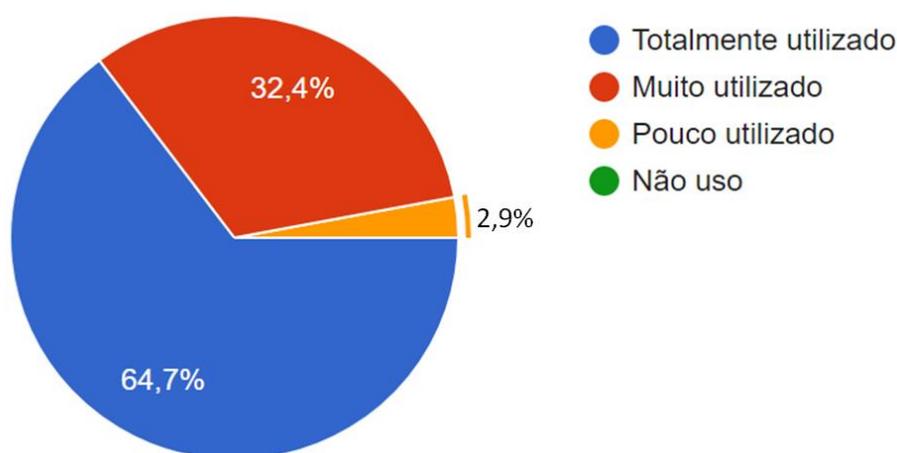
Figura 2: Causas do uso da Tecnologia.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na figura 2 vemos que as causas do uso da tecnologia dentro dos entrevistados, a agilização e aprimoramento dos processos com 64,7% tem trazido beneficência na empresa e 58,8% tem visto a melhoria na qualidade e disponibilidade das informações interna dentro da organização, que tem causado o uso da tecnologia dentro da organização. E vimos que ficou igualada com 26,5% a Aplicação de controles eficientes, a Melhoria na qualidade e disponibilidade das informações importantes interna e externamente à organização, e Agregação de valor aos serviços que também tem facilitado o acesso da informação.

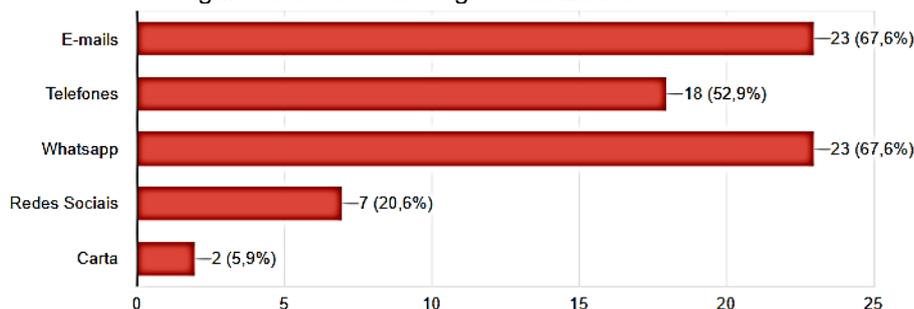
Figura 3: Utilização da tecnologia ao longo do dia.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na figura 3 notamos que segundo os entrevistados é totalmente utilizado as tecnologias da informação ao longo do dia por 64,7%. E que também é muito utilizado, com moderação por 32,4% dos que responderam, no entanto 2,9% dos entrevistados durante o seu dia não utilizam tanto computadores, celulares, impressoras enfim não tem muita necessidade de utilizar esses meios tecnológicos.

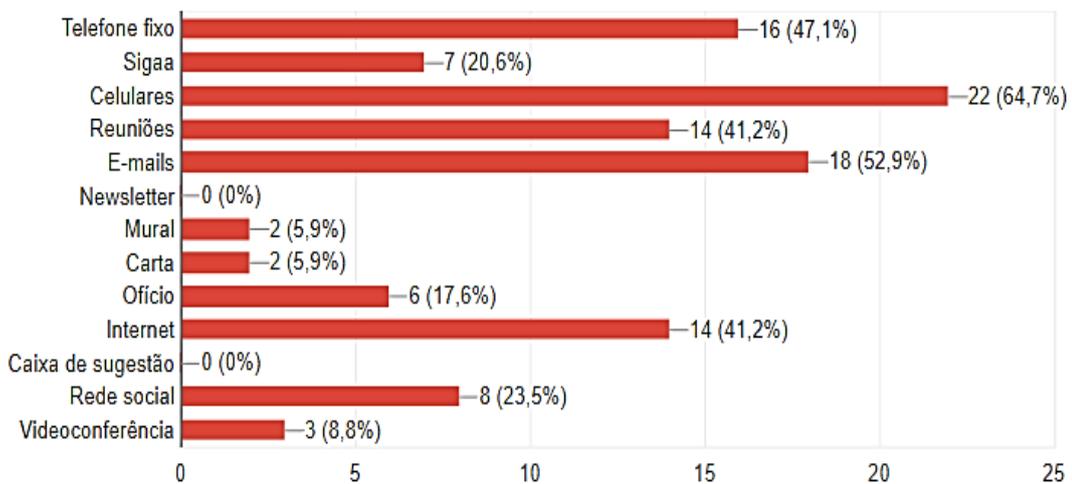
Figura 4: Meios tecnológicos utilizados



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na figura 4 percebe-se que, o meio tecnológico mais utilizado diariamente dentro ou fora da organização mais respondido foi o meio do Whatsapp e dos E-mails com 67,6% que tem gerado uma influencia grande na comunicação, não deixando de lado 52,9% do uso dos telefones que também sempre fez parte da comunicação de um secretário, vemos que o meio das redes sociais com 20,6% também tem sido utilizado pelos entrevistados não com tanta frequência pois nem tudo que ocorre dentro da empresa necessita ser divulgado. E o que menos tem sido utilizado no meio da organização é as cartas com 5,9% dos entrevistados, pois só é empregado quando não se tem um feedback das outras alternativas mais utilizadas que citamos acima.

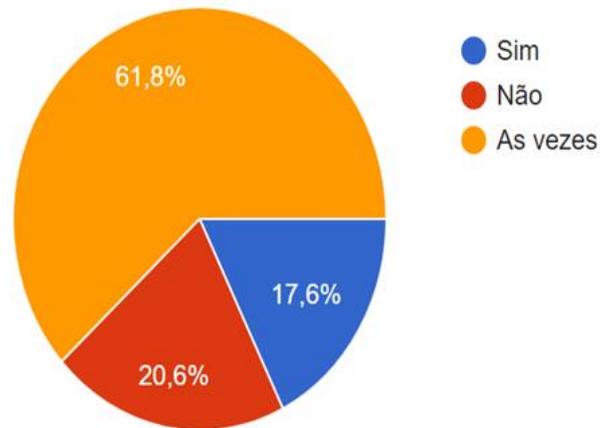
Figura 5: Ferramenta mais usada na Comunicação Interna.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na figura 5 a ferramenta mais utilizada no meio da comunicação interna, foram os celulares com 64,7%, e e-mails com 52,9%. Telefones fixos 47,1% , as reuniões e uso da Internet com 41,2%, estes meios são mais utilizados pois obtêm mais rapidez dentro da empresa, podendo assim agilizar a diminuição dos problemas que pode aparecer durante algum processo. Já a Rede Social 23,5%, e o Sigaa 20,6%, são ferramentas empregadas mais nas divulgações quando já se tem resultados concretos, já quando é ofício 17,6% Videoconferência 8,8%, Mural e Carta 5,9% esses meios não está sendo muito utilizado.

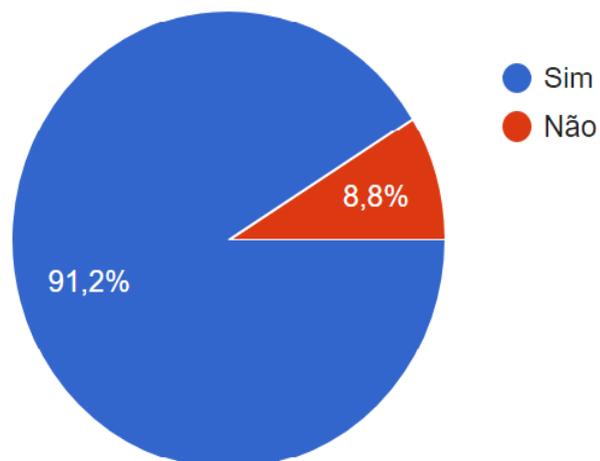
Figura 6: Existe ruídos na Comunicação.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na figura 6 vemos que nessa questão ocorrem às vezes os ruídos dentro da organização com 61,8% e em uma boa parte não ocorre com 20,6%, de 17,6% dizem que sim ocorre muitos ruídos. Bem na verdade sempre vão existir algumas falhas de comunicação acredito que em toda organização, pois é raro uma empresa não haver ruídos.

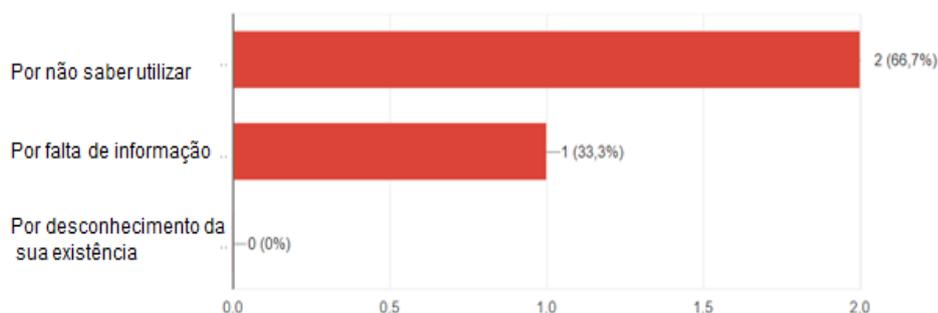
Figura 7: Utilização do Sigaa da UFPB.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Se responder não, identifique possíveis razões:

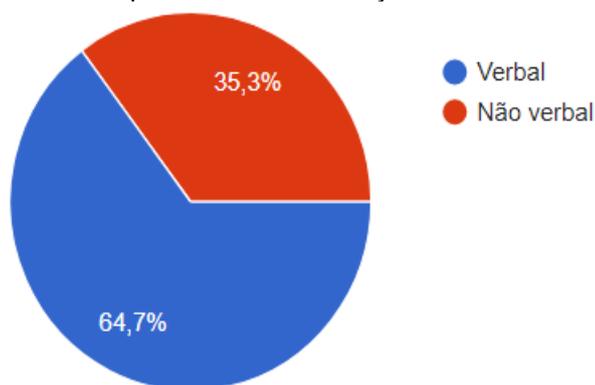
Figura 8: Razão de não utilizar o Sigaa.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na figura 7 a plataforma do SIGAA da UFPB é Sim utilizada por 91,2 % dos entrevistados além de estarem cursando, a necessidade de estar se atualizando do que acontece entre as disciplinas e entre o campus. E com 8,8% responderam por terem concluído o curso. Completando essa questão vemos que na figura 8 as possíveis razões de terem respondido não, foi por não saber utilizar com 66,7% e por falta de informação por 33,3% dos entrevistados.

Figura 9: A frequência da comunicação Verbal e não verbal.

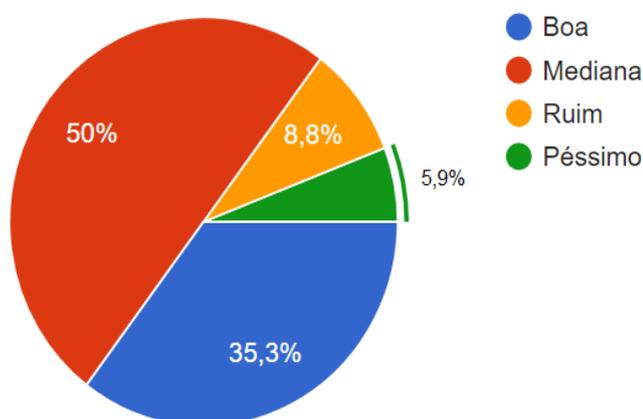


Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na figura 9 a comunicação do Curso de Secretariado tem sido mais verbal com 64,7% pois tem sido mais comunicada através de fala através de algum representante que passa pelas salas de aula, e 35,3% diz que não verbal porque

algumas coisas tem sido encaminhada por e-mails, redes sociais, ou colocadas até mesmo no mural do curso.

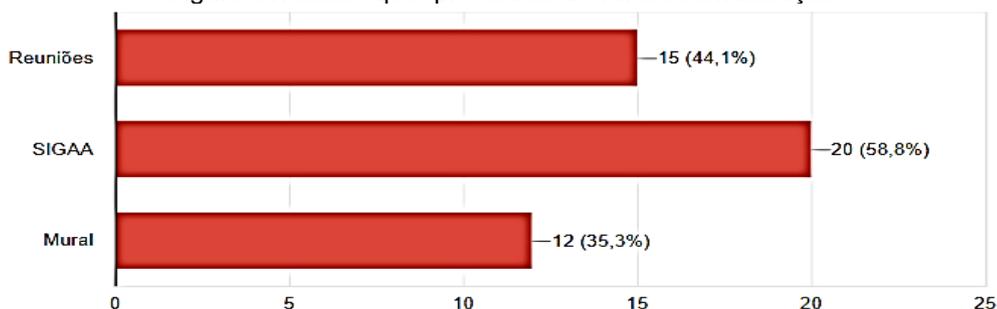
Figura 10: Avaliação da comunicação do Sigaa.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na Figura 10 a avaliação da comunicação interna do SIGAA no campus a maior porcentagem foi mediana com 50% dos entrevistados confirmando que são razoáveis. Já 35,3% diz que é boa, pois se tem um domínio sobre a plataforma, sendo 8,8% Ruim e 5,9% péssimo, devido aos ruídos de não procurar informação de como utilizar.

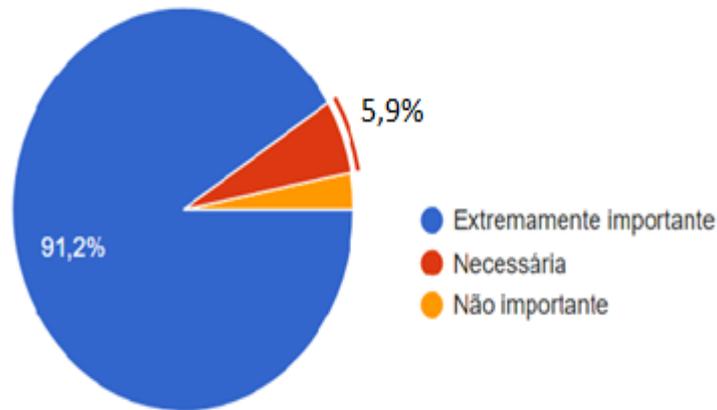
Figura 11: Meios que precisa melhorar na comunicação.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na Figura 11 o meio de comunicação que precisa melhorar é mais a plataforma do SIGAA por 58,8% respondida, talvez por sempre estar inovando os programas, melhorando também as reuniões com 44,1%, pois elas ajudam ampliar mais a visão dos objetivos a serem conquistados, e 35,3% dos entrevistados dizem que precisa melhorar o mural, pois quando se dirigir a uma coordenação, estando no mural registrado, facilita a comunicação da informação desejada.

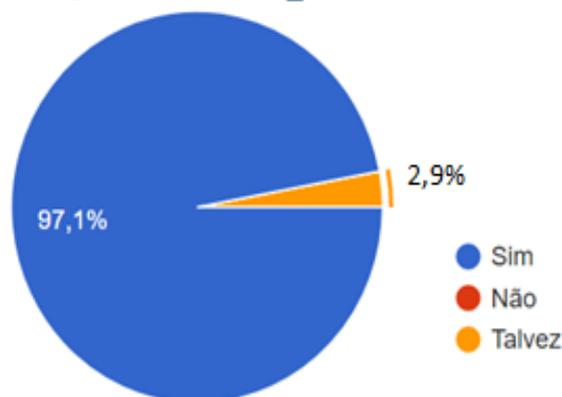
Figura 12: O uso da tecnologia por um profissional de Secretariado.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na figura 12 é extremamente importante com 91,2% o uso da tecnologia pelo profissional de Secretariado, pois é essencial no dia -a- dia, pois embora não pareça mais tudo tem se voltado a tecnologia das informações. E vemos que 5,9% dos entrevistados usam quando necessário, ou seja, não são tão dependentes assim.

Figura 13: A tecnologia causa aprimoramento no profissional de Secretariado.



Fonte: Pesquisa realizada, 2017.

Na figura 13 foi respondido Sim com 97,1%, o uso da tecnologia aprimora a comunicação interna de um profissional de Secretariado aprimorando também o seu trabalho. E 2,9% dos entrevistados diz que talvez aprimore, mais não tem certeza, a não ser que administre a melhor forma de usar a tecnologia dentro da organização.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante a comunicação tem se tornado com um vínculo de tecnologias para a melhoria das informações trouxe benefícios para as organizações, e com sua evolução de se comunicar vimos que o secretário executivo tem conduzido a comunicação com um aumento de desempenho nas organizações com mais consistência.

E Diante das análises que foram feitas através do questionário conclui-se que o secretário executivo utiliza com frequência os meios tecnológicos para ter uma boa relação para atingir suas metas dentro da empresa e o meio mais agregado são as redes sociais que tem auxiliado muito no mercado de trabalho. E identificamos o meio mais empregado dentro da organização é os E-mails e o WhatsApp na qual tem sido a rede social mais utilizada ,que traz mais agilidade para resolver as conjunturas.

Na visão dos entrevistados as redes sociais é mais visualizada por toda sociedade pela rapidez e tem sido mais fácil ao tratar as informações com mais prestezas aprimorando a comunicação tanto dentro das empresas como fora.

Logo vemos que a pesquisa em si menciona que a comunicação interna tem tido um bom desenvolvimento pelos meios de tecnologia que tem avançado dia após dia, e que tem sido perceptível dentro da instituição do campus IV localizado em Mamanguape/PB a comunicação interna tem sido trabalhada corretamente.

REFERENCIAS;

BANHIA, J. **Introdução à comunicação**. Rio de Janeiro: Mauad,1995.

BÍSCOLI E LOTTE. **Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo**. Disponível em:
<<http://erevista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewFile/91/300>> acesso 24/Jan/2017.

BORTOLOTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de Secretariado Executivo Bilíngue: explanação das principais características que compõem o perfil**. Revista Expectativa. Toledo : edunioeste, v.4, n.4, 2005, p. 45-56.

BOSCO MEDEIROS, J.;HERNANDES ,S. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**.12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação empresarial: teoria e prática**. São Paulo: Ed. Manole. 2003

BUSKO ,Paula. **Comunicação Interna e Externa e suas diferenças**. Disponível em: <<https://empreendedorismoecomunicacao.wordpress.com/comunicacao-empresarial-i/>> acesso 22/Jan/2017.

CURVELLO, J. J. A. **Comunicação Interna e Cultura Organizacional**. Brasília: Casa das Musas, 2012.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento Humano no Trabalho – Uma Abordagem Organizacional**. São Paulo: Editora Pioneira, 1996.

GAUDÊNIO TORQUATO DO REGO, F. **Comunicação empresarial: Comunicação institucional**. 7. ed. São Paulo: Summus, 1986.

KUNSCH, Margarida M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. São Paulo : Summus, 2003.

MEDEIROS, João Bosco. HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária Lei no. 9.261/96**. 7 ed. São Paulo : Atlas, 1999.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretaria**. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2010. 392p.

MOSCOVICI, Serge. **Representações Sociais: investigações em psicologia social**; Petrópolis, RJ: Vozes, 2003, p.1-109 e 167-213.

PESSETTI PRISCILLA. **Uma análise da comunicação interna na empresa**. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/1465/1/Priscila%20Pessetti.pdf>>acesso 17/Abr/2017.

PIMENTA, M. **Comunicação Empresarial**. 5.ed. Campinas: Alinea, 2006.

SHULLER, Maria (Coord.). **Comunicação estratégica**. São Paulo: Atlas, 2004.

SILVA, EMILIANO. Virtual book, 2012. **A importância do relacionamento interpessoal para as organizações**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/a-importancia-do-relacionamento-interpessoal-para-as-organizacoes/63484/>> acesso 21/jan/2017.

TERCIOTTI, Sandra Helena; MACARENCO, Isabel. **Comunicação Empresarial na Prática**. São Paulo: Editora Saraiva, 2009.