

A secretária executiva e o uso da informática no seu dia a dia

Elaine Silva Soares Torres¹

Marisa Oliveira Santos²

Danilo Moreira Jabur³

Luzileia Brito de Oliveira⁴

Resumo: A secretária executiva é peça chave na organização, devido à flexibilidade do seu perfil, atribuições e competências. Nesse contexto, a informática desponta como uma ferramenta importante e necessária para o novo perfil do profissional de secretariado executivo. Este trabalho tem como finalidade avaliar a importância da informática para a secretária executiva. Para isso serão abordados fatores que possam contribuir para um questionamento mais profundo sobre o tema. Os resultados demonstram que as organizações estão mudando os seus quadros e o formato de suas hierarquias, de suas estruturas organizacionais. Acredita-se que num futuro incerto as novas tecnologias da informação e comunicação transformarão drasticamente o modo como se lê e se absorve as informações científicas e corriqueiras produzidas pela humanidade.

Palavras-chave: Secretária executiva. Informática. Competências.

Abstract: The Executive Secretary is a key element within the organization because of the flexibility of its structure, functions and powers. In this context the computer is included, an important and necessary tool for the new professional profile of the executive secretariat. This work at assessing the importance of information to the Executive Secretary in their day to day. To do this will be addressed throughout this article, important factors that could contribute to a deeper questioning about the subject. The results show that organizations are changing their frames and formats of their hierarchies of their organizational structures. It is believed that in an uncertain future of new information and communication technologies will transform dramatically the way we read and absorb the information produced by scientific and everyday humanity

Keywords: Executive Secretary. Informatics. Skills.

¹ Graduanda em Secretariado Executivo pela Faculdade Juvêncio Terra - FJT. Email: elaine26_torres@hotmail.com

² Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente pela UESC. Coordenadora do Curso de Administração e Secretariado da Faculdade Juvêncio Terra - FJT. Professora Titular do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da UESB. E-mail momarisa@gmail.com

³ Contador pela UESB. Especialista em Controladoria pela Visconde de Cairu. Professor da Faculdade Juvêncio Terra. E-mail: djabur@gmail.com

⁴ Contadora pela UESB. Especialista em Controladoria pela Visconde de Cairu. Mestre em Biodiesel pela FTC e Doutoranda em Meio Ambiente pela UESC. E-mail: luzileaboliveira@yahoo.com.br

1 Introdução

Este trabalho tem como título A secretária executiva e o uso da informática no seu dia a dia, cuja finalidade é avaliar a importância da informática para a secretária executiva. Para isso serão abordados fatores que possam contribuir para um questionamento mais profundo sobre o tema.

Colaborando na comprovação do objetivo geral, apresentam-se também os seguintes objetivos específicos: identificar como o conhecimento de informática aprendido na literatura pode tornar mais ágeis as atividades das secretárias executivas nas organizações e verificar novos desafios que motivem as secretárias executivas a acompanhar as novas exigências das empresas.

A problemática deste estudo baseia-se em: a informática é uma ferramenta importante para o profissional de secretariado executivo?

Ao realizar esta pesquisa foi utilizado o método hipotético-dedutivo que segue a seguinte linha de raciocínio: quando os conhecimentos disponíveis sobre determinado assunto são insuficientes para explicar um fenômeno, então surge o problema, e na tentativa de explicá-lo, são formuladas conjecturas ou hipóteses. O problema é o crescimento da informática nas empresas, crescimento que promoveu uma maior agilidade nas respostas às questões do mercado, por isso, para o profissional de secretariado executivo a informática é uma ferramenta importante para seu desenvolvimento na organização. Muitos desses profissionais não priorizam a contribuição da informática para o desenvolvimento do seu trabalho.

Com as novas exigências do mercado informatizado e globalizado a secretária executiva passou a ser multifuncional, executando várias tarefas, desde lidar com a informática até gerir a empresa na ausência do executivo. Para isso, ela precisa estar bem amparada em relação às informações.

Em época de tantas esperanças na cibernética, a *internet* representa o coroamento de um processo de informatização que facilitou o acesso da secretária executiva à informação. Percebe-se que o profissional de secretariado executivo está sempre buscando se aperfeiçoar nos serviços de informática, pois isso facilita muito o seu trabalho. As organizações constantemente procuram a inovação com o intuito de promover um ambiente de inteligência competitiva e para isso as secretárias executivas precisam estar atualizadas para desenvolver suas atividades com eficiência e eficácia e atender às necessidades do mercado.

A informática, sem dúvida, proporciona inovação no trabalho da secretária executiva, tornando mais ágil e eficiente o seu trabalho, além de possibilitar novos desafios e motivar esse profissional a acompanhar as novas exigências do mercado de trabalho.

2 Referencial teórico

2.1 O novo perfil da secretária executiva

Muitas empresas não têm conhecimento das habilidades do profissional de secretariado executivo. O curso surgiu no Brasil para atender às necessidades das empresas multinacionais que já eram habituadas a trabalhar com esse tipo de profissional. Com base na necessidade do mercado de trabalho em relação a profissionais capacitados e com habilidades diversas, as instituições de ensino elaboraram grades curriculares para secretárias executivas atuarem como empreendedora com visão holística dentro da empresa.

As atividades cotidianas das Secretárias Executivas requerem amplos conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais, todos de extrema importância no desempenho de suas funções na empresa.

A Secretária executiva do momento precisa estar sempre atualizada para acompanhar o mercado de trabalho que hoje em dia exige profissionais capacitados que apresentem habilidades específicas e empreendedora para uma atuação eficaz. Com o avanço da tecnologia, a Secretária executiva precisa buscar sempre conhecimentos necessários e fundamentais para tornar mais ágil o seu trabalho e o desempenho da função e assim conseguir mais tempo para desenvolver outras atividades. A Secretária do novo milênio deixou de ser apenas um apoio para o executivo, passou a exercer funções criativas, atendendo assim às necessidades das organizações.

A *internet* trouxe muitos avanços para a secretária executiva, pois possibilitou a esse profissional a comunicação com todos os segmentos organizacionais, acarretando assim uma troca de experiência e aprendizagem que contribui para o seu desenvolvimento na empresa. Por isso, além da contribuição estratégica, a informática é uma ferramenta essencial no trabalho, pois possibilita que esse profissional contribua para a melhoria da qualidade e maior produtividade na organização, como por exemplo: administrar eficazmente seu tempo, coordenar o trâmite de papéis, manter atualizados os arquivos e manuais informatizados.

A informática é um processo que possibilita novos desafios que motiva esse profissional a acompanhar as novas exigências do mercado de trabalho. O profissional de secretariado executivo academicamente está sendo preparado para assessorar e articular a área administrativa das empresas.

As secretárias executivas são afetadas diretamente com as mudanças e tendências do mercado por sua atuação nas organizações, pois, dentre suas habilidades estão a assessoria e a participação e tomada de decisão.

2.2 Os desafios da era da informatização

Percebe-se que a demanda da produção do conhecimento é grande e dura cerca de cinco séculos. O grande empecilho do acesso a essas informações foram, até o momento, as barreiras geográficas, linguísticas, cognitivas e financeiras, fatores que foram suprimidos ou pelo menos vencidos com o advento da informática e posteriormente com o surgimento da *internet*. Ao advento desta, se atribuiu a responsabilidade da democratização das informações produzidas e todas as ferramentas desenvolvidas ao longo das últimas décadas. Assim, foi possível romper a maioria das barreiras que impediam o acesso à produção informacional produzida no mundo inteiro.

A era da informação surgiu graças ao impacto provocado pelo desenvolvimento tecnológico e pela tecnologia da informação. Na era da informação, o capital financeiro cede o trono para o capital intelectual. A nova riqueza passa a ser conhecimento, o recurso mais valioso e importante (CHIAVENATO, 2002, p.478).

Na era da globalização e das organizações informatizadas é de fundamental importância que a secretária executiva tenha conhecimento de informática, pois o mercado cada vez mais exige profissionais qualificados.

Na dimensão tecnológica, as variáveis consideradas inicialmente como suporte à engenharia do conhecimento são: redes de conhecimentos (*internet*, *intranet* e *extranet*), *groupware* GED (gerenciamento eletrônico de documentos), *workflow* e *data warehouse* (ANGELONI, 2008, p. 243 e 244).

As secretárias executivas precisam se preparar e se capacitar para exercer suas funções com eficiência e eficácia. No mundo corporativo atual, elas devem buscar conhecimentos avançados de tecnologia da informação para estarem sempre atualizadas.

De acordo com Angeloni (2008, p.243),

As redes de computadores e, por excelência, a *internet*, são um recurso bastante poderoso e que se apresenta não apenas como suporte tecnológico, mas também como uma verdadeira forma de organização, que altera a prática de comunicação entre atores e a maneira como a informação e o conhecimento transitam dentro da organização e entre organizações distintas.

A informática é um recurso tecnológico que rompeu barreiras e tornou-se uma realidade para milhares de pessoas. As empresas passaram a utilizar esse recurso mediante as necessidades crescentes de obter conhecimentos e informações.

Digitalização: A nova economia é uma economia digital. A nova mídia é internet. A informação está em formato digital em bits. A TI permite trabalhar uma quantidade incrível de informações comprimidas e transmitidas na velocidade da luz. A infra-estrutura está substituindo rapidamente a estrutura tradicional das organizações (CHIAVENATO, 2002, p. 479).

A informática possibilita que as secretárias executivas dediquem mais tempo às tarefas de pensar e criar, essenciais ao desenvolvimento de novas habilidades e práticas. A interatividade faz a diferença na organização, pois permite que o profissional de secretariado obtenha informação, tire dúvidas em tempo real, aprenda a trabalhar em grupo contribuindo tanto para a aquisição de novos conhecimentos para a empresa como para o seu conhecimento na organização. Como afirma Angeloni (2008, p.245), “uma *intranet* possibilita maior aproveitamento da inteligência da empresa, permitindo que os usuários criem, acessem e distribuam informação com facilidade”.

A informática é um meio facilitador que possibilita que as secretárias executivas tenham um melhor aproveitamento nas empresas, fazendo com que essas profissionais compartilhem idéias, e desenvolvam novos conhecimentos. Dessa forma, os profissionais de secretariado executivo, com o uso da informática, realizam o seu trabalho de maneira mais ágil e fácil, um apoio importante para o novo modelo de gestão.

2.3 A importância da informática para a secretária executiva do século XXI

A informática e o conhecimento tecnológico são cada vez mais utilizados pelas empresas, com o advento da globalização e a acirrada competitividade, a tecnologia tem auxiliado no aumento da capacidade de inovação desses profissionais que cada vez mais se especializam para acompanhar as exigências das organizações.

Na década de 1990, a *internet* rompeu barreiras importantes e tornou se uma realidade para milhões de pessoas. Ela passou a ser utilizada comercialmente, expandiu-se além dos limites acadêmicos e militares e alcançou abrangências e utilização dificilmente previstas por seus idealizadores e pelos profissionais das múltiplas dimensões impactadas (ANGELONI, 2008, p 252 e 253).

Dessa forma, torna-se importante conhecer as tecnologias da informação, responsáveis pelo processo de obtenção de informação na organização. A forte competitividade entre as organizações e a globalização fazem com que esses profissionais

se tornem cada vez mais dinâmicos. As mudanças ocorridas neste novo milênio fazem com que os empresários dependam cada vez mais da capacidade de seus colaboradores em aprender e aprimorar seus conhecimentos. Por isso, as empresas exigem mais dos seus funcionários, com grande destaque para a inovação, novas idéias para atender às necessidades do mercado. Afinal, a informação serve para dar respaldo às empresas para tomadas de decisões e para a geração de conhecimentos para os seus trabalhadores. Por isso, as secretárias executivas necessitam de conhecimentos aprofundados de informática para desenvolverem suas atividades e promoção do crescimento pessoal e profissional refletido no crescimento da própria empresa demonstrando a importância de gerir conhecimento organizacional. De acordo com Chiavenato (2002, p.483), “Com a transformação da informação de analógica para digital, as coisas físicas podem tornar-se virtuais, como a empresa virtual, escritório virtual, emprego virtual, congresso virtual, realidade virtual, loja virtual etc.”

A informática facilitou a vida do profissional de secretariado executivo. Além da contribuição estratégica, a informática, sem dúvida, proporciona inovação no trabalho, tornando assim mais ágil e eficiente o trabalho desse profissional. A secretária executiva pode atuar como agente motivador, transmitindo uma imagem positiva da sua área de atuação e promovendo o intercâmbio entre subordinados e chefias.

Ser secretária executiva não é somente uma questão de opção, mas um verdadeiro desafio que somente as profissionais preparadas e capacitadas podem exercer com eficiência e eficácia, pois com as frequentes mudanças e tendências no mundo dos negócios e com a globalização, as organizações exigem cada vez mais profissionais capacitados.

3 Metodologia

Ao realizar esta pesquisa utilizou-se o método hipotético-dedutivo que segue a seguinte linha de raciocínio: quando os conhecimentos disponíveis sobre determinado assunto são insuficientes para explicar um fenômeno, então surge o problema, e na tentativa de explicá-lo, são formuladas conjecturas ou hipóteses.

Lakatos e Marconi (2000, p. 71) apoiam o que foi dito acima quando afirmam que “o método hipotético-dedutivo defende que primeiro surge o problema e este será testado pela observação e experimentação”.

Para cumprir esta pesquisa, foi utilizado o levantamento bibliográfico, a partir de fontes secundárias (livros e artigos científicos) e a pesquisa quantitativa com aplicação de

questionários semiestruturados com 20 pessoas escolhidas aleatoriamente no mês de agosto de 2010.

4 Análise e discussão dos resultados

4.1 Perfil geral dos entrevistados

Em relação ao gênero, 95% dos entrevistados são do sexo feminino e 5% do sexo masculino.

Quanto à faixa etária, 60% possuem entre 18 e 25 anos; 40% dos entrevistados possuem de 26 a 40 anos. Percebe-se que predomina entre os profissionais o público jovem.

De acordo com Medeiros e Hernandes (1999, p.98), “o profissional de secretariado hoje busca aprimorar seus conhecimentos, através de leituras, cursos, entre outros”. Atualmente, esse profissional não trabalha mais em um ambiente fechado, atendendo telefone e anotando recados, ele trabalha com os demais colaboradores da empresa. Sua formação acadêmica o auxilia no apoio da área financeira, trabalhando como uma ponte de comunicação dos operários aos executivos.

4.2 Atuação do Profissional de Secretariado

Em relação ao tipo de empresa em que o profissional de secretariado atua, o gráfico 1 (abaixo) demonstra que 80% da amostra entrevistada responderam que trabalham em empresa privada; 20% responderam que trabalham em empresa pública.

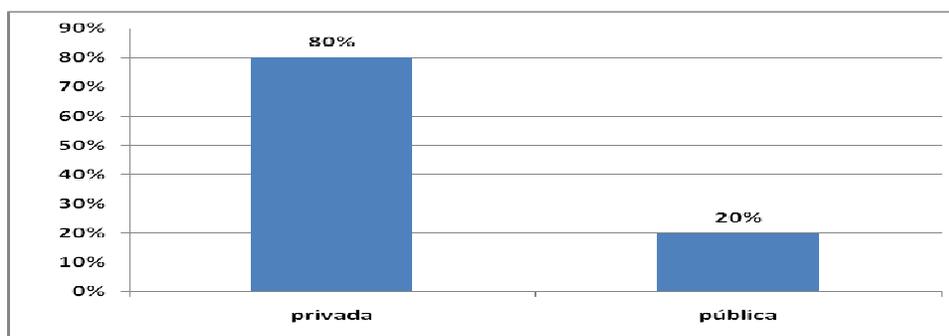


Gráfico 1: Tipo de empresa onde trabalha

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

De acordo com Pacola (2003, p.19), “o profissional de secretariado qualificado tem capacidade de atuar em qualquer setor de trabalho”. Para ter qualificação, a secretária executiva precisa “investir” em si própria, mediante participação em cursos, palestras e

treinamentos. É fundamental que a secretária executiva aprenda outros idiomas. Além da capacitação, é necessário ter competência e habilidade suficiente para atuar em qualquer segmento comercial ou empresarial.

Seja na empresa privada, seja na pública, é importante que o profissional de secretariado tenha habilidades e conhecimento na área da informática. Desse modo, o gráfico 2 apresenta algumas informações relevantes sobre essa questão:

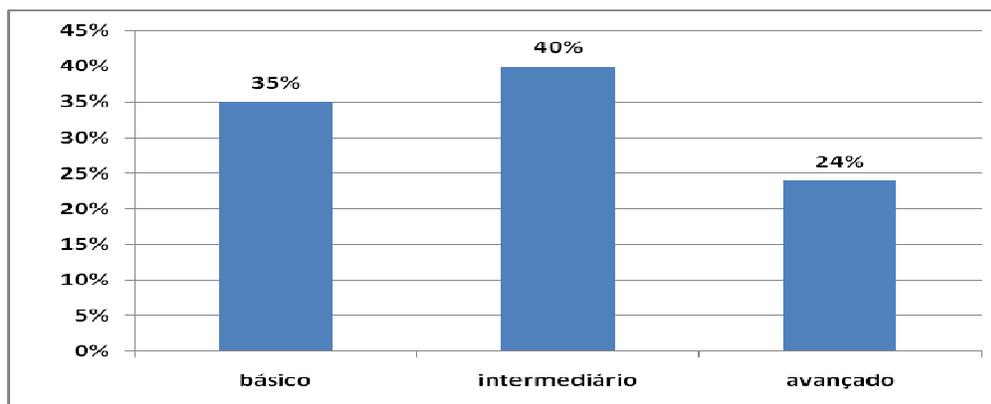


Gráfico 2: Grau de conhecimento em informática

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Como se pode perceber no gráfico 2, 35% da amostra entrevistada possuem conhecimento básico em informática; 40% possuem conhecimento intermediário e 25% conhecimento avançado em informática. Percebe-se que, de modo geral, os entrevistados têm algum conhecimento na área de informática; isso é muito bom, pois é indispensável ao profissional de secretariado.

Segundo Chiavenato (2001, p. 76), “apesar das mudanças significativas, relata-se que somente na década de 90, o profissional de secretariado começou a mudar seu perfil profissional, afastando-se do estereótipo de secretário servente”. A partir desse momento o profissional assume vida própria nas organizações, mostrando qualidades, até então, desconhecidas, o profissional passa a ser empreendedor, ou seja, cria condições para a empresa produzir resultados, ampliando sua área de atuação.

Ainda em relação ao conhecimento de informática, o gráfico 3 apresenta as seguintes informações:

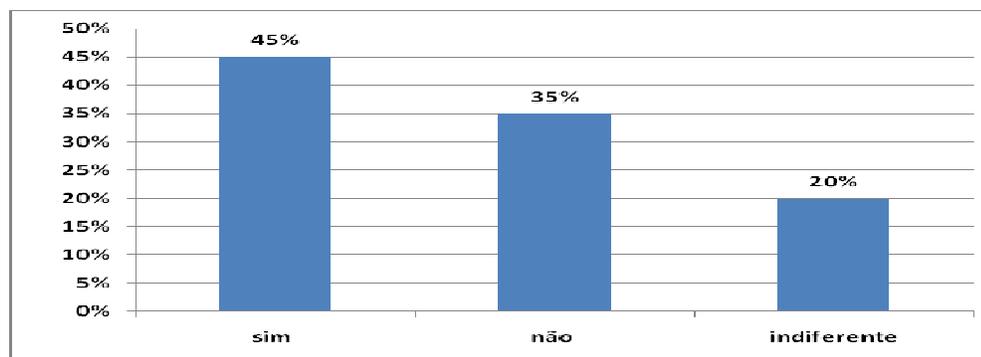


Gráfico 3: Necessidade de curso avançado de informática

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Percebe-se no gráfico 3 que 45% da amostra entrevistada consideraram necessário ter o curso avançado de informática para atuar na função; 35% respondeu que não é necessário ter o curso avançado de informática; 20% da amostra mostraram-se indiferentes.

Segundo Pacola (2002, p.25), “é muito importante que o profissional de secretariado tenha pelo menos o conhecimento básico de informática, para ter condições de atuar nas organizações”. A informática está presente em praticamente todos os momentos, por isso, é fundamental que qualquer profissional da área administrativa, principalmente a Secretária executiva entenda um pouco sobre informática.

Como é importante que o profissional de secretariado esteja sempre se capacitando e se aperfeiçoando para enfrentar as mudanças tecnológicas e estruturais no mercado cada vez mais competitivo. Entretanto, mesmo com tanta tecnologia, se o profissional de secretariado não for dinâmico, não vai conseguir desempenhar bem suas atividades. Nesse contexto, o gráfico 4 apresenta mais informações pertinentes:

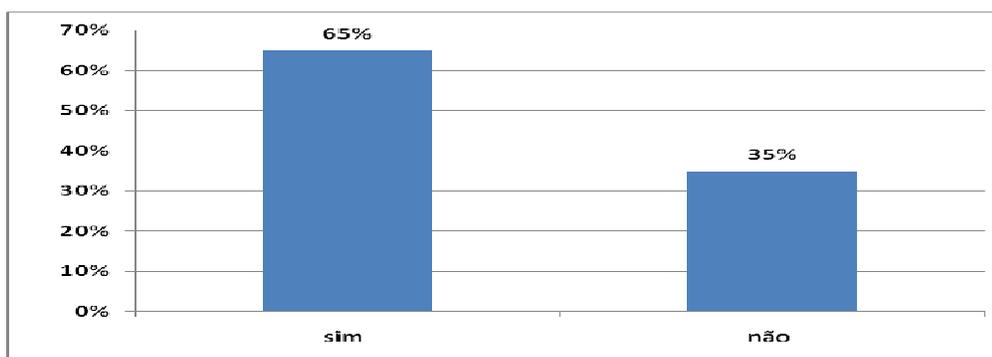


Gráfico 4: Se considera dinâmico diante da evolução da informática no mundo globalizado

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Como se pode observar no gráfico 4, 65% da amostra entrevistada responderam que se consideram profissionais dinâmicos diante da evolução da informática; 35% da amostra entrevistada não se consideram dinâmicos como profissionais de secretariado.

Por isso, de acordo com Carvalho (1998, p.54) atualmente, “a secretária executiva é um assessora executiva e administradora de informações que assessora a direção/chefia a processar e organizar informações”. Possui prática nas rotinas de escritório, habilidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. Precisa apresentar liderança, confiabilidade, espírito de equipe, criatividade, ética, descrição, dinamismo, ser polivalente.

A complexidade das organizações e das decisões, bem como a intensificação das situações nelas envolvidas, passa a exigir profissionais de secretariado executivo que administrem uma nova competência de aprendizagem e de tratamento analítico-conceitual, capacidade de autogerenciamento, de assimilação de novas informações, habilidades de natureza operacional, flexibilidade intelectual, comportamento autônomo e formação intelectual diferenciada.

Conforme o gráfico 5 apresenta abaixo, 90% da amostra entrevistada responderam que o profissional de secretariado precisa ter o conhecimento avançado de informática; 10% responderam que a secretária executiva precisa ter o conhecimento intermediário de informática.

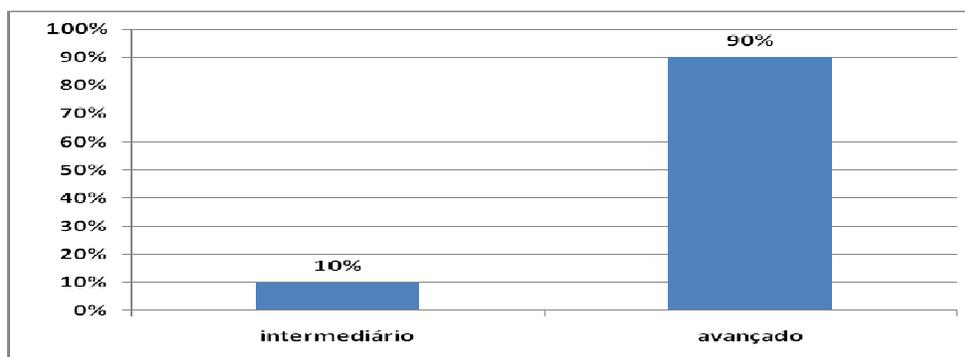


Gráfico 5: Conhecimento avançado de informática necessário ao profissional de secretariado.

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

De acordo com Medeiros e Hernandes (1999, p.76), “a área secretarial tem ganhado maior importância e autonomia nas organizações em razão da atuação dos seus profissionais no gerenciamento das informações, o que interfere diretamente no processo decisório”. Com isso, esse profissional deixou de exercer apenas a função de “executor de

tarefas” e passou a desempenhar um papel de consultor, facilitador, assessor e empreendedor.

Desse modo, com a ajuda da informática, o desempenho da secretária executiva torna-se mais flexível, dando condições de atuação com responsabilidade em todos os segmentos.

Em relação à busca de novos conhecimentos na área da informática, a figura 6 apresenta as seguintes informações:

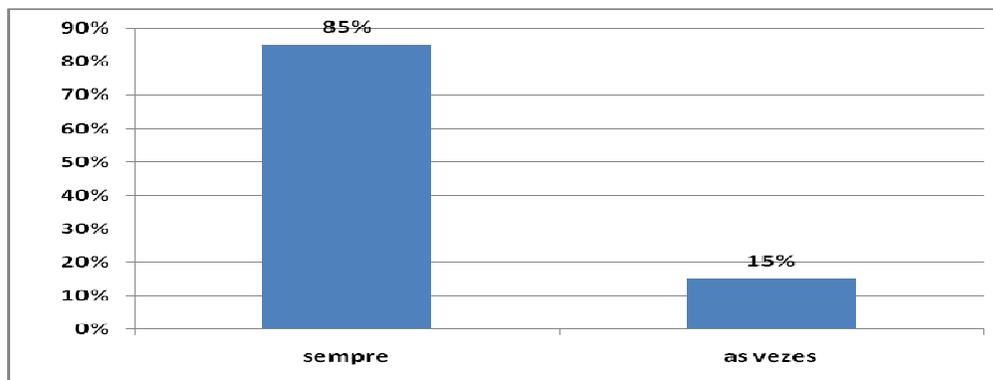


Gráfico 6: Busca de novos conhecimentos sobre informática

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Como se pode observar no gráfico 6, 85% da amostra entrevistada responderam que sempre buscam novos conhecimentos ligados à informática; 15% responderam que às vezes buscam novos conhecimento de informática.

Quanto mais conhecimento sobre informática e novas tecnologias o profissional de Secretariado absorver, melhor será seu desempenho em um mundo cada vez mais globalizado e mercado de trabalho competitivo.

Sobre a atualização de conhecimentos em informática, para que o profissional de secretariado desempenhe melhor sua função no novo milênio, o gráfico 7 (abaixo) demonstra que 40% da amostra entrevistada responderam sim, isto é, que a secretária executiva deve estar completamente atualizada em relação aos novos conhecimentos de informática; 60% da amostra entrevistada responderam que a secretária executiva não está totalmente atualizada.

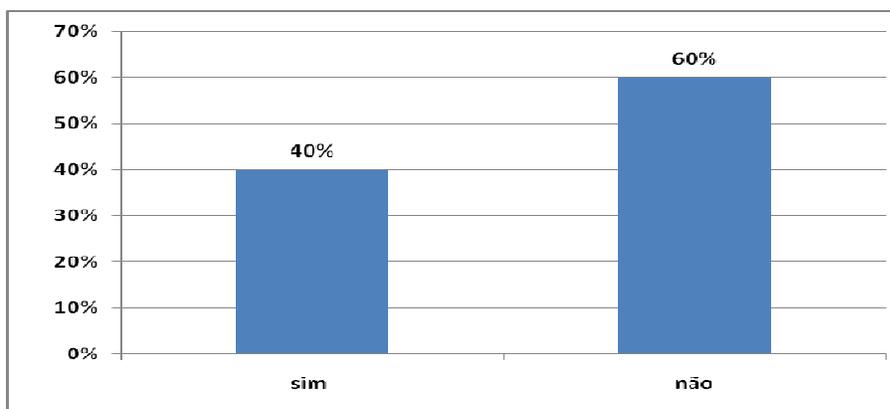


Gráfico 7: Atualização do profissional de Secretariado para o novo milênio

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Conforme ressalta Carvalho (1998, p.60), “os profissionais tiveram que rever e renovar seu modo de executar as atribuições inerentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhes era apresentada”.

A incorporação de novas competências e habilidades permitiu-lhes ocupar mais espaço perante os dirigentes e as equipes de trabalho. Tornaram-se profissionais capazes de intervir, identificar problemas e resolvê-los, propor soluções para os problemas que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados, informações e trabalhar em equipe.

Como se está tratando do conhecimento do profissional de secretariado em relação à informática, existem alguns programas básicos que esse profissional precisa conhecer, tais como: *Word*, *Excel* e *Power Point*. Desse modo, o gráfico 8 apresenta as seguintes informações:

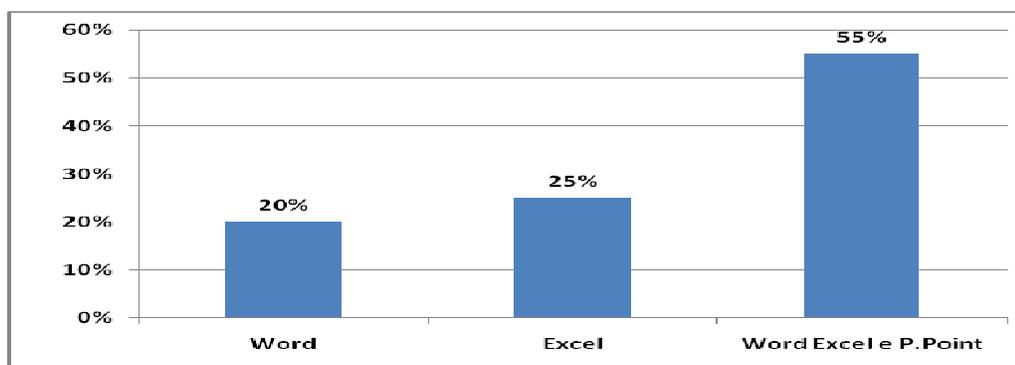


Gráfico 8: Programas básicos utilizados no dia a dia do profissional de Secretariado

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Conforme demonstra o gráfico 8, 20% da amostra entrevistada responderam que conhecem e utilizam o programa *Word*; 25% conhecem e utilizam a planilha eletrônica

Excel e 55% da amostra entrevistada responderam que conhecem e utilizam no dia a dia, além do *Word* e *Excel*, o *Power Point*.

Segundo Pacola (2003, p.30), “existem vários programas de computador que são úteis para o dia a dia do profissional de secretariado executivo (...); os mais utilizados são os editores de texto e planilhas eletrônicas”.

Como a maioria dos *desktops* utiliza o sistema operacional *Windows*, conseqüentemente, os programas agregados devem ser compatíveis com este sistema, portanto deve-se utilizar o *Word* e o *Excel*, respectivamente.

Ambos os programas são de fácil utilização e correspondem às ferramentas importantes na área de informática, para que o profissional de secretariado desempenhe bem suas tarefas.

5 Considerações Finais

Ao final deste trabalho pode-se concluir que as organizações estão mudando os seus quadros e os formatos de suas hierarquias, suas estruturas organizacionais. Cada vez mais se percebe o fim das fronteiras tecnológicas, no entanto, resta saber como os profissionais de secretariado executivo se adaptarão aos novos processos e demandas proporcionadas por essas mudanças e se essas adaptações não trarão algo de negativo que atrapalhe o desenrolar das atividades pertinentes à profissão. Diante de todas essas mudanças, das transformações sociais e do avanço tecnológico, percebem-se as mudanças que estão ocorrendo com o comportamento da humanidade. O perfil do novo profissional não é mais o de especialista, o importante é saber lidar com diferentes situações, resolver problemas imprevistos, ser flexível e multifuncional e estar sempre aprendendo.

Como marco do novo milênio, temos a *internet* que, a partir de 1995, penetrou no mercado iniciando uma nova revolução, a revolução digital, a era da inteligência em rede, na qual as pessoas combinam sua inteligência, conhecimento e criatividade para se destacarem nas organizações que exigem profissionais capacitados. Percebe-se que os computadores possuem diferentes tipos compatíveis com o mundo em que vivemos em constante mutação e interatividades e por meio dele podemos desenvolver várias habilidades facilitando a formação do profissional polivalente e multifuncional. É interessante ressaltar que a maioria dos empregos que surgirão utilizarão as novas tecnologias da informação, portanto cabe às profissionais de secretariado executivo se atualizarem e buscarem novos conhecimentos na área de informática para se destacarem

frente às novas exigências das organizações. Estamos vivendo em um período de inovações, as mudanças estão ocorrendo em diversas áreas, percebe-se cada vez mais o fim das fronteiras tecnológicas.

Acredita-se que num futuro incerto as novas tecnologias da informação e comunicação transformarão drasticamente o modo como se lê e se absorvem as informações científicas e corriqueiras produzidas pela humanidade, isso certamente influenciará as práticas do profissional de secretariado executivo para começar a analisar como é importante para sua profissão saber sobre informática e seus benefícios.

6 Referências

ANGELONI, Maria Terezinha. **Organização do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologia**. 2 ed, São Paulo: Atlas, 2008.

CARVALHO, Antonio Pires de. **Manual do secretario executivo**. São Paulo: D`Livros Editora, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Construção de talentos**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
_____. **Teoria geral da administração**. 6. ed, Rio de Janeiro: Campus, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed, São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 3 ed, São Paulo: Atlas, 2002.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 7 ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

PACOLA, Eliana Cristina. **Secretariado administrativo**. 2 ed, São Paulo: Viena, 2003.