

**GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SECRETARIADO: uma análise da percepção dos discentes dos últimos períodos do curso de Secretariado Executivo da UFPE.**

**Aluna: Mônica da Conceição da Silva Gomes**

UFPE, monica.gomes@ufpe.br

**Orientadora: Simone Dias de Azevedo**

UFPE, simone.azevedo@ufpe.br

**RESUMO**

Este estudo dedica-se a investigar a percepção dos discentes concluintes da graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, a respeito da Gestão do Conhecimento no Secretariado. A importância deste trabalho explica-se pela validação da capacitação quanto gestores de informações da secretaria dos futuros profissionais de Secretariado Executivo, e pela análise das competências requeridas para o processo de gestão do conhecimento secretarial. A metodologia deste estudo consiste em pesquisa exploratória com abordagem quantitativa, quanto aos procedimentos, baseou-se em levantamento *Survey*, fazendo-se uso do instrumento da entrevista estruturada, realizado por meio de formulário. Os resultados mostram que os discentes de Secretariado da UFPE percebem o conceito e a importância da Gestão do Conhecimento para seu sucesso profissional, bem como para a organização, além de ser uma temática que deve ser ensinada no curso, e ainda que as disciplinas do curso que abordam a temática com foco na área Secretarial são as disciplinas de Técnicas Secretariais e Gestão Secretarial; e por fim, que a adoção de tecnologias da informação impactaram a forma de criar e gerir o conhecimento secretarial.

**Palavras-Chave:** Secretariado Executivo. Gestão do Conhecimento. Competências de Gestão Secretarial.

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Gomes, Mônica da Conceição da Silva.

Gestão do Conhecimento no Secretariado: uma análise da percepção dos discentes dos últimos períodos do curso de Secretariado Executivo da UFPE. / Mônica da Conceição da Silva Gomes. - Recife, 2022.

23 p., tab.

Orientador(a): Simone Dias de Azevedo

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Secretariado Executivo - Bacharelado, 2022.

1. Secretariado Executivo. 2. Gestão do Conhecimento. 3. Competências de Gestão Secretarial. I. Azevedo, Simone Dias de. (Orientação). II. Título.

650 CDD (22.ed.)

## 1 INTRODUÇÃO

Com o surgimento de inúmeras tecnologias lançadas no mercado e com o advento do capitalismo, as organizações vêm gerando conhecimento para manter sua competitividade no mercado. Ao longo dos anos, o processo de produção e gestão do conhecimento organizacional sofreu diversas mudanças, passando a ser visto como um recurso fundamental e ativo das organizações, o capital intelectual.

A criação de conhecimento organizacional caracteriza-se como a capacidade de uma organização de criar o conhecimento, compartilhá-lo em toda a organização e principalmente incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Segundo Drucker (1993) a criação e o gerenciamento do conhecimento é objeto de pesquisa de muitos estudiosos e seus estudos sobre o tema vêm desde os filósofos antigos, que em suas pioneiras reflexões, já observaram essa necessidade. Hoje, o conhecimento é uma meta nas organizações modernas, o que o levou a ser o único recurso com significado e por isso a gestão assertiva do conhecimento é considerada um fator diferencial.

Atualmente, além de gerir e criar informações, também é considerado um aspecto primordial, a socialização do conhecimento de cada indivíduo dentro da organização, através da disponibilização explícita dos conhecimentos individuais, podendo gerar no cenário mercadológico a vantagem competitiva, que tanto as organizações almejam, no qual é determinante para o sucesso e sobrevivência das organizações (ARIAS, 2019). Nesse contexto, as organizações que criam e gerenciam seus conhecimentos, entendem a gestão do conhecimento como um ativo intangível, tão importante quanto os tangíveis, sendo uma peça fundamental para destaque no mercado e no mundo globalizado.

Os profissionais que atuam nesse processo, disseminando a cultura da gestão do conhecimento na organização, tornam-se instrumentos chave para o crescimento organizacional. E entre esses profissionais estão os Secretários Executivos que, além de gerir a informação, lida com pessoas e atua como agente do conhecimento, produzido na sua própria área de atuação — a gestão do conhecimento secretarial.

Esse processo requer competências do Secretário Executivo, no sentido de entender como ocorrem os procedimentos e normas no meio em que atua, visualizando quais informações e conhecimentos circulam, assim como analisar a importância do gerenciamento, registro e compartilhamento e o que tudo isso implica para a eficiência e eficácia da secretaria, bem como para a organização como um todo.

Diante do exposto, surge a questão norteadora desta investigação: qual a percepção dos discentes dos últimos períodos do curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, acerca da Gestão do Conhecimento?

Nestes termos, a pesquisa elenca três hipóteses para serem estudadas: acredita-se que os estudantes de Secretariado Executivo da UFPE entendem a importância da gestão do conhecimento para as organizações, bem como para torna-se um profissional diferenciado; além disso, acreditam que a gestão do conhecimento é uma temática relevante que deve ser abordada e estudada no curso de graduação em Secretariado da UFPE. Assim como, acreditam que o uso da tecnologia da informação revolucionou a forma como o conhecimento é criado, gerido e compartilhado.

Neste sentido, como objetivo geral, esta pesquisa visa investigar, à luz da teoria, a percepção dos estudantes dos últimos períodos do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFPE acerca da Gestão do Conhecimento no Secretariado. Para alcançar a resposta do problema, esta pesquisa tem como objetivos específicos: identificar os conhecimentos prévios dos alunos sobre o tema, analisar as disciplinas do curso que abordam a temática e identificar se houve mudanças no processo de gestão do conhecimento na secretaria a partir da adoção de tecnologias da informação.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO**

O conhecimento é um fenômeno complexo e multidimensional que surge da atividade cognitiva, que em uma perspectiva individual, advém de informações que são trazidas e enriquecidas pela experiência pessoal, crenças e valores, justificando as diferentes origens. Trata-se de um fenômeno complexo, que não pode ser esgotado em alguns parágrafos, como diz Polanyi (1966), este é relevante e tácito como muito do que se sabe, mas não pode ser verbalizado ou redigido com palavras (MORIN, 1996; BENDER; FISCH, 2000).

Quando se aborda a construção do conhecimento organizacional, no intuito de examinar

mecanismos e processos, há dois principais conceitos: a dimensão ontológica, onde as organizações não podem criar conhecimento sem os indivíduos e a dimensão epistemológica relacionada à transformação implícita e explícita do conhecimento (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Nesse contexto, o conhecimento tácito está nas práticas do cotidiano, sendo de difícil formalização, transmissão e compreensão, por conter a experiência pessoal, variáveis sociais, comportamentais e sistemas de valor. Já o conhecimento explícito, refere-se aquele que pode ser transmitido em linguagem formal e sistemática. A criação de conhecimento é um processo contínuo que inclui quatro formas de transferência: externalização, tácito em explícito; internalização, de explícito em tácito; combinação, interação entre conhecimentos explícitos; socialização, interação entre conhecimentos tácitos, que ainda segundo Nonaka e Takeuchi (1997), é de responsabilidade da organização criar um ambiente propício que facilite a transferência ou disseminação do conhecimento individual.

Por sua vez, Alavi e Leidner (2001), realçam que a fonte de vantagem competitiva não está no conhecimento, mas na capacidade da organização para criar um novo conhecimento, inovar e tomar decisões, elevando o seu desempenho.

Para Arias (2019), a gestão do conhecimento é um processo sistemático que facilita a identificação, aquisição e uso do conhecimento dentro de uma organização por meio de políticas, estratégias e estruturas organizacionais para aumentar a competitividade. Essa gestão é baseada na criação, transmissão e registro do conhecimento e tem como objetivo gerar inovação. Esses processos são baseados em uma variedade de práticas que são consideradas de gestão.

O valor do conhecimento como recurso organizacional sublinha a necessidade de gestão. A literatura reconhece amplamente que a gestão do conhecimento é mais dependente das pessoas, mas ressalta que as tecnologias da informação têm dado um ímpeto abundante à troca de informações e conhecimentos.

Neste sentido, Davenport e Prusak (1998) afirmam que a tecnologia não garante a aquisição e disseminação do conhecimento, ela é apenas uma ferramenta auxiliar para a criação de objetos, e alerta que a quantidade de dados gerados é insuficiente para a gestão do conhecimento pois requer análise humana de conteúdos atrativos.

Por sua vez, Wah (2000), alerta que os processos tecnológicos precisam ser superados,

pois são os colaboradores que possuem e produzem o conhecimento, mas ao mesmo tempo em que enfatiza as barreiras emergentes, ele aponta para a necessidade de um ambiente de aprendizagem interativo, no qual o conhecimento possa ser facilmente transferido, internalizado e aplicado por pessoas.

Conseqüentemente, a gestão do conhecimento apoia a ação estratégica ao ser intrinsecamente ligada à capacidade das empresas de usarem e combinarem as suas diferentes fontes e tipos de conhecimento organizacional para desenvolver aptidões específicas e uma capacidade de inovação para suas organizações (TERRA, 2000).

## **2.2 COMPETÊNCIAS DE GESTÃO SECRETARIAL**

O reconhecimento do Secretário Executivo como profissional qualificado no nível de cogestão passa a vigorar a partir do momento em que ele começa a exercer suas funções nas etapas de gestão, agregando diretamente nos resultados da empresa, entendendo a importância de se conhecer e seguir o estilo processual de gestão (BECKER; CEOLIN, 2010).

Nesta perspectiva, o referido profissional tem um perfil multifuncional, desenvolvendo uma visão global do cotidiano secretarial e organizacional, assim como um conjunto diversificado de atividades que requerem conhecimentos em diversas áreas, atividades que são repletas de imprevistos e que exigem soluções imediatas (LASTA, 2011).

Lima e Cantarotti (2010) ressaltam como competências secretariais: empreendedorismo, negociações, gerenciamento de informações, funções gerenciais como planejamento, organização, controle e direção, gestão secretarial e comunicação. Dentre as habilidades básicas de gestão, foram indicados o desenvolvimento das atividades de secretariado, funções gerenciais e respectivas competências destacadas pelos especialistas que participaram deste estudo em relação aos atributos da gestão secretarial foram distribuídas entre os papéis de mentor, facilitador, coordenador, monitor, diretor, produtor, negociador e inovador (BARROS, 2015).

Observando as competências complementares entre o profissional de Secretariado Executivo e o Administrador, Cordeiro e Giotto (2008) fazem apontamentos levando em consideração os conhecimentos, habilidades e comportamentos desses profissionais, os autores discorrem que: “[...] Secretários Executivos e Administradores praticam aptidões semelhantes

em seu cotidiano que se relacionam as aptidões comportamentais ou pessoais que ambos têm em comum [...]” (CORDEIRO; GIOTTO, 2008, p. 25).

Buscando delimitar as competências gerenciais necessárias à gestão secretarial, Quinn et al. (2003), ao descrever as funções gerenciais e suas respectivas competências, traz uma conexão entre essas incompetências e a profissão de Secretário Executivo. Ao desenvolver atividades de gestão em sua área de atuação, o Secretário Executivo deve ser capaz de desempenhar as funções gerenciais e suas competências. Sobre esse aspecto, Barros et.al (2013, p. 44) consideram:

“As competências gerenciais utilizadas na atuação do Secretário Executivo envolvem, principalmente, a compreensão de si mesmo e dos outros, a comunicação eficaz, a construção de equipes, a administração de informações por meio de pensamento crítico e a coordenação de projetos e/ou eventos. Estão presentes, ainda, na atuação secretarial: o planejamento e organização relativos aos serviços de secretaria; o estabelecimento de metas e objetivos relacionados ao trabalho em equipe; a administração do tempo e do estresse, além da contribuição nas negociações de acordos e compromissos, por meio da apresentação de ideias, sugestões e opiniões, para tomada de decisão em reuniões com pares e subordinados.”

Para além das mencionadas, destacam-se, também, as competências relativas ao pensamento criativo ao buscarem a inovação dos processos de trabalho e convívio e gerenciamento da mudança (BARROS et.al, 2013).

## **2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO SECRETARIAL**

A compreensão de como são administrados os conhecimentos produzidos no universo secretarial tem sido um repto para muitos pesquisadores atuantes na área ao apresentar novos conceitos de conhecimento secretarial.

Lasta (2011) aponta que dentre a categoria competências pessoais para a gestão de conhecimento apresentou variáveis como: gestão da informação, gestão da documentação, gestão da comunicação, gestão da inovação e gestão da aprendizagem organizacional. A categoria processos, conhecida como as fases do ciclo de vida da gestão de conhecimento, apresentou variáveis como: estratégias, geração, retenção, compartilhamento e aplicação do conhecimento.

Nonato Júnior (2009), em seus estudos sobre a delimitação do campo científico do secretariado destaca as ciências consultivas como responsáveis por introduzir dispositivos para compreender como funciona o conhecimento no secretariado bem como sua estrutura e itinerários de produção teórica.

Ainda segundo Nonato Júnior (2009), muitos intelectuais do secretariado têm examinado a prática de assessoramento no viés da pesquisa acadêmica aplicada nos últimos anos: estudos que refletem a prática secretarial no campo da consultoria de gestão, comunicação, documentação, métodos, que permitem reconhecer que há uma riqueza de conhecimentos a serem estudados no âmbito da secretaria. Nesse contexto, se há muito conhecimento para absorver e desenvolver, é sinal de que o Secretário Executivo tem seu próprio conhecimento para gerir e compartilhar, configurando-se como um gestor do conhecimento produzido em seu campo de atuação.

Segundo Davenport e Prusak (2003), os secretários, gerentes de planejamento, analistas de negócios, engenheiros de projeto e produção, profissionais de marketing e de suporte administrativo são os gerentes de conhecimento mais importantes, uma vez que eles criam, compartilham, exploram e aplicam o conhecimento em sua rotina diária. Assim, nessa forma de criar e direcionar o conhecimento, este deve compreender a complexidade da sua função organizacional, e por meio de suas ações, reforçar seu papel de gestor do conhecimento da secretaria.

Neiva e D'Elia (2009) destacam o perfil dos Secretários Executivos em um mundo globalizado, o qual atuam como ponte entre clientes internos e externos, parceiros e fornecedores; na gestão do conhecimento e gestão de processos de negócios.

Na mesma linha, Rodighero e Grzybovski (2009) esclarecem que o papel do Secretário Executivo sofre constantes mudanças, isso porque os especialistas estão diretamente envolvidos no processo de gestão organizacional, atuando em cargos de assessoria, direção, gerência, supervisão ou como encarregado administrativo de secretarias.

Mata (2009) acrescenta que, independentemente da área organizacional em que atua, ou até mesmo do segmento empresarial ao qual está inserido, o Secretário Executivo está sempre do lado do poder decisório, aliando competências técnicas e comportamentais, reunindo o fazer e o assessorar, escolhendo ferramentas tecnológicas, administrando conflitos e acompanhando os objetivos.

Davenport e Prusak (2003) citam que entre as responsabilidades dos gestores estão: a edificação do conhecimento; a criação de infraestruturas para a promoção deste; e a transformação destas atividades em fontes geradoras de capital. Diante dessas responsabilidades, o Secretário Executivo, como diretor de conhecimento da sua área de atuação, buscará mostrar como e o quanto a empresa pode ganhar com sua gestão e aplicabilidade do conhecimento secretarial, mostrando, assim, a validade do *know-how* para a organização.

O modelo de Gestão de Conhecimento e Inovação é dividido em três fases, é possível coletar dados de várias maneiras e os armazená-los de acordo com sua importância e utilidade para nossa organização. Os dados são transformados em informações à medida que se tornam mais relevantes. Na segunda etapa, a aprendizagem organizacional torna-se importante à medida que adquire as habilidades e competências que são importantes para a organização. Trata-se de gerenciar tanto as capacidades quanto a cultura organizacional, para gerar novos conhecimentos, disseminá-los e incorporá-los em toda a empresa (ARIAS, 2019).

De acordo com o modelo apresentado por Arias (2019), na terceira fase, é apresentado o resultado como apropriação mental do conhecimento, o que permite a geração de conhecimento e vantagens. Assim, embora existam diferentes modelos de gestão de conhecimento, existem variáveis que se relacionam entre todos e que permitem melhorar a capacidade organizacional das empresas seja qual for sua aplicação.

Partindo do pressuposto que o secretário precisa desde o início de seu ingresso em uma organização pública ou privada, dominar o conhecimento da área em que irá atuar, para que venha incorporar o perfil de gestor deste conhecimento adequado, este profissional deverá visualizar quais métodos de aplicabilidade de seus conhecimentos será o mais viável, para torná-los transparentes para a organização em evidência.

### **3 METODOLOGIA**

A metodologia consiste em pesquisa de natureza exploratória, cuja busca é pela exploração do ambiente, levantamento e definição de problemáticas. de modo que objetiva oferecer maior familiaridade com o problema, ao qual busca torná-lo mais explícito, ou ainda construir hipóteses; assim como, aprimorar as ideias ou as descobertas de intuições (GIL, 2011).

O estudo foi elaborado no contexto da abordagem quantitativa que se dará no método que aplica “medidas padronizadas e sistemáticas, reunindo respostas pré-determinadas, facilitando a comparação e a análise de medidas estatísticas de dados” (NASCIMENTO, 2016). Nesta abordagem, foi utilizada a estratégia de levantamento *Survey*, que proporciona a descrição numérica de uma população no estudo da amostra. O levantamento dos dados ocorreu por meio do contato indireto com a população pesquisada, cujo comportamento da realidade se deseja conhecer. A partir da população, destaca-se um grupo significativo de pessoas, com o intuito de obter respostas correspondentes aos dados coletados. (LIMA, 2008).

Os sujeitos deste estudo são os discentes dos 6º, 7º e 8º período do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFPE, que já tenham cursado as disciplinas do ciclo básico. Definiu-se esta amostra, por se tratar de estudantes concluintes que estão finalizando o curso e que estão aptos para realizar a prova do ENADE.

Neste estudo, o instrumento se dá pela entrevista estruturada que é caracterizada por um conjunto de questões previamente estabelecidas e que serão aplicadas igualmente para os estudados. Quanto à obtenção das informações junto aos indivíduos estudados, foi utilizado um formulário com perguntas dissertativas e de múltipla escolha, em função do uso frequente e da facilidade de manuseio da estrutura do Google Formulário.

Conforme Monteiro e Santos (2019), a utilização do sistema do Google produz resultados relevantes, a facilidade das tecnologias na coleta das informações e no acesso aos questionários otimizaram o tempo demandado, pois o Google Formulário tem em sua estrutura uma bagagem de recursos que facilitam a adoção de estratégias mais rápidas para a execução do trabalho. Além disso, há um menor desgaste humano nas etapas de execução do processo, menor preocupação no tempo com a compilação e tratamento dos dados.

Para analisar os dados, foi utilizada a estratégia de triangulação, de modo que possibilitasse maior confiabilidade nos resultados. De acordo com Gressler (2004, p. 86), “A triangulação é um procedimento em que o pesquisador recorre às várias fontes de informações para validar seus resultados”. Além disso, foi realizada com procedimentos da estatística descritiva, que levantaram os resultados por meio das respostas dos participantes.

#### **4 ANÁLISES E DISCUSSÕES**

Para a análise dos dados obtidos utilizou-se do Google Formulário, cujo link foi divulgado para que os discentes dos 6º, 7º e 8º períodos do curso de Secretariado Executivo, pudessem responder. A pesquisa foi divulgada através da plataforma do *Whatsapp*, ocorrendo também uma divulgação presencial, por meio de panfleto com um *QR Code* que direcionava os respondentes ao formulário da pesquisa, nas salas das disciplinas de Marketing Empresarial e Inglês para Negócios 4, disciplinas dos 6º e 7º período, respectivamente.

Com a aplicação do questionário, obteve-se um retorno de 71 respostas, ou seja, aproximadamente 89% dos 80 alunos ativos, matriculados entre o 6º e 8º período do curso de Secretariado Executivo da UFPE, conforme a lista divulgada pela coordenação do Curso de Secretariado Executivo, dos alunos aptos, os concluintes, para realizar a prova do ENADE de 2022. Dentre o quantitativo das 71 respostas, obteve-se a seguinte composição: 34% alunos do 6º período, 38% de alunos do 7º período e 28% do 8º período do curso.

As perguntas contidas no questionário foram formuladas e demonstradas em 4 seções, na primeira seção, encontravam-se informações sobre o estudo; na segunda, perguntas com o propósito de captar os dados pessoais dos participantes da pesquisa, como por exemplo, o período do curso. Na terceira seção, as perguntas direcionaram-se à Gestão do Conhecimento no universo Secretarial, servindo para avaliar o conhecimento dos discentes quanto a Gestão do Conhecimento, de forma mais generalista; e na última (quarta seção), as perguntas foram orientadas à Gestão do Conhecimento no curso de Secretariado Executivo da UFPE, cujo objetivo foi medir a satisfação dos alunos quanto à abordagem do assunto no curso, bem como validar as disciplinas que abrangem a temática.

É importante ressaltar que os participantes desta pesquisa estavam cientes que o tratamento dos dados pessoais foi realizado de acordo com as leis aplicáveis de proteção de dados. As informações obtidas a partir do formulário tiveram fins acadêmicos e estão sob sigilo do pesquisador deste estudo, conforme o período de retenção definido; sujeito à Lei de Proteção de Dados – LGPD. Nessa perspectiva, os respondentes podem exercer seus direitos de acesso, retificação, portabilidade, eliminação, oposição e deleção, entrando em contato. Quanto à disposição geral dos resultados na terceira seção, obteve-se os seguintes dados:

#### **Quadro 1 - Você sabe o que é Gestão do Conhecimento?**

Sim	69 respostas = 97,2%
Não	2 respostas = 2,8%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O primeiro quadro apresenta as respostas dos sujeitos a respeito da Gestão do conhecimento, aproximadamente 98% dos respondentes compreendem o que é a Gestão do Conhecimento. Neste contexto, os discentes do curso de Secretariado Executivo da UFPE entendem o conceito de Teixeira Filho (2000, p. 192), quando ele discute que a gestão do conhecimento é “[...] um conjunto de processos que governam a criação, disseminação e uso do conhecimento”. Nesta mesma linha de pensamento Nery e Ferreira Filho (2015, p. 4) ao analisarem inúmeros conceitos sobre a gestão do conhecimento, a consideram como “uma coleção de processos que governa a criação, disseminação e utilização do conhecimento para atingir plenamente os objetivos da organização.”, ainda segundo os autores a gestão do conhecimento é compreendida como uma “atividade gerencial voltada para desenvolver um conjunto de ações, com o objetivo de fomentar o conhecimento organizacional. Essas ações devem estimular a criação, explicitação e disseminação de conhecimentos no âmbito interno da organização.”

**Quadro 2** - Na sua opinião, a afirmação a seguir é Verdadeira ou Falsa: "Os profissionais que atuam no processo de gestão do conhecimento, disseminando a cultura da gestão na organização, tornam-se instrumentos chave para o crescimento organizacional."

Verdadeira	70 respostas = 98,6%
Falsa	1 resposta = 1,4%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Além de entenderem o que é a Gestão do Conhecimento, os discentes também reconhecem a importância de ser um profissional capacitado para a tarefa de gerir o conhecimento dentro da sua área de atuação, como apresentado no segundo quadro. Ainda segundo Teixeira Filho (2000), para atingir os objetivos organizacionais, a gestão do conhecimento é um processo sistemático e integrado de gestão e compartilhamento de informações, documentos e métodos que partem da experiência pessoal do colaborador que

compõem a estrutura organizacional.

Nessa perspectiva, a gestão do conhecimento pode ser compreendida como um esforço individual realizado, cuja finalidade é melhorar o desempenho humano e organizacional, por meio da facilitação de conexões significativas.

**Quadro 3** - Você acredita que ocorreram mudanças no processo de gestão do conhecimento na secretaria, para troca de informações e dados, a partir da adoção de tecnologias da informação?

Sim	69 respostas = 97,2%
Não	2 respostas = 2,8 %

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os concluintes do curso de Secretariado, em sua maioria cerca de 98% (dados do terceiro quadro), acreditam que existe uma sinergia entre gestão do conhecimento e tecnologia da informação. Este resultado enfatiza que a tecnologia da informação vem sendo explorada como uma ferramenta fundamental, que ocasionou mudanças no processo de aquisição, organização, disseminação e transformação dos conhecimentos necessários à organização. Por este motivo, as tecnologias são agentes ativos no processo de facilitação do conhecimento organizacional, e podem ser compreendidos como ferramentas que agregam valor.

**Quadro 4** - Davenport e Prusak (1998) consideram que “as tecnologias são apenas uma ferramenta auxiliar para a criação de objetos, (...) pois a gestão do conhecimento requer análise humana de conteúdos atrativos.” Responda com a sua opinião:

Concordo	54 respostas = 71,4%
Concordo parcialmente	13 respostas = 18,3%
Discordo	4 respostas = 5,6%
Discordo parcialmente	00 respostas = 00%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em paralelo aos resultados e discussão do terceiro quadro e como apresentado no quadro acima, cerca de 72% dos sujeitos deste estudo concordam com a afirmação de Davenport e Prusak, quando eles discutem que no processo de aprendizado organizacional e gestão do

conhecimento, a tecnologia da informação desempenha o papel de suporte. Nesta perspectiva, em paralelo com a afirmação dos autores, Senge (1998) enfatiza que: “uma pessoa pode até receber mais informações graças à tecnologia, mas se não possuir as capacidades necessárias para aproveitá-las, não adianta.”

Neste cenário, percebe-se que o uso da tecnologia dentro do ambiente corporativo é compreendido como um instrumento capaz de capturar, armazenar e distribuir os dados e informações, com a finalidade de criar conhecimento e compartilhá-lo para o uso das pessoas.

Choo (1998), por sua vez, conclui que as organizações podem ser incapazes de realizar o uso assertivo de seus recursos informacionais e de sua infraestrutura de tecnologia, quando não desenvolvem uma percepção objetiva e clara de como os processos corporativos transformam a informação em conhecimento e o conhecimento em trabalho.

**Quadro 5 - A Gestão do Conhecimento pode ser considerada uma ferramenta de Gestão Secretarial?**

Sim	69 respostas = 97,2%
Não	2 respostas = 2,8%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

No quinto quadro, os resultados demonstram que aproximadamente 98% dos estudantes consideram que a Gestão do conhecimento faz parte do repertório das ferramentas da Gestão Secretarial. Neste sentido, o reconhecimento do Secretário Executivo como um profissional habilitado para o nível gerencial, é concedido quando este profissional passou a exercer o seu papel, baseando-se nas etapas de gerenciamento; deste modo, estando intrinsecamente envolvido com os resultados da empresa, contribuindo como administrador dos processos de trabalho (BECKER; CEOLIN, 2010).

A gestão do conhecimento encontra-se como uma ferramenta que tem como principal objetivo contribuir e aperfeiçoar a capacidade de inteligência organizacional, para que os colaboradores que tomam as decisões no cotidiano da empresa, consigam suprir as demandas de sucesso do negócio (LARA, 2004). E dentro do quadro destes colaboradores que tomam decisões, estão os profissionais de Secretariado Executivo, cujo papel é tomar decisões acerca dos procedimentos da secretaria e assim controlar as informações que passam por ela.

**Quadro 6** - Segundo Mata (2009), o Secretário Executivo está sempre do lado do poder decisório, aliando competências técnicas e comportamentais, reunindo o fazer e o assessorar, escolhendo ferramentas tecnológicas, administrando conflitos e acompanhando os objetivos. Diante deste cenário, na sua opinião, o Secretário Executivo está apto para gerir o conhecimento?

Concordo	60 respostas = 84,5%
Concordo parcialmente	10 resposta = 14,1%
Discordo	00 respostas = 00%
Discordo parcialmente	1 resposta = 1,4%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O secretário que antes era um sujeito passivo nos processos organizacionais passou a ser um profissional ativo que atua fortemente no processo de gestão do conhecimento organizacional, demonstrando a complexidade de seu trabalho e a intensa relação que a profissão tem com a gestão do conhecimento (DURANTE, 2010).

Os resultados do sexto quadro apresentam que cerca de 85% dos sujeitos deste estudo concordam com a afirmação de Mata, quando a autora afirma que o Secretário Executivo está posicionado na gerência intermediária, ao lado do poder decisório da organização, torna-se atuante no processo de gestão do conhecimento. Neste sentido, é relevante ao Secretário Executivo conhecer as ferramentas, como a gestão por processos e as tecnologias, o qual irá suportar a tarefa de gerir as informações e o conhecimento organizacional.

**Quadro 7** - As Técnicas Secretariais, como *Follow-up* e Gestão de Agenda, ajudam a gerir o conhecimento da área?

Sim	68 respostas = 95,8%
Não	3 respostas = 4,3%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

As técnicas secretariais podem ser definidas como “o conjunto dos procedimentos empregados no dia a dia da secretária, cuja excelência na aplicação dependerá da correta adequação ao ramo, cultura e recursos da empresa em que o profissional atua” (SABINO, 2004, p.50). Diante do exposto, as técnicas secretariais *Follow-up* e Gestão de Agenda, podem ser

compreendidas como ferramentas que o Secretário Executivo faz uso, para desenvolver as suas atividades.

A gestão de agenda é utilizada no cotidiano das atividades da secretaria, é por meio dela que o profissional de secretariado realiza o planejamento e controle das tarefas que envolvem o seu universo. A agenda auxilia a delimitar objetivos e definir prioridades, otimizando assim o tempo de tomada de decisão.

O *Follow-up* é uma ferramenta que serve para acompanhar as ações planejadas, assim como a gestão de agenda, ela é utilizada no cotidiano do Secretário Executivo. Muitas vezes, ambas as ferramentas são empregadas em conjunto, com a finalidade de gerir os dados e informações que percorrem a secretaria, gerando assim uma inteligência organizacional. Neste contexto, estas ferramentas secretariais colaboram na criação e compartilhamento do conhecimento da secretaria, como afirmam aproximadamente 96% dos sujeitos deste estudo.

Quanto à disposição geral dos resultados da última (quarta) seção, obteve-se os seguintes dados:

**Quadro 8** - Você acredita que é importante aprender sobre a Gestão do Conhecimento para a sua formação como Secretário(a) Executivo(a)?

Sim	71 respostas = 100 %
Não	00 respostas = 00 %

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme todos os sujeitos entrevistados neste estudo, o ensino da Gestão do Conhecimento é imprescindível para a formação dos profissionais da área de Secretariado Executivo. Pimenta e Anastasiou (2002) afirmam que é imprescindível para a formação dos discentes a oportunizar a construção do conhecimento por meio da investigação, da crítica aos conceitos e teoria existentes e do estabelecimento de significado para o conhecimento da área profissional escolhida.

Tendo em vista esta afirmação, o ensino da gestão do conhecimento Secretarial, mostra-se como uma temática de extrema relevância no ensino-aprendizagem, devido ao fato da grande demanda mercadológica, que busca por profissionais que não apenas saibam realizar a

aplicação das técnicas secretariais, mas que saiba realizar a gestão do conhecimento da secretaria e assim socializá-lo com todos os departamentos que estejam interligados a ela.

**Quadro 9** - Você concorda que no curso de Secretariado Executivo da UFPE são ensinados os conceitos de Gestão do Conhecimento?

Sim	68 respostas = 95,8%
Não	3 respostas = 4,2%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O quadro acima demonstra o feedback dos sujeitos, cerca de 96% concordam que no curso são ensinados os conceitos teóricos e práticos da Gestão do Conhecimento. Este resultado evidencia que no curso da UFPE de Secretariado há disciplinas que ensinam os discentes a criar, gerir e socializar o conhecimento do universo secretarial. As evidências dessa afirmação são confirmadas pelos próprios sujeitos nos quadros abaixo.

**Quadro 10** - Quais das disciplinas abaixo do curso, você acredita que são lecionados os conceitos de Gestão do Conhecimento?

Introdução a Administração	12 respostas = 16,9%	Comunicação Empresarial	23 respostas = 32,4%
Fundamentos do Secretariado	14 respostas = 19,7%	Organização de Eventos e Sustentabilidade	4 respostas = 5,6%
Comportamento Organizacional	18 respostas = 25,4%	Gestão Secretarial	64 respostas = 90,1%
Técnicas Secretariais	54 respostas = 76,1%	Empreendedorismo em Secretariado	8 respostas = 11,3%
Elaboração e Redação de Expedientes Comerciais	8 respostas = 11,3%	Marketing Empresarial	6 respostas = 8,5%
Macroanálise das Organizações	12 respostas = 16,9%	Assessoria Secretarial na Gestão Pública	19 respostas = 26,8%
Arquivística	13 respostas = 18,3%	Consultoria em Secretariado	13 respostas = 18,3%

Elaboração e Redação de Expedientes Oficiais	7 respostas = 9,9%	Processo Decisório	13 respostas = 18,3%
Microanálise das Organizações	12 respostas = 16,9%	Nenhuma das Disciplinas acima	0 respostas = 0%
Ética e Responsabilidade Socioambiental	5 respostas = 5%	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Antes da análise dos dados referente ao décimo quadro, é importante evidenciar que as disciplinas o qual foram escolhidas para compor o questionário fazem parte do atual perfil curricular 1507-1 do curso de Secretariado Executivo da UFPE e são do ciclo de disciplinas de Administração (21,1%) e Secretariado (34,5%).

Como salientado no quadro, as disciplinas do curso que obtiveram mais de 50% de “votos” foram as disciplinas de Técnicas Secretariais (76,1%), disciplina do segundo período, e Gestão Secretarial (90,1%), disciplina do quinto período. Analisando a ementa, metodologia de ensino e a bibliografia destas disciplinas, percebe-se que são ensinados os conceitos de gestão do conhecimento com foco na secretaria, ou seja, na área de conhecimento e objeto de estudo do Secretário Executivo.

Nesta condição, vale ressaltar a disciplina de Técnicas Secretariais, que está no ciclo básico do curso, evidenciando que os discentes do curso de Secretariado da UFPE, ao final do segundo período estão habilitados a desenvolverem a gestão do conhecimento em seus futuros ambientes de trabalho, seja no estágio, bolsa de desenvolvimento profissional, empresa júnior, trainee, trabalho voluntário, CLT ou até mesmo empreendendo.

**Quadro 11** - Qual o seu nível de satisfação acerca dos conteúdos abordados no curso sobre a Gestão do Conhecimento?

1 - Nada Satisfeito	0 respostas = 0%
2 - Pouco Satisfeito	3 respostas = 4,2%
3 - Satisfeito	22 respostas = 31%
4 - Muito Satisfeito	44 respostas = 62%

5 - Totalmente Satisfeito	2 respostas = 2,8%
---------------------------	--------------------

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A formação continuada de qualidade é um diferencial que uma instituição de ensino superior pode ter, ao oportunizar que os discentes sejam bem instrumentalizados para a prática profissional e, por conseguinte, mais motivados para continuar os seus estudos, compartilhar com seus colegas conceitos novos e experiências e, por fim, conseguir excelência no processo da sua formação.

Diante do exposto, o sétimo quadro apresenta em escala *Likert*, conhecida como uma escala caracterizada como simples e de fácil entendimento (FEIJÓ; VICENTE; PETRI, 2020), evidencia que em torno de 62% dos alunos, estão muito satisfeitos com os conteúdos ministrados sobre a gestão do conhecimento no curso de Secretariado Executivo da UFPE.

Estes dados trazem um feedback em relação à eficiência do ensino no curso de Secretariado Executivo da UFPE, bem como sobre o contentamento dos estudantes. Ele demonstra em números, que mesmo com o ensino superior de qualidade, os futuros Secretários(as) Executivo(a) sentem que há algo a ser melhorado no ensino, aproximadamente 36% (satisfeitos e poucos satisfeitos), dos estudantes acreditam que é necessário investir mais na qualificação eficiente, eficaz e atualizada sobre a temática.

**Quadro 12** - Na sua opinião, os docentes do curso estão preparados para abordar a temática de Gestão do Conhecimento de forma eficiente e eficaz?

Sim	61 respostas = 85,9%
Não	10 respostas = 14,1%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A competência docente é constituída por saberes que advêm da “formação profissional e saberes disciplinares, curriculares e experienciais.” (TARDIF, p 36, 2014). Neste cenário, é com base nos saberes docentes e na consciência da relevância das relações entre os sujeitos da educação e os discentes, ocorre o processo de ensino-aprendizagem, que conforme Nery e Ferreira Filho (2015) é realizado por meio da socialização, idealizando o mesmo processo que Nonaka e Takeuchi (2008) apresentam no modelo de cinco fases do processo de criação

do conhecimento, na primeira fase: compartilhamento do conhecimento tácito, em que enfatiza o compartilhamento pela interação pessoal.

No último quadro pode-se notar que a percepção dos discentes do curso de Secretariado Executivo da UFPE, em relação aos docentes é positiva, aproximadamente 86% dos estudantes mostram satisfação na transferência do conhecimento didática-pedagógica. A descrição da metodologia a ser seguida pela educadores da UFPE, por parte da coordenação do curso e do colegiado, pode ser um aspecto que serve para fundamentar a gestão do conhecimento didático-pedagógico.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após este estudo sobre a percepção dos concluintes do curso de Secretariado Executivo da UFPE acerca da Gestão do Conhecimento, verificou-se que o conhecimento que percorre o universo secretarial é rico e muito abrangente, assim como é essencial ao Secretariado Executivo, visto que estes profissionais estão vivenciando a era da socialização. Nesta perspectiva, as informações são entendidas como o meio de organização deste conhecimento e estão dispersas em um conjunto de fontes, sejam com as pessoas ou junto aos procedimentos.

Observou-se ainda que o avanço tecnológico impulsionou a profissão secretarial, na formação multidisciplinar e na atuação de forma proativa, este avanço proporcionou ao Secretário Executivo a visão global do negócio, fato que permitiu a transição do campo operacional para o campo gerencial, no qual é possível atuar como gestor das informações, dados, e do conhecimento propriamente dito.

O Secretário Executivo está inserido na gestão do conhecimento de forma ativa e participativa, tendo em vista que está em contato direto com todo tipo de informação que ocorre nas organizações, além de possuir facilidade em socializar o conhecimento, devido a sua formação multidisciplinar. Neste sentido, deve-se ressaltar que o curso de Secretariado da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, tem um papel de suma importância, contribuindo para a formação na gestão do conhecimento, dos concluintes da graduação em Secretariado.

A partir da análise dos resultados pode-se identificar que os discentes percebem o conceito e a importância da Gestão do Conhecimento para seu sucesso profissional, bem como para a organização, além de ser uma temática que deve ser ensinada no curso. Além disso,

conforme os resultados, os discentes em sua maioria demonstram satisfação com os conteúdos e o nível de ensino que lhes é ofertado pela equipe docente da UFPE. Por fim, a pesquisa constatou que as disciplinas do curso de Secretariado da UFPE que abordam a temática com foco na área Secretarial são as disciplinas de Técnicas Secretariais e Gestão Secretarial.

## REFERÊNCIAS

ALAVI, Maryam; LEIDNER, Dorothy. Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. **Management Information Systems Quarterly**, Estados Unidos, v. 25, p. 107-136, 2001.

ARIAS, Beatriz Elena Hernandez et al. Gestão de conhecimento, aprendizagem organizacional e inovação em empresas colombianas que adotam o teletrabalho. **Repositório Institucional Universidade Federal de Minas Gerais**, n. 1, p. 88-120, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/31753>. Acesso em: 18 de mai. 2022.

BANNER, David; GAGNÉ, Elaine. **Designing Effective Organizations: traditional & transformation al views**. California: SAGE, 1995.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; BRAGA, Maisa Cruz; SILVA, Joelma Soares da. As competências gerenciais na atuação do secretário executivo no nível estratégico. **Revista Expectativa**. Campos de Toledo, n. 1, p. 91-106, jan./dez. 2011. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/6096>. Acesso em: 10 mai. 2022.

BECKER, Graciel; CEOLIN, Jamara Ceolin. Gestão secretarial: uma nova visão de assessoramento nas organizações. **Secretariado Executivo em Revista**. Passo Fundo, v.6, p. 1-15. 2010. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2100>. Acesso em: 07 mai. 2022.

CORDEIRO, Roselaine de Lima; GIOTTO, Olivo Thiago. Competências complementares: secretário executivo e administrador. **Secretariado Executivo em Revista**. Passo Fundo, v. 5, p. 13-27. 2009. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1776>. Acesso em: 10 mai. 2022.

CHIZZOTTI, A. **A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios**. Rio de Janeiro: Vozes, 2014.

CHOO, C.W. **The Knowing Organization**. Oxford: Oxford University Press, 1998.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Trad. de Lenke Peres. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1993.

DURANTE, D. G. **Tópicos Especiais em Técnicas de Secretariado**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2010.

FEIJÓ, Amanda Monteiro; VICENTE, Ernesto Fernando Rodrigues; PETRI, Sérgio Murilo. O uso das escalas Likert nas pesquisas de contabilidade. **Revista Gestão Organizacional**, v. 13, n. 1, p. 27-41, 2020. Disponível em: <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/5112>. Acesso em 22 mai. 2022.

GIL, A. C. **Método e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2011.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. São Paulo: Loyola, p. 86, 2004.

LARA, Consuelo Rocha Dutra. **Atual gestão do conhecimento: a importância de avaliar e identificar o capital humano nas organizações**. São Paulo: Nobel, 2004.

LASTA, A.; DURANTE, D. Giareta. A Gestão Secretarial no Cenário Organizacional Contemporâneo. **Secretariado Executivo em Revist@**, v.4, p. 5-10. 2011. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1768>. Acesso em: 18 mai. 2022.

LIMA, Manolita Correia. **Monografia: a engenharia da produção acadêmica**. São Paulo: Saraiva, 2008.

LIMA, Thays Ferreira, CANTAROTTI, Aline. A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de Secretariado Executivo: um estudo de caso em uma Empresa Júnior. **Revista de Gestão e Secretariado**, v.3, p 7-10. 2010. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs2.2.4/index.php/secretariado/article/viewArticle/17>. Acesso em: 07 mai. 2022.

MATA, Magali Amorim. **Postura profissional para o sucesso no exercício da gestão secretarial.** In. Portela, Keyla Christina Almeida; Schumacher, Alexandre José (org.). *Gestão Secretarial, o desafio da visão holística.* Cuiabá: Adeptus, 2009.

MORIN, Edgar. **Teoria da Complexidade.** Portugal: Publicações Europa-América, 1996.

MONTEIRO, Renata Lúcia de Souza Gaúna; SANTOS, Dayane Silva. A utilização da ferramenta Google Forms como instrumento de avaliação do ensino na escola superior de guerra. **Revista Carioca de Ciência, Tecnologia e Educação**, v. 4, n.2, p 6-11. 2019. Disponível em: <https://recite.unicarioca.edu.br/rccte/index.php/rccte/article/view/72>. Acesso em: 05 mai. 2022.

NASCIMENTO, F. P. **Metodologia da Pesquisa Científica: teoria e prática – como elaborar TCC.** Brasília: Thesaurus, 2016.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado.** São Paulo: IOB, 2009.

NERY, V.S.C.; FERREIRA FILHO, H.R. A importância da gestão do conhecimento para as instituições de ensino superior públicas: um estudo de caso na Universidade do Estado do Pará. Observatório de la economia latino-americana. **Revista Eumednet**, v. 1, p.1-15. 2015. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/313854062>. Acesso em: 05 mai. 2022.

NONAKA, I., TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação.** Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, I., TAKEUCHI, H. **Teoria da Criação do Conhecimento Organizacional.** Porto Alegre: Bookman, 2008.

NONATO JR., Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria.** Ceará: Expressão Gráfica, 2009.

PIMENTA, S.G.; ANASTASIOU, L. **Docência no ensino superior.** São Paulo: Cortez Editora, 2002.

POLANYI, M. **The Tacit Dimension.** Gloucester: Peter Smith, 1983.

- SABINO, R. F. **Secretariado: do escriba ao webwrite**. Rio de Janeiro: Brasport, p. 50, 2004.
- SENGE, P. **As Cinco Disciplinas**. HSM Management. São Paulo: Savana, 1998.
- QUINN, Robert E. *et al.* **Competências gerenciais: princípios e aplicações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. Rio de Janeiro: Vozes, p. 36, 2014.
- TEIXEIRA FILHO, J. **Gerenciando conhecimento: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento de negócios**. Rio de Janeiro: SENAC, 2000.
- TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- WAH, L. Gestão do conhecimento: um novo caminho. **HSM Management**, n. 22, set./out., 2000. Disponível em: <https://www.revistahsm.com.br/gestão-do-conhecimento-um-novo-caminho>. Acesso em: 22 mai. 2022.