O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO MEDIADOR DA COMUNICAÇÃO INTERNA: UM ESTUDO SOBRE A FORMAÇÃO ACADÊMICA NA UFPE

Carolina Maria de Lima¹

Milena Virginia de Freitas²

Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins³

RESUMO

Esta pesquisa buscou investigar como a formação acadêmica em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) contribui para a qualificação de seus discentes como mediadores da comunicação interna nos ambientes organizacionais. Nessa perspectiva, analisou-se, a partir do Projeto Pedagógico de Curso (PPC), como se relacionam o elemento comunicação interna e a estrutura curricular do curso, as disciplinas, as ementas e os conteúdos programáticos. Para fundamentar a pesquisa, foram utilizados os estudos desenvolvidos por Muller, Oliveira e Cegan (2015) e Carvalho (2020) para a compreensão da formação e a atuação do profissional de Secretariado Executivo, bem como as contribuições de Torquato (2015) e Meirelles (2021) para o entendimento do processo de comunicação interna e seus elementos intrínsecos, dentre outros. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, nos moldes de um estudo de caso, pois essa metodologia possibilitou analisar minuciosamente os dados coletados e abordar a sua complexidade. As análises desenvolvidas demonstraram a relevância da formação acadêmica em Secretariado Executivo da UFPE no que diz respeito à preparação teórica e prática de egressos como mediadores da comunicação interna, e também indicaram que uma reformulação do currículo é basilar para abranger as mudanças tecnológicas e sociais da contemporaneidade.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Comunicação Interna. Mediador. Formação Acadêmica.

ABSTRACT

This research aims to investigate how academic training in Executive Secretariat at the Federal University of Pernambuco (UFPE) contributes to the qualification of its students as mediators of internal communication in organizational environments. In this perspective, we seek to analyze, based on the Course Pedagogical Project (CPP), how the internal communication element relates to the curriculum structure of the course, the subjects, the syllabi, and the program contents. To support the research, we utilized studies conducted by Muller, Oliveira, and Cegan (2015) and Carvalho (2020) to better understand the education and role of the Executive Secretariat professional, as well as the contributions of Torquato (2015) and

¹ Graduanda em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

² Graduanda em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

³ Orientador e Professor Adjunto do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). É doutor em Linguística do Texto e do Discurso pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), e realizou Pós-Doutorado em Sciences du Langage na Université Paris XII.

Meirelles (2021) to address the internal communication process and its intrinsic elements, among others. This is a qualitative research, in the form of a case study, as this methodology allowed us to thoroughly analyze the collected data and address its complexity. The developed analyses demonstrated the relevance of the academic training in Executive Secretariat at UFPE regarding the theoretical and practical preparation of graduates as mediators of internal communication, and also indicated that a curriculum reformulation is fundamental to encompass technological and social changes of contemporaneity.

Keywords: Executive Secretariat. Internal Communication. Mediator. Academic Education.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação interna desempenha um papel indispensável na condução dos processos organizacionais, uma vez que é por meio dela que se estabelece um canal aberto para o relacionamento e para a troca de informações com o público interno e todos os seus componentes. Cavalheiro e Alves (2018, p. 21) argumentam que ao direcionar a atenção para a comunicação interna é possível estimular um sentimento de pertencimento, promovendo uma perspectiva motivacional e um maior engajamento por parte dos funcionários em relação à rotina de trabalho.

Nesse contexto, os profissionais de Secretariado Executivo assumem um papel estratégico, atuando como elos entre diferentes setores e níveis hierárquicos no ambiente organizacional. Percia (2013, p. 237) afirma que os profissionais de Secretariado Executivo têm a responsabilidade de gerenciar relacionamentos, sendo necessário estabelecer um bom vínculo tanto com aqueles que serão assistidos, como também com diversas pessoas estratégicas com as quais precisarão interagir para desempenhar suas funções de maneira eficiente.

Ademais, na contemporaneidade, é notório o papel desempenhado pelo profissional de Secretariado Executivo que assume papel de mediador da informação nas organizações. Há mais de duas décadas, o estudo de Guimarães (1999) já apontava que as secretárias funcionam como vetores de comunicação da empresa, tanto internamente como externamente. Isso porque elas têm a habilidade de receber todos os tipos de informações e filtrar aquelas que vão contribuir para o desempenho organizacional. Alinhado a esse pensamento, Netto (2013, p.389) afirma que o Secretário Executivo tem grande capacidade de transitar e interagir com todos os setores da empresa, sendo reconhecido como um profissional estratégico da engrenagem administrativa.

A justificativa para este estudo se apoia na necessidade de contribuirmos para o

desenvolvimento de pesquisas que envolvam diálogos entre Estudos Linguísticos e Secretariado Executivo, assim como na relevância de se compreender como ocorre a formação em nível de graduação em uma instituição pública de ensino.

Destarte, o objetivo geral deste estudo é investigar como a formação acadêmica em Secretariado Executivo junto à Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) contribui para a qualificação de seus discentes como mediadores da comunicação interna nas organizações.

Como objetivos específicos foram estabelecidos: analisar a formação acadêmica dos secretários executivos da UFPE, a partir do Projeto Pedagógico de Curso (PPC), abordando a relação entre o tópico comunicação interna e a estrutura curricular do curso, suas respectivas disciplinas, ementas e conteúdos programáticos; descrever, com foco nas principais teorias, conceitos e práticas relacionados à comunicação interna nas organizações, o papel a ser desempenhado pelos profissionais de Secretariado Executivo nesse contexto; identificar a influência da tecnologia e os impactos da pandemia de COVID-19 nos processos que envolvem a comunicação interna.

A partir dos argumentos mencionados anteriormente, estabelecemos como questão norteadora deste estudo: **Como o curso de Secretariado Executivo da UFPE qualifica seus discentes para atuarem como agentes mediadores da informação no processo de comunicação interna nos ambientes organizacionais?**

Este artigo está organizado em três partes. Primeiramente, apresentamos alguns pressupostos teóricos em relação ao desenvolvimento histórico da profissão de Secretariado Executivo, à formação acadêmica em nível de graduação, bem como o papel desempenhado pela comunicação interna na formação e atuação desse profissional. Em seguida, são delineados os procedimentos metodológicos desta pesquisa e as análises do nosso *corpus* de pesquisa. Na terceira parte, são apresentadas as considerações acerca das relações entre as análises desenvolvidas e a formação ofertada pela UFPE.

2 - REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 - PERCURSOS HISTÓRICOS DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A profissão de Secretariado Executivo possui uma história evolutiva, que está intrinsecamente ligada às mudanças e às demandas exigidas ao longo do tempo. Inicialmente,

as atividades secretariais eram limitadas a tarefas como digitação, arquivamento, atendimento telefônico, anotações, entrega de recados e serviço de café. Nesse contexto, os profissionais desempenhavam um papel de execução mecânica e servil, seguindo ordens e realizando tarefas simples. No entanto, a evolução das técnicas secretariais trouxe consigo um novo perfil para os profissionais dessa área, possibilitando a capacidade destes atuarem como assessores, gestores, empreendedores e consultores, com base no conhecimento adquirido em sua formação acadêmica (BRUN; CECHET ; NEUMANN, 2012, p. 40).

No que diz respeito à comunicação interna, a profissão passou por várias transformações que impactaram, diretamente, na forma como ela é realizada. Inicialmente, a escrita manual era predominante, mas com o avanço da tecnologia houve uma transição para o uso da máquina de escrever. Posteriormente, o telex e o fax foram introduzidos como meios de comunicação, substituindo em parte a correspondência escrita.

Com o surgimento dos telefones fixos e celulares, a comunicação tornou-se mais ágil e direta. E, mais recentemente, com o advento dos computadores de última geração, houve uma mudança significativa, permitindo o uso de e-mails, softwares de mensagens instantâneas e outras ferramentas eletrônicas (PEREIRA DOS ANJOS E LIRA, 2019, p.4).

No que concerne a evolução da profissão, Nonato (2009) esclarece que no passado os escribas desempenhavam um papel crucial nas civilizações, sendo responsáveis por redigir e registrar documentos importantes, caracterizando-se como uma das categorias profissionais que mais se assemelhavam com o desenvolvimento de atividades de assessoria.

A partir da Revolução industrial, no século XIX, com o crescimento das empresas, o surgimento de escritórios e o avanço da tecnologia com o advento de máquinas de escrever e posteriormente de computadores, houve uma notável expansão na procura por profissionais de Secretariado. Segundo Pereira dos Anjos e Lira (2019, p. 8), é neste momento que “a figura do profissional de secretariado passa a pertencer ao mundo dos negócios.” Nessa época, a profissão era predominantemente masculina.

No entanto, no século XX após duas guerras mundiais, as mulheres começaram a se inserir no mercado de trabalho, o que levou a profissão a se tornar eminentemente feminina (FERREIRA, 2011, p. 22).

É importante ressaltar que na década de 1970 foram iniciados programas de treinamento para a profissão de Secretariado Executivo. Nesse período, movimentos organizados e associações da classe começaram a se formar, resultando na busca por uma formação acadêmica de nível superior para os profissionais da área (MULLER, OLIVEIRA & CEGAN, 2015, p. 24). Conforme Durante *et al.* (2011, p. 177), “a evolução da profissão secretarial foi

potencializada com o surgimento de cursos de nível superior, o que torna a formação e o preparo para o mundo do trabalho cada vez mais completo”.

Diante do exposto, um dos passos mais significativos para a profissão após a conquista do curso de graduação, ocorreu na década de 80 com a regulamentação da profissão, em 30 de setembro de 1985, por meio da Lei 7.377/85, e complementada pela Lei 9.261/96, que dispõe sobre o exercício da profissão:

Art. 2º – Para os efeitos desta lei, é considerado:

- I – Secretário Executivo: a) O profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso superior de secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei;
 b) O portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei.
 c) Técnico em Secretariado: a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau;
 b) portador de certificado de conclusão do 2º. grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no Art.5º. desta Lei.

A partir do reconhecimento da profissão em lei, a situação do Secretariado fortaleceu-se no mercado de trabalho, pois foi estabelecido o devido reconhecimento da profissão e das condições necessárias para assumir e exercer a profissão de secretário (MULLER, OLIVEIRA & CEGAN, 2015, p.134). Além disso, segundo Nonato Júnior outras grandes conquistas impulsionaram a profissão na metade da década de 80, como a regulamentação profissional, o enquadramento sindical, os sindicatos estaduais, a federação nacional além do estabelecimento do código de ética do profissional de secretariado (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 107).

Outrossim, o estabelecimento das diretrizes curriculares que orientam os cursos de formação deste profissional também contribuíram para a transformação da profissão (BILERT E BÍSCOLI, 2013, p. 17).

Desde então, a profissão vem acompanhando todas as transformações da sociedade e das organizações e o secretário vem assumindo um papel estratégico nesse contexto. Portanto, a próxima seção tratará sobre a formação acadêmica em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco.

2. 2 - A FORMAÇÃO ACADÊMICA DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS NA UFPE

O curso de Secretariado Executivo da UFPE foi o primeiro a ser reconhecido pelo MEC no ano de 1978. Desde o seu surgimento, a instituição buscou compreender as inúmeras

transformações que a sociedade vivenciava, as quais permitiram aos secretários novas funções sociais, além de novos campos de atuação, fato que, de acordo com o Projeto Pedagógico do curso, encaminhou-se para criação do Bacharelado em Secretariado, que tem como objetivo a formação de bacharéis em Secretariado Executivo que apresentem um perfil gerencial capazes de estimular conhecimento para a prática da consultoria, (co)gestão, empreendedorismo e assessoria. O mesmo possui carga horária mínima de 2640 horas, sendo 2.280 horas referente aos componentes curriculares obrigatórios, 240 horas para as eletivas e 120 horas as atividades complementares e contempla conteúdos relacionados aos estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional.

Nessa perspectiva, o processo de formação acadêmica desempenha um papel crucial na preparação de indivíduos para atuarem como profissionais qualificados no mercado de trabalho. Carvalho (2020, p. 4) esclarece que, no contexto específico do curso de Secretariado Executivo, existem duas modalidades de formação: o bacharelado, com duração de quatro anos, e o tecnólogo, com duração média de dois anos. Ainda conforme o autor, o currículo do curso apresenta multidisciplinaridade, uma vez que este possui disciplinas tanto na área de gestão quanto na área de Ciências Humanas.

Além disso, o curso objetiva contribuir para o desenvolvimento de um perfil profissional crítico capaz de perceber os fenômenos que moldam a sua realidade, pautados nos parâmetros de sua competência em inovação e criatividade, visando promover uma ação transformadora no âmbito em que está inserido.

Ademais, é também durante a graduação que os discentes em Secretariado Executivo desenvolvem suas competências profissionais, para isto são disponibilizadas disciplinas obrigatórias e eletivas, que têm como propósito contribuir para a atuação dos secretários enquanto mediadores da comunicação interna nas organizações. Além de conteúdos teóricos e práticos para a vivência profissional, como o estágio supervisionado e as atividades complementares.

Alinhado a isso, o Projeto Pedagógico do Curso (PPC) aborda que o desenvolvimento do estágio busca integrar teoria e prática, além de consolidar a profissionalização do estudante explorando suas competências básicas e indispensáveis para alcançar uma excelente formação.

Por fim, o curso de Secretariado Executivo além de ser multidisciplinar trabalha com a flexibilidade, permitindo aos discentes escolherem as disciplinas extracurriculares, isto é, as

eletivas/eletiva livre, levando em consideração as que mais atendem aos seus futuros objetivos profissionais e contribuam para sua experiência acadêmica.

A seguir será apresentado o papel desempenhado pelo profissional de Secretariado no processo da comunicação interna.

2.3 - O PAPEL ESTRATÉGICO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna é um processo estratégico que visa criar uma cultura organizacional saudável e produtiva, melhorando a eficiência da empresa e criando um ambiente positivo para todos os colaboradores. É por meio da comunicação interna que as informações são disseminadas e os objetivos da organização são alcançados.

Segundo Torquato (2015, p.19), na sociedade informacional, a comunicação, antes considerada despesa, insere-se no rol de investimentos indispensáveis à sobrevivência e ao crescimento das organizações e para que isso ocorra de forma eficaz é necessário a participação de um profissional capacitado, considerando que o principal objetivo do ato comunicativo consiste em repassar as informações de forma clara e compreensível ao receptor, em virtude de obter resultados positivos.

Alinhado a esse pensamento, Biscoli & Lotte (2007, p.165) destacam que no contexto profissional, a comunicação é ponto fundamental para a transmissão das informações de um setor ao outro, porém a informação sem a agregação de conhecimento não gera resultados para o desempenho das funções administrativas.

Nesse contexto, as competências e suas dimensões: conhecimento, habilidades e atitudes, são considerados elementos primordiais para a atuação dos secretários como mediadores da comunicação nos ambientes organizacionais. Para Fleury e Fleury (2001, p.184):

(...) competência é uma palavra do senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa”, sendo definida como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.

Nesse viés, destaca-se uma contribuição trazida por Guimarães sobre o profissional de Secretariado Executivo:

Quando as secretárias afirmam que “são o coração da empresa” e que “sem elas nada funcionará direito”, acreditamos ser correta essa observação, pois elas funcionam como vetores de comunicação da empresa, tanto interna quanto externamente. Esse

canal de comunicação é de vital importância para o sucesso de qualquer empreendimento. (Guimarães, 1999, p. 298).

A perspectiva abordada por Guimarães, reforça que o novo perfil do profissional de Secretariado Executivo tornou-se uma peça fundamental dentro da organização. Visto que, sua atuação está ligada aos resultados obtidos, fruto dos seus conhecimentos abrangentes o que o torna, também, um articulador das informações e comunicação; sendo estes fatores essenciais para a execução de um processo comunicacional interno eficaz. O profissional em questão, possui um espírito de liderança, além de saber lidar com diferentes públicos, o que contribui para uma melhor forma de promover a comunicação (OLIVEIRA & GIANINI, 2014, p. 18).

No que concerne ao conhecimento, Frota (2013, p. 396) afirma que este é o “saber adquirido” e que o profissional em Secretariado encontra-se numa posição favorável no mercado de trabalho por possuir tanto habilidades técnicas, quanto habilidades de coeficiente intelectual adquiridas com sua qualificação. Santos e Moretto (2011, p. 26) esclarecem que devido às transformações no ambiente corporativo, passaram a ser mais demandados profissionais intelectuais, com o objetivo de estes possuírem habilidades para assimilar novos conhecimentos e utilizar novas tecnologias de forma eficiente. Pode-se dizer que o profissional de Secretariado possui habilidade de rápida adequação aos novos cenários de globalização, tecnologia e informação, além de uma visão holística da organização (NETTO, 2013, p. 392).

Simultaneamente, no que concerne às habilidades em relação a atuação do profissional de Secretariado Executivo, podem ser citadas a capacidade de receber diversos tipos de informações e tratá-las com discrição e de maneira criativa, tornando-as essenciais para a empresa. Cabe a ele garantir a integridade das informações que pedem discrição (CARVALHO, 2020, p.8). Assim como “habilidades de comunicação, organização, discrição, e capacidade de acompanhar as mudanças no mercado empresarial” (NOBRE, 2013 p.15).

Ademais, elencam-se as atitudes que contribuem para esse processo como a ética, sigilo e a confiança. Segundo Carvalho (2020, p. 8) “o profissional de Secretariado em razão da sua capacidade de atuar nos diferentes setores da empresa, é um dos maiores depositários de informações sigilosas.” Amorim & D’elia (2013, p. 31) afirmam que a profissão de Secretariado, desde quando exercida por escribas, já se destacava como uma de suas características essenciais a importância de saber lidar com a confidencialidade e o sigilo.

Sendo assim, é demandado aos profissionais de Secretariado Executivo, conforme afirma Martins e Genghini (2013, p. 249):

No âmbito pessoal, o profissional deve associar o desenvolvimento técnico a um perfil de postura, atitudes e comportamento, que o transformem em facilitador da comunicação e em agente líder de implementação de mudanças, capaz de interagir

proativamente no macroambiente da organização em busca de efetivação dos objetivos e da realização da missão institucional. (MARTINS E GENGHINI, 2013, p. 249).

A seguir, será abordada a influência da tecnologia e os impactos da pandemia no processo comunicacional interno.

2. 4- A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA E OS IMPACTOS DA PANDEMIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA

A tecnologia tem um papel fundamental na transformação digital nas organizações e, conseqüentemente, na transformação da comunicação e a pandemia de COVID-19, que ocorreu em março de 2020, intensificou ainda mais essa influência. De acordo com Cezaro *et al.* (2022, p.62), a pandemia de COVID-19 desencadeou uma crise que transcendeu os impactos na saúde, afetando negativamente todas as áreas da sociedade. Santos *et al.* (2021, p. 1) evidencia que “a pandemia também afetou a economia que começou a sentir seus efeitos com reflexos no mercado de trabalho.”

Além disso, segundo Meirelles (2021), as transformações impulsionadas pela pandemia da Covid-19 aceleraram o processo de mudança digital de diversos setores empresariais. Rodrigues e Ferreira (2021, p. 108) confirmam essa afirmação quando evidenciam que “a pandemia do novo coronavírus “acelerou” muitos anos de transformação digital em poucos meses”.

Um exemplo disso, foi a adoção da prática de *home office*, como uma medida necessária para garantir o distanciamento social. Especificamente, o setor econômico foi o mais prejudicado com essa medida e com a suspensão de várias atividades, o que exigiu das organizações a necessidade de desenvolver estratégias para se adaptar a esse novo cenário (CEZARO et al., 2022, p. 62). Os autores, afirmam que muitas organizações não souberam, inicialmente, lidar com o distanciamento social, principalmente ao tentar migrar as usuais ferramentas e mídias para as digitais.

Apesar da adoção do home office ter se mostrado essencial para prevenir a propagação do Covid-19, a ausência de infraestrutura, preparação e apoio adequados para implementar medidas de curto prazo, a fim de manter a produtividade no mesmo nível, pegou todos de surpresa, resultando em uma alteração significativa na rotina diária, tanto da empresa quanto de seus colaboradores (REZENDE & DUARTE, 2021, p.2).

De acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas (Ibre-FGV), em 2021, 57,5% das empresas afirmam ter adotado o modelo *home office* no Brasil, de forma parcial ou total, incluindo os que já adotavam essa modalidade antes da pandemia.

Isso impactou, significativamente, a forma das empresas se comunicarem, haja vista a adoção da tecnologia nesse processo, oferecendo como benefícios uma troca instantânea de informações, ampliando o alcance e a acessibilidade da comunicação, uma vez que é possível envolver um número maior de colaboradores por meio de plataformas *on-line*, alcançando todos os níveis da organização, através da intensificação do processo de comunicação digital, da criação de canais, utilização de plataformas e redes sociais (ABERJE, 2020, p.9)

No entanto, essa prática também trouxe desafios para a comunicação, uma vez que o trabalho remoto limitou o contato pessoal e, conseqüentemente, a construção de relacionamentos interpessoais, além da sobrecarga de informações e a exigência de adaptação a um novo cenário. A pesquisa "Desafios da Covid-19 para a Comunicação Organizacional", conduzida pela Aberje, em março de 2020, com uma amostra de 85 organizações, revelou que a comunicação interna foi o processo mais impactado pela crise da Covid-19 nas empresas, sendo o principal desafio da organização frente a crise, manter os colaboradores engajados e produtivos durante esse período.

Destarte, é possível observar que segundo os dados, o supracitado contexto pandêmico foi o motivo principal da aceleração da tecnologia e das transformações digitais no ambiente organizacional. De acordo com os resultados da 34ª edição da Pesquisa Anual do FGVcia, realizada em maio de 2022, sobre o Mercado Brasileiro de TI e Uso nas Empresas, conduzida pelo Centro de Tecnologia de Informação Aplicada da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (FGVcia), em uma amostra representativa de 2.660 médias e grandes empresas, foi constatada uma antecipação no processo de Transformação Digital e adoção de tecnologia da informação por empresas de 1 e 4 anos. Em razão disso, o domínio da tecnologia é imprescindível para os profissionais que desejam inserir-se no ambiente organizacional.

A seguir, são apresentados os procedimentos metodológicos desta pesquisa.

3 - METODOLOGIA DE PESQUISA

Para este estudo, foi adotado os pressupostos da pesquisa qualitativa, nos moldes de um estudo de caso, com o fito de analisar a relação entre a formação acadêmica do profissional de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco e a sua atuação como

mediador da comunicação interna nas organizações, a partir de uma análise minuciosa do Projeto Pedagógico do curso e das principais teorias e conceitos sobre o processo comunicacional.

De acordo com Paiva (2019, p. 65), estudo de caso é um definido como “um tipo de pesquisa que investiga um caso particular constituído de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos em um contexto específico.”

Portanto, o locus da nossa pesquisa foi a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) que é uma instituição de ensino superior fundada em 1946, localizada na cidade de Recife, capital do estado de Pernambuco. A instituição possui diversos centros acadêmicos e unidades, abrangendo uma ampla variedade de áreas do conhecimento, como Ciências Humanas, Exatas, Tecnológicas, Biológicas, Sociais Aplicadas, entre outras. Oferece uma ampla gama de cursos de graduação, pós-graduação (mestrado e doutorado) e programas de extensão em diversas áreas do conhecimento. Além disso, é reconhecida pela qualidade e produtividade da sua pesquisa, contribuindo significativamente para o avanço do conhecimento em diversas áreas. Além de sua importância regional em Pernambuco, a UFPE é uma das principais universidades do Brasil e contribui ativamente para o desenvolvimento do país, estabelecendo parcerias com diversas instituições nacionais e internacionais, promovendo intercâmbio acadêmico e cooperação em pesquisa.

Para delimitar o escopo desta pesquisa, foi utilizada uma abordagem de análise de conteúdo inspirada nas diretrizes propostas por Bardin (2011, p. 48) que consiste na análise das comunicações por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo, através de um conjunto de técnicas que visam efetuar deduções lógicas e justificadas, que são cruciais para a compreensão e discussão do tema proposto.

A análise de conteúdo segundo Bardin (2011), pode ser compreendida como um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis, além de estar em constante aperfeiçoamento, podendo ser aplicada em discursos, conteúdos e continentes fortemente diversificados. Partindo desse pressuposto, foi realizada a etapa de pré análise, que consistiu em um estudo geral dos conteúdos, para o desenvolvimento desta etapa selecionamos o Projeto Pedagógico curso para analisar a formação acadêmica em Secretariado na UFPE e artigos de periódicos, revistas científicas e livros renomados relacionados ao processo de comunicação interna nas organizações.

A segunda etapa consistiu na exploração dos materiais citados acima, nesta fase têm-se a codificação e categorização do material, isto é, todo material textual que foi coletado foi submetido a um estudo minucioso. Destarte, realizamos a leitura rigorosa do PPC do curso de

Secretariado Executivo da UFPE, buscando-se identificar como o elemento comunicação interna é mencionado nesse documento institucional. Em seguida, iniciamos as análises das ementas, disciplinas e conteúdos programáticos que abordam esse tipo de comunicação, observando-se como se relacionam com a formação dos discentes. Para isso, foi realizada uma análise de como a comunicação interna é abordada nas organizações a partir da perspectiva de alguns autores da área.

A última fase é a do tratamento dos resultados, inferência e interpretação onde foi realizada uma síntese/seleção dos resultados. Nesta etapa, tentamos estabelecer a relação entre os aspectos da formação profissional em Secretariado Executivo e a comunicação interna no contexto empresarial para obter dados consistentes em relação ao conteúdo avaliado.

Na seção a seguir apresentamos as análises dos dados desta pesquisa.

4 - ANÁLISE DOS DADOS

A partir do levantamento bibliográfico feito nesta pesquisa foi possível verificar que a formação acadêmica em Secretariado Executivo na UFPE, assim como as competências profissionais adquiridas nesse processo contribuem para a atuação dos secretários como mediadores da comunicação interna, uma vez que conforme o Projeto PPC, o curso abrange diversas áreas do conhecimento que consolidam a interdisciplinaridade na formação dos discentes e, conseqüentemente, firmam uma base para a sua atuação em vários segmentos organizacionais. Isso porque o referido projeto contempla tanto conteúdos básicos para sua formação humanística, como conteúdos gerais inerentes ao fazer secretarial.

Observamos que, de acordo com a Resolução CNE/CES nº 03/2005, de 23 de junho de 2005, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para os cursos de Secretariado Executivo, conforme estabelecido no artigo 3º, o perfil desejado para os egressos do curso de Secretariado é aquele baseado na:

capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas. (BRASIL, 2005, p.2, grifo nosso).

Ainda, conforme o Artigo 4º desta mesma resolução, em seu inciso VI, este profissional deve “possuir domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o

exercício profissional inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais e intergrupais” (BRASIL, 2005, p.2).

Partindo desse pressuposto, a competência em comunicação está inserida, expressamente, no PPC do curso de Secretariado Executivo da UFPE, em um dos objetivos específicos do curso, formar profissionais aptos a: “Assessorar executivos junto aos centros de decisão, viabilizando processos de negociação, de comunicação e do campo de ação da empresa para alcance dos objetivos organizacionais” (PPC, 2016, p.13).

Em relação ao conteúdo programático, identificamos que o tópico comunicação aparece em disciplinas como: Comportamento Organizacional, Elaboração e Redação de Expedientes Comerciais, Tecnologia da Informação Aplicada e Usual, Elaboração e Redação de Expedientes Oficiais e Comerciais, Gestão Secretarial, Inglês para Negócios, Introdução à Libras e Comunicação Empresarial, como mostra o quadro abaixo:

Quadro 1 - A abordagem do tema comunicação no conteúdo programático das disciplinas

DISCIPLINAS	TEMAS	RELEVÂNCIA
Comportamento Organizacional	Comunicação para efetividade do trabalho em grupo	A abordagem deste tema no conteúdo programático da disciplina de CO é de suma relevância, dada a essencialidade da comunicação para a eficácia da colaboração, permitindo o entendimento mútuo entre os membros da equipe. Partindo desse pressuposto, é importante reconhecer que o trabalho em equipe pode gerar conflitos devido às divergências de ideias e, nesse contexto, a comunicação mostra-se como elemento crucial para a gestão de situações conflituosas.
Elaboração e Redação de Expedientes Comerciais e Oficiais	A importância das comunicações administrativas no exercício das atividades secretariais	O Secretário Executivo enquanto mediador da comunicação é responsável por transmitir informações internas e externas. No desenvolvimento de sua função ocorre também a elaboração de documentos comerciais, como relatórios, memorandos, cartas e e-mails, o que requer habilidades de comunicação eficazes. Sendo necessário, possuir a capacidade de escolher as palavras certas, usar a linguagem apropriada e organizar as informações de maneira lógica e clara para garantir a precisão e a compreensão desses documentos.
Tecnologia da Informação	Comunicação;	O desempenho assertivo do

Aplicada e Usual	Redes de computadores: a integração e a interação na tarefa de comunicação	processo comunicacional nas organizações, apresenta uma relação indispensável com o uso dos meios de comunicação. Uma vez que, com a implementação das novas tecnologias e ferramentas a comunicação tornou-se mais contextualizada no âmbito organizacional. Dessa forma, integrar tais processos permite uma maior efetividade no desenvolvimento das atividades.
Gestão Secretarial	Comunicação	Explorar a temática da comunicação na esfera da Gestão Secretarial permite aos profissionais de Secretariado a compreensão desse processo como um subsistema intrínseco da estrutura organizacional, haja vista que a comunicação é como a espinha dorsal da gestão secretarial bem sucedida.
Inglês para Negócios	Desenvolvimento da comunicação oral e escrita	À medida que as organizações operam em um cenário global, comunicar-se em inglês é essencial para a interação entre pessoas de diferentes origens linguísticas, sejam estes superiores, colegas ou parceiros de negócios. Portanto, o conteúdo programático da disciplina permite aos futuros profissionais o conhecimento do inglês para uma comunicação assertiva na esfera dos negócios.
Introdução à Libras	Libras como língua de comunicação social entre pessoas surdas e entre ouvintes e surdos bilíngues	A comunicação é essencial para a interação social, portanto compreender esse processo é imprescindível para criar uma sociedade mais inclusiva e comunicativa. Alinhado a isso, a disciplina oferecida como eletiva livre no curso de Secretariado da UFPE, permite aos discentes ampliarem suas capacidades cognitivas, como a capacidade de se adaptar a diferentes modos de comunicação.
Comunicação empresarial.	Teoria da comunicação; Planejamento estratégico e comunicação empresarial; Comunicação organizacional; Responsabilidade social corporativa e comunicação; Relações com os stakeholders; O secretário executivo e a comunicação empresarial;	Os temas abordados na disciplina de Comunicação Empresarial são relevantes na medida em que permitem aos discentes o desenvolvimento de habilidades para a comunicação efetiva, gestão de relacionamentos, escrita profissional, protocolo empresarial e gestão de conflitos. Além disso,

	Comunicação empresarial e crise.	eles adquirem a capacidade de assimilar a cultura organizacional e manejar informações de maneira apropriada. A disciplina também oferece uma compreensão abrangente do processo de comunicação, incluindo suas possíveis barreiras, o que fornece bases sólidas para uma comunicação bem sucedida em contextos empresariais.
--	----------------------------------	---

Fonte: Elaborada pelas autoras (2023).

Com base nestas informações pode-se afirmar que, em conjunto, as disciplinas mencionadas contribuem para o ensino-aprendizagem dos processos de comunicação interna ao abordar diversos aspectos, desde habilidades interpessoais até competências técnicas e estratégicas, preparando os alunos para enfrentarem os desafios da comunicação interna no ambiente empresarial contemporâneo. Em suma, as disciplinas abordadas permitem aos estudantes, respectivamente, compreenderem as dinâmicas de interação entre indivíduos dentro das organizações, contribuindo para a compreensão das relações interpessoais, do trabalho em equipe e das formas de comunicação mais eficazes; desenvolverem as habilidades de comunicação escrita, capacitando-os a criar documentos claros, coerentes e profissionais; assim como habilidades necessárias para utilizar eficazmente as plataformas e ferramentas digitais; além da habilidade de se comunicar em contextos internacionais e com pessoas surdas, promovendo um ambiente de trabalho mais inclusivo e, por fim, a compreensão das estratégias e processos de comunicação dentro do contexto empresarial, fornecendo aos alunos um quadro conceitual sólido para conduzirem comunicações internas eficazes.

Constatamos, também, que as mudanças implementadas no Projeto pedagógico do Curso foram de grande valia para a formação profissional dos estudantes, considerando a renovação da estrutura curricular, caracterizada pela inclusão de novas disciplinas, a saber: Elaboração e Redação de Expedientes Comerciais, Elaboração e Redação de Expedientes Oficiais, Trabalho de Conclusão de Curso, Pesquisa Aplicada ao Secretariado e Estágio Supervisionado.

Essa inclusão foi de extrema relevância para a promoção de uma comunicação interna efetiva no ambiente laboral, levando em consideração que as disciplinas de Redação de Expedientes Comerciais (EREC) e Elaboração e Redação de Expedientes Oficiais (EREO) capacitam os estudantes a redigirem documentos de forma precisa, seguindo as regras de comunicação estabelecidas. Já a disciplina de Pesquisa Aplicada ao Secretariado permite aos

graduandos explorarem, através de estudos, temáticas relevantes para área secretarial. Assim como o Trabalho de Conclusão de Curso que possibilita o desenvolvimento de habilidades de pesquisa e análise essenciais para identificar tendências, padrões e oportunidades para a melhoria da comunicação interna nas organizações. Por sua vez, o Estágio Supervisionado é considerado um elo, conectando os futuros profissionais com o mercado de trabalho, o que possibilita a aplicação prática dos conhecimentos teóricos, englobando o uso da comunicação em situações reais de trabalho.

Em virtude do exposto, conclui-se que o profissional de Secretariado adquire durante o seu processo de formação conhecimento teórico e prático em relação a comunicação para aplicar no contexto interno das organizações, haja vista que o processo comunicacional é um processo vital para o sucesso das organizações. De acordo com Neto & Mattar (2022) a comunicação interna visa aprimorar a interação entre colaboradores, coordenando os fluxos comunicativos, alinhando estratégias, reduzindo ruídos e construindo confiança. Ela informa sobre decisões, promove o livre fluxo de conteúdo e influencia na reputação interna da empresa. Assim, no cenário atual, a comunicação interna deixou de ser apenas uma ferramenta para a troca de informações e passou a integrar um conjunto de ações coordenadas pelas organizações para mobilizar e manter a coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados pelos colaboradores, com o intuito de construir uma boa imagem pública da organização (CURVELLO, 2012, p.22).

Silva (2021) confirma esse pensamento quando evidencia que a comunicação interna passou por várias transformações, porém a autora esclarece que nem todas as organizações acompanharam esta evolução, vide quadro abaixo:

Quadro 2 - Evolução da Comunicação interna

Ondas da Comunicação	Acontecimentos	Gestão da Empresa	Tempo	Assunto
1,0	Sindicalismo e panfletagem dos operários	Informação (Top-down) de mão única; Empresa informa o colaborador	Surgiu nos anos 80	Qualidade de produtos e serviços; Boas práticas da empresa.
2,0	Colaboradores aprendendo sobre a Web 2.0; Ouvir, responder e agir	Interação entre emissor e receptor. Líder comunicador; Diálogo entre empresa e colaborador	A partir de 2005	Opiniões e desejos dos colaboradores; Cultura Organizacional; Bem-estar físico
3,0	Web 3.0; Plataformas Colaborativas;	Conversas transversais entre colegas, um	A partir de 2006	Protagonismo do funcionário; Valores humanos; Bem-estar psíquico e físico.

	Colaboração, Co criação e Compartilhamento.	influenciando o outro; Líder principal influenciador do time; Comunicadores estimuladores das conversas em rede e auxiliadores dos gestores a exercerem a liderança comunicadora de forma efetiva e afetiva.		
4,0	Indústria 4.0; Curadoria de informações, experiências humanas e mensuração de dados.	Todos são emissores da organização; Colaboradores como comunicadores oficiais; Curadoria para dar visibilidade aos assuntos estratégicos; Narrativas como experiência.	Já vivenciamos hoje em algumas organizações	Contextualização; Mensagens relevantes naquele momento na vida do colaborador; Equilíbrio físico- social-emocio nal

Fonte: SILVA, (2021, p.14).

No que se refere aos impactos causados no processo comunicacional em virtude da pandemia de Covid-19, observamos que a comunicação interna foi a mais afetada conforme dados da Aberje (2020). A implementação de medidas emergenciais juntamente com a adoção do teletrabalho conduziu as empresas a transitarem em direção à utilização de plataformas digitais e online, resultando na apresentação de diversos desafios para as organizações.

Segundo Neto e Mattar (2022, p. 8), devido a um contexto empresarial mais complexo e as vulnerabilidades enfrentadas pelos trabalhadores, demandaram dos gestores das organizações a reavaliação dos padrões de comunicação interna, objetivando transmitir as informações com o fortalecimento da confiança, o estímulo à autoestima e a motivação da equipe. Com o fito de entender o enfrentamento da crise de Covid-19 pelo viés da comunicação, Videira (2021, p. 8) realizou um levantamento em 5 empresas dos ramos diferentes, os resultados demonstraram que houve a inclusão de ferramentas de comunicação instantânea, aumento da quantidade de reuniões on-line, inclusão de novos canais *on-line* como podcast, rádio e rede social interna e o incremento da comunicação digital com o fortalecimento da intranet, isso levou a uma ampliação significativa do reconhecimento atribuído à comunicação, uma vez que a ausência desse elemento dificultaria a capacidade produtiva dos colaboradores.

Logo, a integração harmoniosa entre as habilidades de comunicação do profissional de Secretariado Executivo e o potencial da tecnologia é um componente crucial para o sucesso das operações internas das organizações atualmente.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa objetivou investigar como a formação acadêmica na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) contribui para a qualificação de seus discentes como mediadores da comunicação interna nas organizações. Para isso, foi considerado o Projeto pedagógico do Curso, os principais conceitos e práticas relacionadas a comunicação interna e o papel do profissional de Secretariado nesse contexto; além da influência da tecnologia e os impactos da pandemia de Covid-19 no processo de comunicação interna.

A partir das nossas análises, identificamos que a comunicação interna é fundamental sobre o ponto de vista organizacional (MARIOT, GRUBER & MARCELINO, 2021, p. 79), nesse contexto, ela não apenas facilita a disseminação eficaz de informações entre os membros da equipe, mas também desempenha um papel vital na promoção da colaboração, na coesão interna e no alinhamento de objetivos, tornando-se uma ferramenta estratégica para o sucesso organizacional. Sendo assim, a importância da comunicação interna nas organizações se justifica em função de ser um instrumento essencial para fortalecer a ligação entre a empresa e seus colaboradores (DINIZ, 2021, p. 79).

Ficou evidente que a adoção do trabalho remoto durante a pandemia de Covid-19 desempenhou um papel central na promoção da transformação digital nas organizações, impactando significativamente o fluxo de comunicação. Conseqüentemente, a tecnologia tornou-se essencial no aprimoramento do processo de comunicação interna. Isso se deve ao fato de que a comunicação digital, viabilizada por meio de ferramentas digitais e plataformas colaborativas, oferece uma notável agilidade e otimização na condução das atividades, além de exigir dos secretários um nível de competência mais elevado para operar eficazmente nesse contexto tecnológico em constante evolução.

Verificamos, portanto, que este profissional enquanto elo entre os setores é o principal mediador da comunicação interna no contexto organizacional, nesse sentido é necessário que o mesmo possua habilidade de articulação, domínio dos recursos de expressão e comunicação, gerenciamento de informações e otimização dos recursos tecnológicos; foi verificado na DCN que institui o curso de Secretariado que o profissional em questão deve “gerenciar com

sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas” (BRASIL, 2005, p.2). Em consonância com esta diretriz, o PPC (2016, p.13) menciona como objetivo específico do curso formar profissionais aptos a viabilizar os processos de comunicação para alcançar objetivos organizacionais.

A partir desses levantamentos, respondemos os objetivos da pesquisa: compreendemos que a formação acadêmica em Secretariado Executivo ofertada pela UFPE desempenha um papel significativo ao oferecer uma base sólida na preparação do secretário no que diz respeito ao processo de comunicação. Com base na revisão dos conceitos e práticas relacionados a comunicação interna identificamos que o papel do secretário, nesse contexto, é gerir ações de comunicação que viabilizem a interação entre os setores e organização como um todo, a fim de obter resultados positivos e contribuir para o sucesso organizacional.

Observamos que a pandemia de Covid-19, além de representar ameaças à saúde, também teve repercussões na comunicação interna, à medida que a implementação do trabalho remoto foi adotada como uma medida para conter a propagação do vírus, desse modo a realidade do colaborador foi moldada e a forma e os canais de comunicação tiveram que estar adaptados a essa realidade, havendo uma busca por ferramentas e investimentos em comunicação digital para manter a mesma produtividade de trabalho em um contexto diferente.

Também resgatamos a pergunta norteadora da pesquisa: “Como o curso de Secretariado Executivo da UFPE qualifica seus discentes para atuarem como agentes mediadores da informação no processo de comunicação interna nos ambientes organizacionais?” Com base no que foi mencionado e a partir da análise do PPC, consideramos que o curso aborda conceitos teóricos fundamentais relacionados à comunicação no conteúdo programático da maioria das disciplinas, ao mesmo tempo em que desenvolve habilidades práticas essenciais como a realização de estágios e atividades extracurriculares que estabelecem uma base sólida para atuação dos estudantes no âmbito da comunicação interna. Além disso, a existência da disciplina de Comunicação Empresarial na estrutura curricular do curso é basilar na atuação desses profissionais como mediadores da informação no processo de comunicação interna.

Entretanto, identificamos que alguns aspectos da formação acadêmica devem ser aprimorados, como por exemplo, a inclusão de disciplinas voltadas para a gestão de projetos e para a comunicação digital e das redes sociais, assim como a capacitação em tecnologias de comunicação interna; adicionalmente, constatamos que a reformulação do Projeto Pedagógico do curso aprovado entre 2016 e 2017 é extremamente relevante, devido às diversas mudanças que ocorreram nos últimos anos, permitindo que a formação esteja, cada vez mais, alinhada às

demandas do mercado e da sociedade para o contínuo aprimoramento e sucesso da área profissional.

Por fim, para futuras pesquisas, sugerimos a realização de estudos de campo para abordar a percepção dos discentes do curso de Secretariado Executivo sobre elementos da formação acadêmica que contribuem para sua atuação como mediadores da comunicação interna nas organizações. Além disso, seria imprescindível conduzir investigações sobre como os empregadores percebem as competências e habilidades essenciais no processo de comunicação interna, o que pode contribuir para a definição do perfil profissional exigido pelas organizações. Adicionalmente, estudos que incluam análises sobre as tendências emergentes no campo de comunicação corporativa, considerando o cenário dinâmico e tecnológico em constante evolução.

6- REFERÊNCIAS

AMORIM, Magali; D'ELIA, Bete. A permanente reinvenção da profissão de secretariado- da história e evolução à influência da pesquisa científica. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício. **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios - como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. 2.ed. São Paulo: editora Ser Mais, 2013.p. 11-20.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BÍSCOLI, F. R. V.; LOTTE, R. I. **Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de Secretariado Executivo**. Revista Expectativa, [S. l.], v. 5, n. 1, 2007. DOI: 10.48075/revex.v5i1.91. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91>. Acesso em: 2 ago. 2023.

BISCOLI, F. R. V.; BILERT, V. S. de S. **A evolução do Secretariado Executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área**. Revista Expectativa, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 09–42, 2013. DOI: 10.48075/revex.v12i1.8650. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8650>. Acesso em: 2 ago. 2023.

BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. Brasília, 01 out. 1985. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377.htm#:~:text=LEI%20No%207.377%2C%20DE,Secret%C3%A1rio%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20Provid%C3%A2ncias. Acesso em: 01 ago. 2023.

BRASIL. **Lei no 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2o, o caput do art. 3o, o inciso VI do art. 4o e o parágrafo único do art. 6o da Lei no 7.377, de 30 de setembro de 1985. Brasília, 11 jan. 1996. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19261.htm. Acesso em: 07 ago. 2023.

CAVALHEIRO, Renato de Faria; ALVES, Alexandra da Silva. **Comunicação Integrada Organizacional**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2018. 200 p. Disponível em: http://cm-cls-content.s3.amazonaws.com/201802/INTERATIVAS_2_0/COMUNICACAO_INTEGRADA_ORGANIZACIONAL/U1/LIVRO_UNICO.pdf. Acesso em: 26 ago. de 2023.

CARVALHO, Romaly de. **Manual da secretária eficiente: Como agir administrativamente na empresa**. Editora Romaly de Carvalho, 2020. Disponível em: <https://ler.amazon.com.br/kp/embed?linkCode=kpd&asin=B088F7HQJG&tag=ler-livros-20&amazonDeviceType=A2CLFWBIMVSE9N&from=Bookcard&preview=newtab&reshareId=X28SVT68FYJMWSJFJ802&reshareChannel=system>. Acesso em: 24 jun. 2023.

CURVELLO, João. **Comunicação Interna e Cultura Organizacional**. Edição Revista e Atualizada. Brasília: Casa das Musas, 2012.

Desafios da Covid-19 para a Comunicação Organizacional. São Paulo: Aberje, 2020. Disponível em: https://www.aberje.com.br/mkt_parceiros/2020/docs/aberje-pesquisaCovid19.pdf. Acesso em: 23 jun. 2023.

Diniz, Aline Rangel; Pessôa, Luís Alexandre Grubits de Paula. **O papel da comunicação interna em tempos de pandemia: o caso de uma empresa de educação**. Rio de Janeiro, 2021. 98p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

DURANTE, D. G.; VAZ, C. de F. M.; BERTOLETTI, R.; DOS SANTOS, M. E. M.; CHAIS, C. **Atuação e ascensão profissional a partir da formação em Secretariado Executivo: levantamento com egressos da UPF/RS**. Revista de Gestão e Secretariado, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 170–193, 2012. DOI: 10.7769/gesec.v2i2.76. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/76>. Acesso em: 21 jun. 2023.

FERREIRA, Francisca Daniele. **A atuação do Secretário Executivo no Setor Público: O caso da Universidade Federal do Ceará**. 2011. 116 p. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior– Poeduc, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2791/1/2010_dis_FDFerreira.pdf. Acesso em: 20 jun. 2023.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. **Construindo o conceito de competência**. Revista de Administração Contemporânea (RAC). Edição Especial, p.183-196, 2001. Disponível em: <https://rac.anpad.org.br/index.php/rac/article/view/152/156>. Acesso em: 23 jun. 2023.

FROTA, Bruno. Gestão de carreira para o profissional de secretariado. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício (Coord.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios - como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. 2 ed. São Paulo: editora Ser Mais, 2013. p. 393-400.

GUIMARÃES, M. E. **O livro azul da secretária moderna**. 16ª ed. São Paulo: Érica, 1999.

MARTINS, Cibele; GENGHINI, Luiz. *A permanente reinvenção da profissão de secretariado da história e evolução à influência da pesquisa científica*. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício (Coord.) **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios - como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. 2ed. São Paulo: editora Ser Mais, 2013. p.11-19.

MEIRELLES, Fernando de Souza. **Panorama do Uso de TI no Brasil**. Portal FGV, 2021. Disponível em: <<https://portal.fgv.br/artigos/panorama-uso-ti-brasil>>. Acesso em: 23 jun. 2023.

MEIRELLES, Fernando de Souza. **Panorama do Uso de TI no Brasil - 2022**. Portal FGV, 2022. Disponível em: <<https://portal.fgv.br/artigos/panorama-uso-ti-brasil-2022>>. Acesso em: 23 jun. 2023.

MULLER, Rodrigo; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de; CEGAN, Edilaine. **Perfil do(a) profissional de Secretariado Executivo na gestão contemporânea: evidências a partir dos ingressantes no mercado de trabalho na cidade de Curitiba, e das demandas empresariais**. In: Revista de Gestão e Secretariado, v. 6, n. 3, p. 129- 151, set-dez, 2015. Disponível em: <<https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/453/pdf>>. Acesso em: 20 jun .2023.

NETTO, Ana M. Secretariado: O futuro da profissão é hoje. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Maurício (Coord.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios - como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. São Paulo: editora Ser Mais, 2013. p. 383-392.

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

NICOLAR, Tuane. **Os principais desafios de Comunicação das empresas durante a pandemia**. Tunicola medium, 03 mar. 2020. Disponível em: <https://tunicola.medium.com/os-principais-desafios-de-comunica%C3%A7%C3%A3o-das-empresas-durante-a-pandemia-ac5d25b4d4be>. Acesso em: 25 jun. 2023.

PACINI, Stefano; TOBLER, Rodolpho; BITTENCOURT, Viviane Seda. **Tendências do home office no Brasil**. FGV, 16 mar. 2023. Disponível em: <https://portal.fgv.br/artigos/tendencias-home-office-brasil>. Acesso em: 23 jun. 2023.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. **Manual de pesquisa em estudos linguísticos**. 1.ed. São Paulo: Parábola, 2019.

PASSO NETO, J. C. dos.; MATTAR, J. . **Impactos da pandemia da Covid-19 na comunicação interna das empresas: revisão de literatura**. Research, Society and Development, [S. l.], v. 11, n. 13, p. e418111334753, 2022. DOI: 10.33448/rsd-v11i13.34753. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/34753>. Acesso em: 24 ago. 2023.

PEREIRA DOS ANJOS, Keli; LIRA, Mônica. Da vivência como profissional de secretariado à docência. In: D'Élia, Bete, ALMEIDA, Walkiria (coord.). **O futuro do secretariado: educação e profissionalismo**. São Paulo: *Literare Books international*, 2019.

SANTOS, Tânia Mara Daver. **Resiliência, proatividade e organização: a adaptação do perfil dos profissionais de Secretariado Executivo**. Revista SCRIBES, v.1, n.1, p. 90-107, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufv.br/SCRIBES/article/view/10638/5740>>. Acesso em: 24 jun. 2023.

SANTOS, Magda Elizabete dos; MORETTO, Cleide Fátima. **O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil**. Revista do Secretariado Executivo, n. 7, p. 21-35, Passo Fundo, 2011. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2324/1478>>. Acesso em 24 jun. 2023.

SANTOS, C. A.; FERRAZ, D. M. N.; COSTA, M. N. C.; SUFFI, T. R.; MATA, M. A. (2021). Mercado de Trabalho para o Secretariado na Grande São Paulo durante a Pandemia: Perspectivas e Reflexões. São Paulo: XII FATECLOG, 2021. ISSN 2357-9684. Disponível em: <https://fateclog.com.br/anais/2021/parte4/409-487-1-RV.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2023.

TORRES, Ítalo Ranielli Bezerra. **A EJA e o ensino superior: desafios do ingresso de estudantes jovens e adultos na graduação**. Monografia, Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido, Curso de Licenciatura em Ciências Sociais, 2018. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/handle/riufcg/4495>. Acesso em: 24 jun de 2023.

TORQUATO, Gaudêncio. **Comunicação nas organizações: empresas privadas, instituições e setor público**. São Paulo: Summus, 2015.

REZENDE, Simone; MUNCK, Luciano. **Secretariado Executivo - Competências e Identidade Profissional**. Curitiba: CRV, 2022.

RODRIGUES, Carolina M. T.; FERREIRA, Pedro P. **Transformação digital acelerada: Efeitos da pandemia COVID-19 no varejo**. Monografia, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Curso de Engenharia de Produção da Escola Politécnica, 2021. Disponível em: <http://www.repositorio.poli.ufrj.br/monografias/projpoli10034451.pdf>, Acesso em: 29 jul. de 2023.

REZENDE, Fernanda Martins; DUARTE, Thais Lopes. **O home office em tempos de pandemia**. RUNA, 2021. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/21024/1/TCC%20HOME%20OFFICE%20EM%20TEMPOS%20DE%20PANDEMIA.pdf>, Acesso em: 26 jul. de 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Curso de Secretariado Executivo - Bacharelado (CCSA)**. [Recife: UFPE], 2023. Disponível em: <https://www.ufpe.br/secretariado-bacharelado-ccsa>. Acesso em: 2 ago. 2023.

VIDEIRA, Denise Pragana. **Mais proximidade no afastamento social: as mudanças nos processos de comunicação interna em função da crise da Covid-19 em organizações no Brasil**. 2021, Anais.. São Paulo: Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/003036553.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2023.