

ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK NA PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO TÉCNICO POR PROFISSIONAIS DO SECRETARIADO EXECUTIVO

*Sonia Regina Amorim Soares de Alcantara¹
Thays Lyanny da Cunha Garcia Rocha²
Lilian Ramos³*

Resumo: A sociedade e o mercado de trabalho convivem em um ambiente de rápidas mudanças e exigências sobre empresas e profissionais. Esta pesquisa propõe-se a identificar se os profissionais de Secretariado Executivo estão acompanhando essas mudanças. Nesses termos o questionamento que se coloca é: O uso do Facebook pelo Secretário Executivo tem como finalidade a geração e/ou gestão de conhecimento técnico? O objetivo geral foi identificar como o Facebook é utilizado pelo secretário executivo em sua rotina de trabalho. O levantamento bibliográfico acerca do perfil do secretário executivo moderno permitiu identificar que as mudanças ocorridas no cenário social e mercadológico nos últimos tempos, em parte influenciadas pela evolução das mídias sociais e pela valorização da gestão do conhecimento, representam significativas mudanças também para a atuação do profissional de secretariado. O estudo utilizou coleta de dados por meio de questionários enviados a profissionais vinculados ao Sindicato das Secretárias do Estado do Ceará, o SINDSECE, e aos bacharéis do curso de Secretariado Executivo graduados pela Universidade Federal do Ceará. Com relação aos dados analisados, pode-se concluir que o processo de utilização do Facebook como ferramenta para a produção, gestão e/ou compartilhamento de conhecimento técnico pelo profissional de Secretariado se apresenta de maneira incipiente, mas que este profissional se mantém atualizado ao acompanhar as mudanças sociais que são causadas por essa e por outras mídias sociais, estando inserido nelas, mesmo que em sua maioria as esteja utilizando somente para fins pessoais.

Palavras-chave: Conhecimento Técnico. Gestão do Conhecimento. Mídias Sociais. Secretariado.

¹ Bacharel em Serviço Social, Especialista em Administração de recursos Humanos, Mestre em Administração, Professora titular da Universidade Federal do Ceará. Membro do GEPES – Grupo de estudos e pesquisas em Secretariado, cadastrado no CNPQ desde 2014. E-mail: reginasoaresm@gmail.com

² Graduanda em Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará. Membro do GEPES – Grupo de estudos e pesquisas em Secretariado, cadastrado no CNPQ desde 2014.

³ Graduanda em Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará. Membro do GEPES – Grupo de estudos e pesquisas em Secretariado, cadastrado no CNPQ desde 2014.

ANALYSIS OF THE USE OF FACEBOOK IN THE PRODUCTION OF TECHNICAL KNOWLEDGE BY EXECUTIVE SECRETARIAT

Abstract: The society and the labor market coexist in an environment of rapid change and demands on companies and professionals. The literature about the modern executive secretary profile identified that the changes in the social and market scenario in recent times, partly influenced by the evolution of social media and the appreciation of knowledge management, represent significant changes also to the performance of the professional secretarial. The stage of data collection was conducted through questionnaires sent to professionals linked to the Union of the State of Ceará Desks, the SINDSECE, and graduates of the course of the Executive Secretary graduated from the Federal University of Ceará. Regarding the analyzed data, one can conclude that the process of using Facebook as a tool for production, management and / or sharing of technical knowledge by the Secretariat of professional presents novice way, but this professional keeps tabs to follow the social changes that are caused by this and other social media, being inserted in them, even if mostly the are using only for personal purposes.

Key words: Technical Knowledge. Knowledge management. Social Media. Secretariat.

1 INTRODUÇÃO

O mundo corporativo e a sociedade em geral passam por uma remodelagem de processos e práticas inerentes aos avanços tecnológicos e a gestão da informação. A Era do Conhecimento que tornou as empresas mais competitivas e incentivadas pela inovação, transformou a dinâmica do mercado de trabalho. Os profissionais estão buscando maior qualificação e atualização para adaptarem-se as mudanças. Conforme Santos e Moretto (2011, p. 21):

As tendências observadas no âmbito dos processos produtivo e de trabalho apontam para novas relações e intensidades em termos do capital, assim como novos perfis ocupacionais. Num cenário de maior competitividade, em nível global e local, as organizações passaram a demandar um novo tipo de profissional, mais bem preparado para enfrentar as incertezas do mercado e capazes de adaptar-se às novas necessidades, a fim de responder de forma assertiva a essas transformações econômicas.

Neste sentido, as organizações demandam um perfil profissional que esteja capacitado e em constante processo de aprendizagem para contribuir no incremento do desempenho organizacional. A tecnologia da informação, através das mídias sociais ampliaram as formas de geração e divulgação da informação e do conhecimento, que ficaram mais acessíveis à sociedade.

A gestão do conhecimento é o tema investigado na pesquisa, o estudo justifica-se a partir da reflexão sobre a importância das redes sociais na produção de conhecimento técnico. As redes sociais fazem parte da estratégia de organizações que buscam inovação e melhor posicionamento no mercado. Nessa perspectiva, os profissionais fazem parte do processo de gestão do conhecimento dentro das organizações e podem também utilizar as redes sociais para gerar ou compartilhar estes conhecimentos. As organizações de sucesso são aquelas que detêm o conhecimento e a flexibilidade para implementar as mudanças necessárias, decorrentes da geração e compartilhamento de conhecimentos. O desempenho do profissional de secretariado executivo

se alicerça em conhecimentos sobre as rotinas de trabalho, e para tanto é necessária a atualização constante de processos e técnicas secretariais.

Esta pesquisa propõe-se a identificar se os profissionais de Secretariado Executivo estão acompanhando essas mudanças. Nesses termos o questionamento que se coloca é: O uso do Facebook pelo Secretário Executivo tem como finalidade a geração e/ou gestão de conhecimento técnico? O objetivo geral foi identificar como o Facebook é utilizado pelo secretário executivo em sua rotina de trabalho. Especificamente buscou-se conhecer o que é produzido e compartilhado pelo secretário executivo no Facebook, mensurar o tempo investido pelo profissional com essa mídia social, listar as aplicações e resultados dos conteúdos gerados e compartilhados, e; analisar a relevância empírica dos conteúdos compartilhados/gerados.

O método utilizado foi o descritivo na forma de uma pesquisa de campo com abordagem qualitativa. A pesquisa foi realizada com profissionais de secretariado executivo que atuam há mais de um ano na área do secretariado direcionada aqueles que são filiados ao SINDSECE – Sindicato das Secretárias do Estado do Ceará e egressos do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. A coleta de dados foi feita através de questionários on-line enviados por e-mail.

O tema abordado pela pesquisa ainda tem escassa bibliografia, o que limita a amplitude de referencial teórico, o que pode ser minimizado com o engajamento dos profissionais em participar do estudo, considerando seu envolvimento espontâneo com mídias sociais.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Muito se tem pesquisado a respeito do tema Gestão do Conhecimento e percebe-se diferentes abordagens quanto ao seu conceito e aplicação ao longo dos últimos dez anos. Como por exemplo Melo (2003, p. 36), que afirma:

A Gestão do Conhecimento é uma disciplina que objetiva democratizar o acesso aos conhecimentos obtidos por indivíduos, seja qual for o meio escolhido pelo gestor, organizando, classificando e criando dispositivos para sua disseminação conforme o interesse e propósito de um grupo.

O conhecimento pode estar inserido em diversos conceitos e enquadrado em diferenciações, como o conhecimento tácito e explícito proposto por autores como Takeuchi Nonaka (2008) e Barclay & Murray (1997). Para a compreensão do seu conceito é necessário entender as diferenças entre conhecimento, informação e dado. Neste sentido, conforme o quadro abaixo, a diferença entre dado, informação e conhecimento, permite inferir que neste último há um nível avançado de complexidade seja na interpretação, estruturação e/ou transferência.

Quadro 1 - Diferenças entre dado, informação e conhecimento

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

Fonte: DAVENPORT e PRUSAK (1998, p. 18)

A partir da análise do quadro, compreende-se que existe um grau de evolução do dado para o conhecimento, que neste último caso exige um maior nível para habilidades na sua aplicação. As aplicações do conhecimento através da gestão do conhecimento são abordadas também diferentemente por alguns estudiosos do tema, para Egoshi (2006, p. 02):

A Gestão do Conhecimento da Era Internet é algo novo, revolucionário e sem precedentes na História da Humanidade, porque é sustentada por uma Tecnologia de Informação aliada às melhores Práticas e Teorias de Gestão. Sem esses dois alicerces, não haveria a Gestão do Conhecimento que tanto falam por aí hoje em dia em plena Era Internet.

Antes de Egoshi (2006), autores como Fleury e Oliveira (2001), Zabet e Silva (2002) e Terra (2005), já expunham ideias semelhantes,

afirmando que a gestão do conhecimento está alinhada com a gestão das informações e tecnologias.

A Gestão do Conhecimento deve ser entendida como desdobramento de preocupações, estudos e práticas advindas dos campos da aprendizagem organizacional e influenciada pela Gestão Tecnológica e Cognição empresarial (SOUZA, 2006, p. 4).

A Gestão do Conhecimento é um diferencial competitivo para o profissional que a utiliza e um diferencial estratégico para a organização que a detêm. Nesse contexto, a criação do conhecimento é um processo através do qual as entidades (indivíduos, grupos, organizações) ultrapassam o limite do velho para o novo por meio da aquisição de novos conhecimentos (TAKEUCHI e NONAKA, 2008, p. 25). Esta aquisição ou produção de conhecimento está facilitada devido à globalização e a popularização das redes sociais.

Um elemento que é característico das redes sociais na Internet é sua capacidade de difundir informações através das conexões existentes entre os atores. Essa capacidade alterou de forma significativa os fluxos de informação dentro da própria rede. O surgimento da Internet proporcionou que as pessoas pudessem difundir as informações de forma mais rápida e mais interativa. Tal mudança criou novos canais e, ao mesmo tempo, uma pluralidade de novas informações circulando nos grupos sociais (RACUERO, 2009, p.116).

Segundo Takeuchi e Nonaka (2008, p.25) “o conhecimento é criado apenas pelos indivíduos. Em outras palavras uma organização não pode criar conhecimento por si mesma, sem os indivíduos.” O conhecimento técnico-científico não pode ser criado por organizações, mas pode ser produzido e compartilhado pelos profissionais que nela atuam através da aprendizagem organizacional. Dessa forma, percebe-se que esse indivíduos, são os profissionais que atuam na organização, sendo estes os principais responsáveis pela gestão do conhecimento – geração e reprodução. Ainda nessa perspectiva:

A criação do conhecimento organizacional deve ser entendida como um processo que “organizacionalmente” amplifica o conhecimento criado pelos indivíduos e o cristaliza no nível do grupo através do diálogo, discussão, compartilhar de experiência, fazer sentido ou comunidade prática (TAKEUCHI e NONAKA, 2008, p. 25).

Pode-se também acrescer a este raciocínio a definição de Rossato (2002, p.10):

A Gestão do Conhecimento é um processo estratégico contínuo e dinâmico que visa gerar o capital intangível da empresa e todos os pontos estratégicos a ele relacionados e estimular a conversão do conhecimento. Deste modo deve fazer parte da estratégia organizacional e ter sua implantação garantida e patrocinada pela alta gerência, a quem deve estar subordinado todo o processo de Gestão do Conhecimento.

Ainda com relação à gestão do conhecimento, é possível identificar suas aplicações nas organizações através da aprendizagem organizacional. O Quadro 2, a seguir, mostra as oportunidades de aprendizagem organizacional, suas características e questões orientadoras para o seu desenvolvimento, sendo possível perceber seus aspectos de individualismo e coletividade, conexão com a cultura organizacional e diferencial competitivo, todos fatores considerados na gestão do conhecimento (SOUZA, 2004).

Quadro 2-Oportunidades de aprendizagem organizacional

Características de Processos de Aprendizagem	Questões orientadoras para o desenvolvimento de dos processos de aprendizagem
A aprendizagem organizacional é chave para a competitividade e sobrevivência de organizações.	Que aprendizagens e que conhecimentos são cruciais para assegurar competitividade à organização?

<p>A aprendizagem organizacional é um fenômeno ao mesmo tempo individual e coletivo.</p>	<p>Quem são os atores-chave na busca de informação? Quais e como são as estratégias e políticas da organização para o desenvolvimento de competências associadas à aprendizagem entre os atores-chave? Que condições estruturais e de interação os atores-chave encontram para disseminar informações?</p>
<p>A aprendizagem organizacional está intrinsecamente relacionada à cultura das organizações.</p>	<p>Quais são as formas de interação privilegiadas na cultura da organização? Como pessoas e equipes tem aprendido ao longo da história da organização? Quais são as áreas ou equipes da organização mais permeáveis a novas aprendizagens?</p>
<p>Aprendizagem organizacional é um fenômeno que associa ordem e desordem.</p>	<p>Que situações específicas, inscritas na cultura da organização e não necessariamente associadas à educação formal, apresentam potencial de/ aprendizagem? Como o sentido coletivo é construído?</p>

Fonte: SOUZA (2004, p. 9)

O conhecimento extraído do uso das redes sociais pode ser incorporado na organização através do aprendizado organizacional, alinhando esse conhecimento com a inovação e com os demais conhecimentos gerados por todos os que nela atuam.

3 GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

A gestão do conhecimento por parte do profissional de secretariado é fundamental para o desenvolvimento de suas atividades e contribuição para o avanço da organização.

Para que o profissional de secretariado acompanhe as exigências do mercado atual de trabalho, saber manusear o seu conhecimento é

algo de grande valia. Desta maneira a gestão do conhecimento é importante no desempenho de sua função, além de ser um processo em que os envolvidos só tem a ganhar, pois quando o conhecimento é disseminado, ele não diminui. Se o conhecimento que se tem não for utilizado com frequência ele acaba esquecido (SANTOS; CEGAN, 2007, p. 34).

Ainda conforme Santos e Cegan (2007, p. 34-38), o secretário executivo necessita de três habilidades para atuar junto a gestão do conhecimento nas organizações. Primeiramente, ele deve conhecer todo o processo de trabalho e não somente o que é inerente a sua prática cotidiana, buscando sempre atualização. Em seguida é necessário conhecer toda a estrutura da empresa com uma visão global, que enfoque os públicos de interesse com os quais a organização se relaciona e o plano de negócio da empresa. E por fim, a última habilidade é a constante capacitação das práticas e conhecimentos da área secretarial para o devido acompanhamento das mudanças. As experiências e vivências dentro e fora da organização. são formas de atuação para a gestão do conhecimento do secretário.

Cabe destacar que a busca e importância dada ao capital intelectual surge a partir dos conhecimentos adquiridos pelo indivíduo. Nessa visão surge o Secretário Executivo como gerador de conhecimento, compartilhando-o por meio das suas ações com efetivação da Gestão da Informação e do Conhecimento ao atuar nas suas dimensões profissionais de gestor e assessor quando estimula e transforma sua experiência em valor agregado para a organização otimizando determinadas atividades. (SILVAa, 2013, p. 143)

Souza, Maier e Maçaneiro (2013, p. 7) reforçam a assertiva ao afirmarem que “o profissional de secretariado executivo, possuindo tais habilidades pode ser considerado como gestor do conhecimento”.

Nesse sentido, a atuação junto a gestão de conhecimento é fundamental para a organização e para os profissionais que a compõem. Para Nonato Júnior (2009, p. 240) a gestão do conhecimento não se esgota. É um processo de contínua renovação e expansão,

gerando um instigante desafio a todos que desejem se aprofundar no domínio das Ciências da Assessoria.

As organizações exigem profissionais capacitados que tenham habilidade em se adaptar às mudanças, o que confere ao secretário executivo o papel de inovador idealizado por Quinn et al. (2003, apud BARROS et al, 2013), no qual se ressaltam as competências:

- Convívio com a mudança: trata-se da aceitação pessoal e do convívio com a mudança;
- Pensamento criativo: forma de pensar que envolve a geração de novas ideias e soluções, destacando-se três dimensões: habilidades referentes ao domínio, habilidades criativas e motivação de tarefas;
- Gerenciamento da mudança: ser flexível às mudanças para que se possam alcançar os objetivos e metas organizacionais. O profissional desta área se apresenta como gestor do seu próprio conhecimento em prol da otimização de suas atividades, o que caracteriza a chamada Gestão Secretarial.

A gestão do conhecimento secretarial é hoje uma realidade nas organizações segundo as autoras Vaz e Durante (2011, p. 58):

O secretário executivo, enquanto gestor do conhecimento produzido em sua área, agrega muitas funções e competências ao seu perfil, as quais o tornam um agente fundamental no contexto organizacional. Muitos conhecimentos são criados, gerenciados e disseminados na organização, os quais podem estar aparentemente visíveis, ou não. Para tanto, é preciso iniciar uma investigação analisando o que é feito, como é feito e por que é feito no trabalho, visando ao registro e ao compartilhamento dos mesmos.

Além do papel de inovador já citado, o papel de gestor também é ressaltado quando o profissional de Secretariado realiza o gerenciamento do conhecimento, dos dados e das informações por ele retidas.

O secretário executivo precisa acompanhar a evolução da gestão atuando como cogestor,

buscando a direção esperada pela organização e pelos colaboradores em seu ambiente organizacional. Além disso, precisa transformar os dados e informações em oportunidades, buscando a integração (SILVAa, 2013, p. 144).

De acordo com Medeiros e Hernandes (1999) percebe-se que, as empresas procuram profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização. Essas características também se aplicam para a área do Secretariado Executivo, no sentido de que o secretário atua em prol do êxito organizacional tendo em vista o seu conhecimento multidisciplinar, transferindo este conhecimento individual e profissional para a organização (SILVAb, 2013, p. 151).

Gerenciar o conhecimento é um dos desafios do secretário executivo no mundo moderno, configurando-se como um diferencial competitivo no mercado de trabalho. Diariamente circulam muitas informações, sendo necessário filtrá-las, tirar sua essência e fazer proveito do conhecimento que trazem (VAZ e DURANTE, 2011, p. 49).

Ao fazer a coleta e análise de informações, o secretário executivo atua como agente catalisador, filtrando o que de mais relevante ele pode extrair e inserir no desenvolvimento de suas funções laborais. Uma pesquisa feita com graduados, do período de 2004 a 2011, do curso de Secretariado Executivo, da Universidade Estadual do Centro-Oeste, campus de Guarapuava, mostrou que os profissionais de Secretariado Executivo participantes da pesquisa estavam conscientes da importância que a gestão do conhecimento tem em suas funções, bem como para o alcance dos objetivos organizacionais:

Percebeu-se, assim, que esse profissional é essencial na gestão do conhecimento, pois está totalmente envolvido nos processos de decisão e de gestão do conhecimento que apóiam as atividades das empresas. Ainda, neste contexto, este profissional age como gestor do

conhecimento, cabendo a ele receber, repassar aos demais interessados e armazenar as devidas informações relevantes. Esse profissional está inserido na gestão do conhecimento de forma participativa, pois está em contato direto com todo tipo de informação que ocorre nas organizações, além de possuir facilidade em transmitir conhecimentos, devido a sua formação considerá-lo polivalente (SOUZA; MAIER; MAÇANEIRO, 2013,p. 19).

Os estudos de Paes e Müller (2015, p. 11) constataam que a assessoria executiva, realizada pelo Secretario Executivo, contribui para a Gestão do Conhecimento, porque “o conhecimento praticado e adquirido pelo profissional de secretariado executivo facilita a criação, disseminação e guarda do conhecimento organizacional.”

-4 MÍDIAS SOCIAIS E O SECRETÁRIO EXECUTIVO

A globalização é um processo de interação e integração entre as pessoas, empresas e governos do mundo inteiro. Para Sousa (2011, p. 4) “A globalização ou processo de mundialização, de acordo com o entendimento majoritário dos autores contemporâneos, caracteriza-se pela ampla integração econômica, política, cultural e outros entre as nações”, processo esse impulsionado pelo comércio e investimento internacionais, com o auxílio da tecnologia de informação. A globalização vem evoluindo constantemente de acordo com as necessidades humanas e as exigências mundiais. Contudo, a globalização não é apenas um fenômeno de natureza econômica, possuindo também natureza política, social, cultural e tecnológica.

Tendo surgido de fato no final do século XX e início do século XXI, a globalização teve como resultado a revolução tecnológica, onde o fluxo de informações e relações teve sua velocidade potencializada, como afirma Gomes (2007, apud LOURENÇO e CANTAROTTI, 2010):

O atual processo de globalização, nesta era da informação, acelerado pela internet, tornou os mercados extremamente acirrados, com competitividade extrema, priorizando a rapidez, a eficiência, a eficácia, a qualidade e o menor custo.

As discussões acerca da revolução tecnológica e da globalização, considerando qual destes fenômenos é o gerador do outro, são tratadas nesta pesquisa conforme Castells (1999), que defende que as trocas viabilizadas pela globalização incentivaram criações coletivas que fortaleceram a expansão tecnológica. A partir daí, ambas, tecnologia e globalização, se relacionam de forma simbiótica, crescendo conjuntamente.

Constituindo-se como uma era capitaneada pelo aprimoramento dos meios de comunicação e das relações internacionais, o processo de globalização vem definindo novos rumos para as estratégias organizacionais cada vez mais empenhadas em manterem-se atualizadas.

Nesse contexto de evolução informacional as mídias sociais ganharam força e popularidade, por serem plataformas na internet construídas para permitir a criação e gestão colaborativa de conteúdo, a interação social e o compartilhamento de informações em diversos formatos. O profissional de Secretariado Executivo se encaixa nesse cenário de evolução tecnológica por conta de seu perfil arrojado, disposto a utilizar-se de todas as inovações que aperfeiçoem a condução de seu trabalho. Vale ressaltar que tal característica se faz presente nas exigências do mercado de trabalho para os secretários, conforme afirmação de Silva (2011, p.30), de que “Nos tempos atuais, devido ao notório crescimento tecnológico, as organizações exigem cada vez mais profissionais de Secretariado comprometidos e atualizados com o surgimento de novas tecnologias.”

Castells (1999, p. 24) afirma que “as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade.” O impacto das redes sociais é observado diariamente em diversos âmbitos, incluindo o acesso e/ou divulgação de informação dos mais variados assuntos.

O Facebook, mídia social capitaneada por Mark Zuckerberg em 2004, que tem como objetivo a interação de pessoas e compartilhamento de informações e imagens, é uma das mais usadas e já foi ponto de encontro para grandes manifestos como o “Um millón de voces contra las FARC”. Tal manifesto, nos mostra que as redes sociais não servem somente para o entretenimento, podendo assim contribuir para melhores condições de acesso à informação, educação, à intervenção

social e política, entre outras dimensões que englobam a cidadania (ALENCAR , MOURA e BITENCOURT, 2013, p. 87).

As redes sociais deixaram de ser usadas somente com o objetivo de criar ou manter relações afetivas e passaram a integrar objetivos profissionais através do amplo sistema de compartilhamento de informações. Silva (2011, p.30) argumenta que:

As redes sociais virtuais são uma das formas de representação dos relacionamentos afetivos ou profissionais dos seres entre si ou entre seus agrupamentos de interesses mútuos. A rede é responsável pelo compartilhamento de ideias entre pessoas que possuem interesses e objetivos em comum e também valores a serem compartilhados. Assim, um grupo de discussão é composto por indivíduos que possuem identidades semelhantes. Essas redes sociais estão hoje instaladas principalmente na Internet devido ao fato desta possibilitar uma aceleração e ampla maneira das ideias serem divulgadas e da absorção de novos elementos em busca de algo em comum.

A era digital é repleta de versatilidade, e estimula o uso das redes sociais como ferramenta de geração e compartilhamento de informações que podem agregar conhecimento intelectual e profissional ao secretário executivo, que é um especialista ambientado com o constante aprendizado de novas técnicas que otimizem sua gestão secretarial.

Segundo O'Brien (2004, p. 54):

A velocidade, a capacidade de processamento das informações e a conectividade das redes de computadores podem aumentar substancialmente a eficiência dos processos de negócios, bem como as comunicações e a colaboração entre as pessoas responsáveis por sua cooperação e administração.

Portanto, ser capaz de administrar o fluxo de informações, atuando como seletor destas configura-se como um significativo papel desempenhado pelo secretário executivo na gestão do conhecimento.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracterizou-se como descritiva, na forma de uma pesquisa de campo, para elucidar o problema proposto que é a investigação sobre se o uso do Facebook pelo profissional de Secretariado Executivo tem como finalidade a geração e/ou gestão de conhecimento técnico.

Conforme Vergara (2013, p. 42) “a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno.” Quanto aos fins da pesquisa esse método foi escolhido, pois está diretamente relacionado ao objetivo principal da pesquisa, identificar como o Facebook é utilizado pelo secretário executivo em sua rotina de trabalho.

Gonçalves (2001, p.67) afirma acerca do conceito e aplicação da pesquisa de campo:

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...].

A abordagem utilizada foi mista, quantitativa e qualitativa, conforme preconizam Clark e Creswell (2013), ao definirem que este método misto se refere a um único estudo que utiliza estratégias múltiplas ou mistas para responder às questões de pesquisa e/ou testar hipóteses. Em razão da questão de pesquisa, as propostas de estudo podem empregar métodos quantitativos e qualitativos. Conforme Clark e Creswell (2013), tais estratégias são implementadas concomitantemente ou sequencialmente.

A presente pesquisa acadêmica é vinculada a Universidade Federal do Ceará, integrando as atividades do grupo GEPES - Grupo de

Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo, pertencente ao NEPEs - Núcleo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo, sendo este curso sediado em Fortaleza, o que viabilizou a realização pesquisa. A cidade foi escolhida por ser uma das capitais com a maior economia e desenvolvimento da Região Nordeste. Outro aspecto que motivou a escolha dessa capital foi a presença do Sindicato das Secretárias do Estado do Ceará, o SINDSECE em Fortaleza. A existência do curso de graduação em Secretariado Executivo na modalidade de bacharelado, localizado na capital do estado, também foi aspecto decisivo, pois viabilizaria o acesso aos profissionais da área que se graduaram em Fortaleza.

O universo da pesquisa são os 35 profissionais filiados ao SINDSECE e os 158 egressos do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará desde a fundação do curso, em 1995, até o ano de 2011, que estejam atuando na área de Secretariado Executivo há mais de um ano e que possuam e-mails válidos. Essa delimitação foi estabelecida, pois permite uma análise específica para a área de secretariado, tendo em vista o período e a área de atuação dos profissionais. Considera-se que a atuação há mais de um ano proporciona experiência aos profissionais que, a partir desse período, podem ter vivenciado a área secretarial, com mais condições, portanto, de contribuição para o conhecimento técnico.

Deste universo, houve retorno de 44 profissionais. Considerando que muitos dos sindicalizados pertencem a lista de egressos, pode-se inferir que a amostra da população analisada representa mais de 25% do universo da pesquisa.

O estudo limita-se com relação ao próprio universo da pesquisa, no que tange as respostas apuradas, devido ao método de coleta ser através de questionários online, o que favorece um menor número de respostas se comparado ao obtido por meio do contato pessoal. Outro aspecto considerável pode ser com relação às respostas sobre a utilização da ferramenta Facebook, onde o respondente pode não se sentir à vontade para responder questões que considere comprometedoras ao seu desempenho. Assim, obteve-se um

Com relação à construção do instrumento para a coleta de dados desta pesquisa foi formulado um questionário composto por dezoito questões, sendo doze objetivas e seis subjetivas, subdividindo-se nas três seguintes etapas: Identificação do participante; Utilização do Facebook; e Produção e/ou gestão de conhecimento através do Facebook.

O questionário foi construído através da ferramenta on-line Formulários Google, que é uma ferramenta específica para criação de questionários on-line disponibilizada gratuitamente pela empresa americana de serviços online e software, Google Inc. O questionário foi enviado por e-mail aos participantes da pesquisa, com prazo estipulado para o recebimento e a partir daí, foi iniciada a análise e discussão dos resultados obtidos com os dados colhidos.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após o recebimento dos questionários, a análise dos dados foi realizada de acordo com as etapas pré-estruturadas. Na etapa inicial objetivou-se identificar o perfil dos respondentes, destacando-se que dos 44 profissionais que responderam 21% são filiados ao SINDESECE.

No tópico seguinte, foi questionado se os graduados em Secretariado Executivo que estavam participando da pesquisa atuavam na área e se sim, qual era tempo de atuação dos profissionais. Constatou-se que 77% atuam na área há pelo menos um ano, enquanto 18% atualmente não atuam na área, e 5% não respondeu.

Ainda dentro da etapa destinada à identificação do participante, a próxima pergunta interrogou sobre qual o tipo de formação em Secretariado Executivo – além do Bacharelado – os respondentes possuíam. Os dados obtidos constam no quadro abaixo:

Quadro 3 – Formação em Secretariado Executivo

Tipo de Formação	Total	%
Graduação - Bacharelado em Secretariado Executivo	41	93%
Tecnólogo em Secretariado	-	-
Técnico em Secretariado	1	2%
Não possuo formação na área	-	-
Outros	2	5%

Fonte: As autoras (2015)

Para finalizar a etapa de identificação, questionou-se aos sujeitos da pesquisa se possuíam outra graduação ou pós-graduação e se sim, qual eram as formações complementares dos bacharéis em Secretariado Executivo. Como respostas obtiveram-se diferentes formações, com ênfase na ciência da Administração, sendo a maioria já concluída e apenas três em andamento. Quanto às graduações citadas,

totalizando os 5% que responderam a última alternativa da questão anterior, são elas:

- Graduação em Administração (cursando);
- Graduação em Administração de Empresas;
- Graduação em Administração em Gestão Pública;
- Graduação em Ciências da Religião;
- Graduação em Informática Empresarial (cursando);
- Graduação em Jornalismo.

Quanto às especializações, a mais citada é a em Recursos Humanos, sendo um total de cinco. Seguida de três especializações em Assessoria Executiva; três especializações em Gestão Pública; uma especialização para cada um dos seguintes cursos: Administração da Qualidade; Administração de Negócios; Administração e Controladoria; Administração; Desenvolvimento Humano; Didática do Ensino Superior; Educação à Distância; Gestão Universitária; Marketing; Mídias em EAD; um MBA em cada uma das seguintes áreas: Gestão de Pessoas; Marketing e Comercio Exterior; um mestrado em Administração e Controladoria (cursando) e um tecnológico em Gestão da Qualidade.

A etapa seguinte deu ênfase na utilização do Facebook por parte dos profissionais de Secretariado, sendo a pergunta inicial sobre se há utilização ou não da mídia social em questão. Neste sentido, 86% responderam afirmativamente, e 14% alegaram não utilizar a principal rede social do mundo atualmente.

A segunda pergunta desta fase do questionário foi para qual finalidade os profissionais utilizavam o Facebook, 73% responderam que utilizam para fins pessoais, enquanto 7% para fins profissionais, 9% responderam para outros fins não especificados, nenhum para fins acadêmicos e 9% não respondeu.

A próxima interrogação foi acerca do tempo dedicado ao uso da rede social. Questionou-se sobre quantos dias por semana os secretários acessam o Facebook e como resultado constatou-se que 61% utilizam a rede social durante cinco ou mais dias por semana, 16% utilizam durante três ou quatro dias, 9% utilizam com menos frequência, cerca de um ou dois dias, 5% não utilizam e 9% não responderam.

Depois de questionar a respeito do tempo gasto por semana acessando o Facebook, indagou-se sobre aproximadamente quanto tempo os profissionais conectam-se por dia a mídia social. A maioria,

cerca de 68%, responderam que empregam até uma hora por dia com o Facebook. 11% afirmaram que utilizam até três horas ao dia, 5% até cinco horas, outros 5% gastam mais de cinco horas por dia com acessos ao Facebook, e 11% não respondeu.

Com relação à criação e manutenção de um perfil no Facebook, os participantes da pesquisa tiveram que escolher entre seis alternativas, sendo três delas se a empresa onde trabalham estabelece ou não relação com a criação e/ou o gerenciamento de um perfil na referida rede social. Os resultados estão no quadro abaixo:

Quadro 4 – Criação e manutenção de um perfil no Facebook

Situação do Perfil	Total	%
Possuo conta pessoal	30	67%
Possuo conta profissional	2	5%
A empresa na qual trabalho solicita que seus funcionários possuam uma conta exclusiva para fins profissionais ligados a organização.	-	-
A empresa na qual trabalho possui perfil, página ou grupo no Facebook	3	7%
A empresa na qual trabalho não possui perfil, página ou grupo no Facebook	2	5%
Não possuo um perfil no Facebook	5	11%
Outros	2	5%

Fonte: As autoras (2015)

A pergunta seguinte é considerada polêmica, pois questionou se os participantes utilizam o Facebook durante o horário de trabalho. Com 59% das respostas, a maioria respondeu que durante o expediente não costuma acessar a rede social. 30% responderam que sim, utilizam o Facebook diariamente, durante o seu serviço. Outros 11% afirmaram utilizar esta mídia semanalmente. Logo, constata-se que, dentre os questionados, quem acessa o Facebook em seu local de trabalho o faz mais de uma vez por mês e a maioria o acessa todos os dias.

Contudo, observa-se em comentário anterior, que somente 7% utilizam profissionalmente e ninguém o utiliza com fins acadêmicos, e o Quadro 4 acima, corrobora que somente 5% dos profissionais possui perfil profissional e 7% atua em empresas que tem perfil no Facebook. Então, qual a finalidade destes acessos diários por parte de 30% dos entrevistados e semanais por parte de outros 11% de entrevistados? A pesquisa é limitada quanto a este esclarecimento, porém, recomenda que o tema seja melhor esclarecido sob o aspecto do comprometimento

da produtividade dos profissionais no uso do Facebook durante seu expediente de trabalho.

Na última etapa buscou-se identificar aspectos relacionados à produção e/ou gestão de conhecimento através do Facebook. A respeito da utilização dessa mídia na atuação profissional, independente de utilização no ambiente do trabalho, percebeu-se que a maior frequência de respostas estava direcionada as atividades relativas à gestão do conhecimento, conforme ilustra o quadro abaixo:

Quadro 5 – Utilização do Facebook na atuação profissional (múltipla escolha)

Utilização	Total	%
Utilizo para compartilhar, checar e/ou coletar informações.	30	68%
Utilizo para pesquisar assuntos referentes ao meu trabalho.	9	20%
Utilizo para me comunicar com colegas durante o trabalho.	2	5%
Utilizo como fonte de informação.	11	25%
Outros.	8	18%

Fonte: As autoras (2015)

Foi identificado que apenas uma parcela de 5% utiliza a rede social em análise para o fim de comunicação entre colegas durante o trabalho. O que pode ser explicado pelo nível do avanço de softwares que existem atualmente para esse fim. E pelo fato de 74% dos respondentes utilizarem o Facebook para fins pessoais.

Posteriormente foi abordado, em questão aberta, de que forma os respondentes utilizavam a ferramenta Facebook para a gestão ou produção de conhecimento. As respostas mais frequentes estavam relacionadas ao compartilhamento e troca de experiências, na busca por notícias, informações, capacitações e cursos.

Com relação à produção e/ou gestão de conhecimento técnico, 17 pessoas, ou 39% dos sujeitos da pesquisa, responderam esta questão aberta, conforme o quadro abaixo. Fica claro que os profissionais de secretariado além de utilizarem o Facebook no trabalho como foi visto anteriormente, não o utilizam para a produção de conhecimento técnico.

Quadro 6 – Utilização do Facebook na produção de conhecimento técnico

Como utiliza	Total	%
Para aperfeiçoar o conhecimento através de novas informações adquiridas através ou por meio do Facebook.	1	6%
Para coleta de dados para trabalhos científicos e ajudar os colegas também dessa forma.	1	6%
Para pesquisar assuntos referentes ao Secretariado, cursos voltados para Gestão e Secretariado.	2	12%
Não costumo utilizar na produção de conhecimento técnico.	13	76%

Fonte: As autoras (2015)

No que se refere à produção de outros tipos de conhecimento (empírico, científico, filosófico, outros), o Quadro 7 resume os resultados.

Quadro 7 – Produção de conhecimento no Facebook

Tipo de conhecimento	Total	%
Conhecimento empírico (é uma forma de conhecimento resultante do senso comum, por vezes baseado na experiência, sem necessidade de comprovação científica)	21	48%
Conhecimento científico (utiliza os métodos para encontrar respostas através de leis comprobatórias, as quais regem a relação do sujeito com a realidade)	3	7%
Conhecimento filosófico (considera os estudos de modo reflexivo e crítico)	8	18%
Outros	3	7%
Não responderam	9	20%

Fonte: As autoras (2015)

Ainda com relação à utilização do Facebook, buscou-se saber se os participantes possuíam conta específica no Facebook para os assuntos relacionados ao Secretariado Executivo (de cunho técnico e profissional), identificou-se que somente 7% dos participantes possui uma conta pessoal específica para esse assunto, enquanto que 80% dos sujeitos afirmaram que não tem conta específica para esta finalidade e acessam de qualquer conta sua. Possuir uma conta específica, significa ser cadastrado no Facebook com uma conta específica para as finalidades relacionadas ao secretariado executivo, seja no âmbito profissional, acadêmico ou pessoal, o que não impede o profissional de acessar de outras contas.

Na perspectiva de como a utilização da ferramenta gera influência na profissão de secretariado executivo indagou-se aos

participantes se as suas postagens no Facebook influenciavam no exercício da profissão e como. O resultado do questionamento foi que 31% afirmou que não influencia. Para os demais que consideram que suas postagens contribuem para o exercício profissional, destacaram os aspectos abaixo:

- Relacionamentos interpessoais;
- Notícias sobre a profissão;
- Vagas de emprego;
- Eventos na área de secretariado;
- Troca de experiências.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as mudanças significativas no contexto social e mercadológico, os profissionais buscam cada vez mais expandir e aperfeiçoar seus conhecimentos para adaptarem-se as novas necessidades empresariais. É preciso estar atento as mudanças advindas da revolução tecnológica e aliar-se aos seus benefícios. Nesse sentido, o Facebook coloca-se dentre as redes sociais com maior numero de usuários, propiciando praticidade e agilidade ao processo de comunicação e troca de experiências, notícias, conhecimento, entre outras informações.

Ao longo da pesquisa, foi citada a pertinente importância da gestão do conhecimento como fator estratégico para as organizações. Tendo em vista tal importância averiguou-se se o profissional de Secretariado Executivo cria e/ou gerencia conhecimento técnico através do Facebook.

Constatou-se que a grande maioria do público de profissionais entrevistados utiliza a ferramenta (86%), o que demonstra esforço de atualização e acompanhamento das mudanças, e conforme o embasamento teórico acerca das novas tecnologias observa-se que as organizações exigem profissionais que dominem essas novas ferramentas.

Embora tenha sido apontada a produção de diferentes tipos de conhecimentos, como por exemplo, o empírico que se apresentou como o mais propagado seguido pelo filosófico e pelo científico, constatou-se que os secretários executivos que participaram desta pesquisa não utilizam os seus perfis, na já mencionada rede social, com a finalidade

exclusiva de produzir conhecimento técnico. O comportamento dos entrevistados com relação à finalidade de utilização do Facebook mostrou que a grande maioria utiliza para fins pessoais (73%), ou seja, percebeu-se também que a ferramenta é pouco utilizada com finalidade profissional/empresarial, embora acessada durante o expediente de trabalho.

Especificamente objetivou-se conhecer o que é produzido e compartilhado pelo secretário executivo no Facebook, mensurar o tempo investido pelo profissional com essa mídia social, listar as aplicações e resultados dos conteúdos gerados e compartilhados, e; analisar a relevância empírica dos conteúdos compartilhados/gerados.

Respondendo aos objetivos da pesquisa no que tange conhecer o que é produzido e compartilhado pelo secretário executivo no Facebook e mensurar o tempo investido pelo profissional com essa mídia social, observou-se que o profissional que utiliza com mais frequência a mídia para fins pessoais, a utiliza para o compartilhamento e troca de experiências, para a busca por notícias, informações, capacitações e cursos.

De maneira geral, nota-se que os profissionais de Secretariado além de não utilizarem com frequência o Facebook no âmbito profissional pouco o utilizam para a produção ou gestão de conhecimento técnico. Embora tenha-se observado seu uso em horário de trabalho, podendo-se inferir que há redução de produtividade pelo uso do Facebook para finalidades alheias ao expediente laboral.

Ao fim, acredita-se que os objetivos da pesquisa foram alcançados e que esta investigação, embora voltada a uma amostra pequena se comparada a quantidade de profissionais de secretariado no Brasil, possa contribuir para futuras pesquisas acerca dos aspectos da gestão do conhecimento por parte do secretário executivo, como as tecnologias da informação podem contribuir para o desempenho e desenvolvimento profissionais, e sua resultados na produtividade organizacional.

REFERÊNCIAS

ALENCAR ,Gersica Agripino; MOURA, Murilo Rebouças; BITENCOURT, Ricardo Barbosa. **Facebook como Plataforma de Ensino/Aprendizagem: o que dizem os Professores e Alunos do IFSertão - PE.** Revista EFT - Educação, Formação & Tecnologias, 2013.

Disponível em:
<<http://eft.educom.pt/index.php/eft/article/view/321>>. Acesso em:
27 ago. 2014.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro et al. **As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos**. Revista de Gestão e Secretariado - Gesec, São Paulo, v. 4, n. 2, p.25-47, Jul. 2013.

BARCLAY, Rebecca O.; MURRAY, Philip C. **What is knowledge management**. In: **A knowledge praxis**. USA, 1997.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Vol. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CLARK, Vicki L. Plano & CRESWELL, John W. **Pesquisa de Métodos Mistos - Série Métodos de Pesquisa**. 2 ed. São Paulo: Bookman, 2013.

DAVENPORT, Thomas. H.; PRUSAK, Laurence. **Working Knowledge - How Organisations Manages What They Know**. Boston: Harvard Business School Press, 1998.

GONÇALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Alínea, 2001.

EGOSHI, K. **Gestão do Conhecimento da Era Internet**. 2006. Artigo em Hipertexto. Disponível em:
<http://www.infobibos.com/Artigos/2006_2/Gestao_Internet/Index.htm>. Acesso em: 30 nov. 2014.

FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda. **Gestão estratégica do Conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2001.

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; CANTAROTTI, Aline. **A prática do conhecimento do profissional de secretariado executivo na organização de arquivos: um estudo de caso**. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 111-138, set. 2010. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/6/75>>. Acesso em: 19 Out. 2014.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz; KUHL, Marcos Roberto. **Estado da arte e o rumo do conhecimento científico em Secretariado Executivo: mapeamento e análise de áreas de pesquisa.** Revista de Gestão e Secretariado – GeSec. São Paulo, vol. 4, n. 3, p. 157-188, dez2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 7ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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

MELO, L. E. V. de. **Gestão do Conhecimento: Conceitos e Aplicações.** São Paulo: Érica, 2003.

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

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da Internet.** Tradução de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2a ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PAES, Raul Vitor Oliveira; MÜLLER, Rodrigo. **Gestão de Conhecimento e Assessoria Executiva: Uma Pesquisa com os Profissionais de Secretariado Executivo atuantes na Universidade Federal Do Pará.** Revista Expectativa. Toledo – PR, vol. XIV, n. 14, 2015.

RACUERO, Raquel. **Redes sociais na internet.** (Coleção Cibercultura). Porto Alegre: Sulina, 2009.

ROSSATTO, Maria Antonieta. **Gestão do Conhecimento: a busca da humanização, transparência, socialização e valorização do intangível.** Rio de Janeiro: Interciência, 2002.

SANTOS, Magda Elisabete; 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, Passo Fundo, p. 21-35, n. 7, 2011.

SANTOS, Cleusa Dos; CEGAN, Edilaine. **A gestão do conhecimento como agente facilitador na execução das atividades do profissional de secretariado executivo.** Faculdade Internacional de Curitiba-FACINTER. Curitiba, 2007.

SILVA, Ana Cristina. **A Atuação do secretariado executivo na gestão da informação e do conhecimento.** In: Bete, D' Elia; Amorim, Magali e Sita, Mauricio. 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, 2013a.

SILVA, Ana Cristina. **Gestão de Pessoas: dimensões profissionais.** In: D' Elia, Bete; Amorim, Magali e Sita, Mauricio. 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, 2013b.

SILVA, Eliane da Costa. **A utilização das redes sociais virtuais no desenvolvimento das atribuições do profissional de secretariado executivo.** 2011. 55 f.: Monografia (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2011.

SOUZA, Andréia Nádia Lima de. **Globalização: origem e evolução.** Caderno de Estudos Ciência e Empresa, Teresina, Ano 8, n. 1, jul. 2011. Disponível em:
<<http://w.faeite.edu.br/revista/Artigo%20Andreia%20Nadia%20Globalizacao%20ABNT.pdf>>. Acesso em : 26 Jan. 2015.

SOUZA, Daniela Borges Lima. **Gestão do Conhecimento nas organizações: desafios e oportunidades.** Estação Científica, Juiz de Fora, n. 03, Out. 2006.

SOUZA, Yeda Swirski. **Organizações de aprendizagem ou aprendizagem organizacional.** RAE-eletrônica, São Paulo, v. 3, n. 1, Art. 5, jan./jun. 2004.

SOUZA, AnnyPiera; MAIER, Charlaine; MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. **Diagnóstico da gestão do conhecimento nas atividades secretariais.** Revista Expectativa, Vol. 12, n. 12, 2013.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do Conhecimento.** Porto Alegre: Bookman, 2008.

TERRA, J. C. C. **Por que investir em Conhecimento?** Revista Banas Qualidade, ano 15, n. 160, Set. 2005.

VAZ, Caroline de Fátima Matiello; DURANTE, Daniela Giaretta. **Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização.** Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 49-63, n. 7, 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa Em Administração** - 14ª Ed. São Paulo:Atlas, 2013.

ZABOT, J. M., SILVA, L. C. M. **Gestão do Conhecimento: aprendizagem e tecnologia: construindo a inteligência coletiva.** São Paulo: Editora Atlas, 2002.