

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira  
Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio

## VISIBILIDADE DA ÁREA SECRETARIAL NAS MÍDIAS SOCIAIS

Aryane Florentina da Silva de Jesus<sup>1</sup>

Beatriz Gonçalves Agápio da Silva<sup>2</sup>

Kauan Almeida Rodrigues<sup>3</sup>

Maria Kévia Silva Nicolau<sup>4</sup>

Natalia Messias Fontinele<sup>5</sup>

**Orientadora:** Prof<sup>a</sup> Kalyne Rodrigues Villela Neves

---

<sup>1</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [aryane.jesus@etec.sp.gov.br](mailto:aryane.jesus@etec.sp.gov.br)

<sup>2</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [beatriz.silva1422@etec.sp.gov.br](mailto:beatriz.silva1422@etec.sp.gov.br)

<sup>3</sup> Aluno do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [kauan.rodriques@etec.sp.gov.br](mailto:kauan.rodriques@etec.sp.gov.br)

<sup>4</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [maria.nicolau@etec.sp.gov.br](mailto:maria.nicolau@etec.sp.gov.br)

<sup>5</sup> Aluno do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [natalia.fontinele@etec.sp.gov.br](mailto:natalia.fontinele@etec.sp.gov.br)

**Resumo:** O desenvolvimento da Internet ao decorrer dos anos, desde sua criação, desempenha um papel significativo na comunicação profissional e pessoal, além de ajudar a melhorar a qualidade dos serviços e até aumentar a produtividade nos locais de trabalho. Com a internet sendo uma das muitas ferramentas utilizadas pela sociedade moderna, encontra-se sob a condição de diversas transformações ocorridas. As redes sociais, quando usada corretamente, tem por meio de suas plataformas educarem o público geral, fornecendo informações mais precisas a outras pessoas. Para os profissionais de secretariado fornece um ponto de partida ajudando a facilitar a passagem de informações entre as pessoas de uma empresa, portando, profissionais de secretariado exigem uma posição e importância significativa. Frequentemente na divulgação de opiniões e crenças em redes sociais, ocasiona a construção do conceito do profissional de secretariado por parte do público, da forma como ela é vista pela sociedade, sendo assim, verifica-se a falta de informação e visibilidade na construção da verdadeira área secretarial. Tendo sua imagem moldada de acordo com o imaginário do grupo atingido, levando à criação de diversos estereótipos sobre essa profissão que tem grande destaque e importância dentro das organizações, a profissão tem sido muito afetada pelas mídias sociais, onde foram difundidos estereótipos que não condizem com a profissão. A fim de desmistificar as incoerências sobre o secretariado, a busca por informações verdadeiras e a coleta de dados verídicos, como o Projeto de Lei da Câmara nº177, levou o presente estudo a combater ideias incoerentes com o profissional de secretariado.

Palavras-chaves: Secretariado; Tecnologias; Estereótipos; Visibilidade; Mídias sociais.

## 1. INTRODUÇÃO

As mídias sociais são um grande canal de comunicação, que permitem grande interação com o público por meio da internet, favorecendo a divulgar o propósito e missão das empresas, além de otimizar novos negócios e oportunidade e até mesmo comercializar por estes veículos sociais.

O mercado mundial tem passado por grandes transformações com a globalização e as inovações tecnológicas, exigindo que as organizações sejam, a cada dia, mais competitivas. Essas transformações criam um ambiente complexo, onde os

avanços tecnológicos e científicos mudam valores, comportamentos e conceitos que orientam a vivência dentro das organizações (PIRES E MACEDO, 2006).

A presente pesquisa objetivou apresentar o profissional de secretariado dentro das mídias sociais, que por elas torna a comunicação, que desde os primórdios de sua existência, sempre foi um importante fator na socialização humana, onde as grandes inovações tecnológicas e o desenvolvimento humano trouxeram grandes mudanças na forma do homem se comunicar. O advento da internet possibilitou o surgimento da comunicação digital, trazendo um maior fluxo de informação com mais rapidez e eficiência. Para as organizações, a comunicação digital abriu grandes possibilidades, como por exemplo, a possibilidade de um maior contato com a propagação de informações e opiniões, sobre questões abundantes.

Para Durante et al (2007),

O profissional de secretariado, que acompanha as mudanças, enxerga-se nos processos da empresa, tendo a visão do todo e da parte, estabelecendo critérios para a execução das atividades mais importantes para a organização, implantando uma estrutura de processos com objetivos claros e coesos com o que realmente se deseja e se faz necessário para o bom desempenho organizacional.

Nesse contexto, o profissional em Secretariado tem grande destaque e importância dentro das organizações, considerando que seu trabalho se trata da organização e manutenção de diversos processos que podem afetar diretamente o funcionamento da empresa, inclusive facilitar e promover a comunicação.

Os méritos criados pela "ética profissional" visam fornecer diretrizes sobre condutas esperadas/e ou vestimentas adequadas que fortaleçam a reputação tanto do profissional como da empresa a qual pertence. Pela falta de discussão sobre o assunto, durante muito tempo, algumas crenças, atualmente inadequadas, fizeram com que jovens acreditassem apenas ao que foi estabelecido ao longo dos anos sem ao menos questionarem, como por exemplo, o estigma do padrão de beleza.

Os estereótipos são crenças compartilhadas sobre um grupo ou membro desse grupo (STANGOR, 2009; PEREIRA, 2002.) É um fenômeno presente no cotidiano que pode fomentar atitudes negativas, os preconceitos, e, assim, legitimar processos de exclusão social. A aparência física tem um papel primordial na formação e no desenvolvimento dos estereótipos, dado que é a forma mais simples de distinguir e homogeneizar os membros do grupo-alvo (ZEBROWITZ, 1996).

Entretanto, o perigo destes códigos profissionais é o de se tornarem "únicos", ou seja, tornar-se critérios de referência a guiar opiniões de jovens, sendo assim, essa situação pode favorecer a criação de paradoxos éticos e estereótipos incorretos.

A fim de desmistificar as incoerências sobre o secretariado, a busca por informações verdadeiras e a coleta de dados verídicos levou a criação de uma conta na rede social Instagram, criado pelos autores deste artigo, aluno e alunas da ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira, com a intenção de apresentar informações para pessoas não envolvidas na área, oferecendo a excelência no Secretariado traduzindo o perfil do atual profissional de secretariado, que tem consciência da sua importância no cenário corporativo e sabe da necessidade do contínuo aprendizado, de forma compatível com as demandas do mercado.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Metodologia**

Os métodos de pesquisas utilizados foram pesquisas empíricas, bibliográficas e documentais com abordagem quali-quantitativa, as fontes bibliográficas do presente estudo compreendem os seguintes tipos de documentos: revistas, artigos, entrevistas, depoimentos e acesso à internet. Com o objetivo de refletir sobre esse tema e apresentar dados coletados em uma pesquisa empírica sobre a visibilidade da área secretarial como forma de aliar aos aspectos teóricos e alguns dados de campo. A investigação empírica contempla a aplicação das técnicas metodológicas de observação encoberta/não participativa e observação sistemática. Imediatamente, a reflexão teórica que articula as noções e conceitos que movimentam o estudo. Em seguida, os procedimentos metodológicos, alguns dados coletados e, por fim, algumas considerações. Os resultados apontam para o caráter dialógico da visibilidade nas redes sociais digitais e para uma visibilidade midiática organizacional construída na articulação entre os veículos de massa e os veículos organizacionais, em variados espaços midiáticos, com maior ou menor atuação dos usuários.

## **2.2 Fundamentação Teórica**

### **2.2.1 Origem da área profissional do Secretariado**

A origem do Secretariado está ligada ao trabalho que os escribas realizavam na antiguidade, dentre as atividades estavam arquivar registros, ler documentos e manter em sigilo os dados que tinham acesso. Essa função era exercida apenas pelo gênero masculino, porém com a escassez da mão de obra masculina por conta das grandes guerras no século XX, a profissão começou a se abrir para que mulheres a executassem, hoje o cargo é predominantemente realizado pela mão de obra feminina, mas ainda assim os homens têm participação e inserção no ofício.

No Brasil o Secretariado chegou por volta de 1950, a profissão era limitada a funções operacionais como a datilografia, atender telefonemas, arquivar e anotar recados. Durante a década de 1960, as empresas começam a realizar treinamentos importados de gerentes dos Estados Unidos, então ter uma secretária passou a ser um símbolo de gerência.

A partir da década de 1970, houve treinamentos das secretárias e a possibilidade de formação superior, e a divulgação da teoria da administração que as valorizavam, permitiu com que a gestão entendesse o verdadeiro papel de uma secretaria, que é resolver e assessorar questões administrativas.

De acordo com Nonato Júnior (2009, p. 157):

O trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. [...] o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou interrelacionais. Logo, os estudos acadêmicos em Secretariado Executivo devem refletir conhecimentos que estejam associados às práticas, teorias e relações de Assessoria.

As últimas duas décadas do século XX houve grandes impactos sobre o ofício, como a regulamentação da profissão e a adoção do Código de Ética Profissional. O secretariado passou a ser parte da equipe e parou de ser visto nas empresas como apenas um técnico e funcionário para servir. Então o profissional de Secretariado passou a buscar aperfeiçoamento através de cursos superiores para melhorar o seu

desenvolvimento, “o profissional de secretariado passou a ser considerado parte de uma equipe em conjunto com seu gerente, deixando para trás a posição de simples servente.” (NOGUEIRA e OLIVEIRA, 2013, p.13)

O Secretariado inicia o século XXI com uma visão global, não só com que se adequem a mudanças, mas também sendo capaz de liderar mudanças dentro das organizações, assumiu funções táticas e estratégicas. Estudou sobre as novas tecnologias que ajudariam no trabalho, pois é a era digital, mas também manteve algumas técnicas tradicionais.

Suas competências para além dos conhecimentos e habilidades requeridos, desenvolvendo atitudes como iniciativa, participação e inovação, que o transformaram em gestor de informação, da comunicação e dos conflitos da empresa. (NOGUEIRA e OLIVEIRA, 2013, p.13)

A visibilidade no século XXI é incontestável, a partir da chegada das redes sociais e o acesso à internet, “de uma forma profunda e irreversível, o desenvolvimento da mídia transformou a natureza da produção e do intercâmbio simbólicos no mundo moderno.” (THOMPSON, 1998, p. 19).

No contexto empresarial, se torna uma função estratégica e necessária, pois produtos e serviços podem ser divulgados a alcançar um maior número de pessoas.

No Secretariado não é diferente, pois a partir das mídias e da visibilidade a profissão desenvolveu estereótipos, principalmente por causa do cinema, “[...] sendo estes em sua maioria, estereótipos ou ideias populares a respeito de algo. Utilizando-se de códigos que ditam detalhes das obras.” (CARVALHO, 2022, p.23)

### **2.2.2 Estereótipos atribuídos à área secretarial.**

Estereótipos são ideias que são atribuídas à um grupo de pessoas, geralmente informações equivocadas, criada de forma generalizada. “Os estereótipos como imagens mentais sobre a realidade que se interpõem, sob forma de enviesamento, entre o indivíduo e a realidade.” (CABECINHAS, 2022, p. 2)

Existem várias teorias sobre como os estereótipos são impostos, uma delas são socioculturais, onde:

[...] enfatizam a aprendizagem social, especialmente evolução e meios de transmissão dos estereótipos. A observação e repetição de comportamentos seria favorável à associação de um papel, um critério e por fim um diagnóstico social. Essa macro análise enfoca que crenças são compartilhadas, sendo a sociedade o depósito da informação. (Guerra, Paula Bierrenbach de Castro, 2022, p. 239)

As mídias têm grande participação, pois tudo o que se é mostrado repetidamente, se torna cultural e mutuallé, “alem de admitir a importante influência da mídia, contribuinte para uma “indústria cultural.” (GUERRA, 2022, p. 239).

Com isso, evidencia-se que se torna rotineiro e monótono tudo aquilo que é transmitido repetidamente. Como cita CARVALHO, (2022, p. 23) “percebe-se que o cinema é um dos principais meios midiáticos de reprodução de ideias e poderes simbólicos, sendo estes em sua maioria, estereótipos ou ideias populares a respeito de algo.” Dessa maneira, se torna inegável o grande poder cinematográfico na perante a sociedade.

Durante a evolução da profissão do Secretariado houve vários fatores que contribuíram para a construção de estereótipos que estão presentes na profissão. Em 1960, o termo secretária ultrapassou o meio corporativo, denominado diversas outras profissões, como empregadas domésticas que foram intituladas “secretárias do lar”, causando desvalorização ao verdadeiro ofício, de acordo com Sála (2008, p.6).

O Secretariado é profissão e não função, por muitas vezes pode ser confundido por conta de visões equivocadas sobre o ofício, porém:

A incorporação de novas competências e habilidades permitiu-lhes ocupar mais espaço junto aos dirigentes e às equipes de trabalho. Tornaram-se profissionais capazes de intervir, identificar problemas e resolvê-los, propor soluções para os problemas que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados, informações e trabalhar em equipe. (BARTOLOTTA e WILLERS, 2005, p.46)

Além disso, a indústria cinematográfica possui grande influência sobre a população, principalmente por ser algo cultural, pois de acordo com Carvalho, Pamela Bessa (2022, pg. 22) “As emoções são representadas de forma intensa, isso também é passado para os que estão assistindo. Dessa forma, o que é passado na tela acaba reforçando o imaginário social.” O cinema transmite uma ideologia por muitas vezes machista perante a profissão de Secretariado. A grande maioria das representações

secretariais, contém uma mulher hiper sexualizada, onde por muitas vezes são colocadas como incompetentes para desenvolver o seu papel profissional.

Para enfatizar, Carvalho, Pamela Bessa, cita: “na década de 1930 as secretárias começam a ter participação nas tramas, a princípio de forma modesta, mas ganhando cada vez mais destaque”. Contudo, iniciaram filmes como “Sua Secretária Particular e Ciúmes: Esposa vs. Secretária, já traziam secretárias de forma sexualizada e sensual” (CARVALHO, 2008, p.21)

No imaginário social, a profissão secretarial está interligada a tarefas domésticas da mulher, entre essas atividades está o estereótipo mais ligado a profissão, o de servir café. “O rótulo de ser uma profissão feminina, exclusivamente destinada a tarefas meramente manuais, como atender o telefone e servir café.” (RIBEIRO; WEBER; CIELO e SANCHES-CANEVESI, 2019, p.1)

### **2.2.3 Estereótipos de gênero**

Após os principais conflitos mundiais do século XX, a profissão do Secretariado começou a ser executada pelo gênero feminino, porém mesmo que seja uma profissão predominante por mulheres, a presença masculina vem aumentando, tanto em cursos de graduação, quanto no mercado de trabalho. Pesquisas a fim de saber quantos homens estão presentes no curso de secretariado, foram realizadas por (BERNARDINO e NUNES, 2013, p.16) “Maioria dos sujeitos de pesquisa respondeu que havia presença de homens no curso de secretariado (90%), enquanto a minoria informou que não existiam estudantes do gênero masculino na graduação (10%)”.

A mão de obra masculina da profissão se depara com diversas dificuldades e preconceitos:

É enraizado na realidade da profissão de Secretariado Executivo, sendo possível encontrar materiais didáticos [...] os livros abordam diretrizes para o trabalho profissional do Secretariado Executivo e, apesar disso, trazem em seus títulos através da marcação de gênero linguístico, presente em diversos textos e materiais relacionados à área, o fortalecimento do estereótipo de que a profissão é uma ocupação exclusiva das mulheres. (BITTENCOURT e MENDES, 2022, p. 154)

Com a alusão da mídia cinematográfica, os estereótipos de se envolver com seus superiores, também está presente para o gênero masculino, por muitas vezes

causando situações constrangedoras a partir de sua sexualidade. “O fortalecimento e reprodução desses estereótipos nos cursos de graduação de Secretariado Executivo pode gerar processos de discriminação em estudantes de ambos os sexos, comprometendo, assim, sua capacidade de desenvolvimento e afetando sua autoestima” (ARAÚJO; PAIM e PEREIRA, 2010, p.23)

Esses paradigmas estão sendo combatidos, com a utilização de teorias organizacionais modernas:

A teoria social e a teoria das organizações podem ser analisadas a partir de quatro amplos paradigmas ou visões de mundo: 1. funcionalista; 2. interpretativista; 3. humanista radical e 4. estruturalista radical, sendo que os dois primeiros estariam mais próximos de um quadro de regulação, enquanto os dois últimos estariam mais voltados a uma perspectiva de mudança. (LEAL; SANTOS e MORAES, 2018, p. 145)

Dessa maneira, evidencia-se que a profissão secretarial está desconstruindo os estereótipos de gênero, mas ainda há coisas a melhorar:

Muita coisa já melhorou, mas ainda há muito por ser feito, principalmente pelos próprios profissionais da área em seus cotidianos. Precisamos combater qualquer tipo de preconceito com nossa profissão seja no trabalho, na sala de aula ou no dia a dia em sociedade. (SOUZA, 2022, p.1)

#### **2.2.4 As redes sociais e sua influência na área secretarial**

As Redes sociais podem servir como ponto de partida para ajudar na forma de comunicação do profissional de secretariado. Com a criação de sites, páginas, plataformas, contas no Instagram passando muitas informações sobre a área com objetivo de passar informações para as sociedades e como consequência a diminuição de estereótipos, através das plataformas utilizadas pela sociedade.

Sob a condição de diversas transformações ocorridas na sociedade, as inovações tecnológicas se destacam, e nota-se cada vez mais a exigência das organizações do uso da tecnologia em diversos setores, onde as novas necessidades dentro das corporações, fizeram com que as tarefas de um profissional de secretariado se adequassem ao mundo do trabalho contemporâneo.

O profissional de Secretariado do século XXI deve estar atualizado para atender as demandas e necessidades atuais, porque o mercado está cada vez mais exigente, necessitando de profissionais com competências e habilidades específicas, sendo

eficientes e eficazes no desenvolvimento das tarefas. Com as inovações tecnológicas, o profissional de secretariado necessita de novos horizontes para que este se torne mais ativo no desenvolvimento de suas atividades e novas funções.

A internet possibilitou novos avanços na comunicação dentro e fora das organizações, contribuindo como forma estratégica junto a este profissional, sendo que neste panorama, a informática será primordial no desenvolvimento do seu trabalho, contribuindo para melhorias na qualidade do serviço e nos ganhos em produtividade para a organização (PACOLA, 2003)

As novas competências, o profissional de secretariado segue tendo mudanças do mercado que exige múltiplas funções em que este profissional possa atuar, no qual inúmeras possibilidades de atuação deste profissional com o uso da internet está disponível.

### **2.2.5 Importância da relação entre a comunicação das redes sociais na desmitificação de incoerências do Secretariado**

O sistema de Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios-PNA, implantado no Brasil, possibilitou em 2021, a pesquisa sobre o estágio de pessoas hiper conectadas na internet. Entre os 183,9 milhões de pessoas com 10 ou mais anos de idade no país, 84,7% utilizaram a Internet no período de referência da PNAD.

Esse percentual foi maior entre os estudantes, sendo 98,2% para os da rede privada e 87,0% para a rede pública de ensino. O que evidencia a internet como uma parte essencial da sociedade atual, persuadindo um novo modo formador de preferência ativo no cenário de propagação de informações e na comunicação.

Deste modo, compreende-se que com a internet, a comunicação desenvolve se, resultando assim em uma transferência de significados e opiniões entre as pessoas e, para que seja capaz de produzir efeito, precisa ser compreendida pelos envolvidos no processo comunicativo, de maneira que essa divulgação possa ser justa ou adulterada. Para Kunsch (2003, p. 161), “Comunicação é um ato de comunhão de ideias e o estabelecimento de um diálogo. Não é simplesmente uma transmissão de informações”.

A divulgação de opiniões e crenças em redes sociais, ocasiona a construção do conceito do profissional de secretariado por parte do público, da forma como ela é

vista pela sociedade, sendo assim, constata-se a falta de informação e visibilidade na construção da verdadeira área secretarial. Logo, a imagem é moldada de acordo com o imaginário do grupo atingido, induzindo a criação de diversos estereótipos sobre essa profissão que tem grande destaque e importância dentro das organizações.

É de suma importância que ocorra a desmistificação das Incoerências sobre o Secretariado, pois a propagação não adequada de ideias não coerentes com o profissional de secretariado gera conflitos e estereótipos desagradáveis, como por exemplo, estereótipos de gênero apresentados na subseção 2.2.2 deste artigo.

A capacidade de reprodução de informações foi cientificamente testada em 2018 por uma pesquisa do Instituto de Tecnologia de Massachussetts (EUA), onde pesquisadores estudaram postagens difundidas pelo *Twitter* de 2006 a 2017, verificadas por seis agências de checagem de fatos chegando a mais de 126 mil postagens.

Ao decorrer da velocidade de informações, onde para cada postagem verdadeira que alcança cerca de mil pessoas, há postagens incoerentes que chegam a 100 mil pessoas com velocidade incomparavelmente maior, compreende-se que, as informações falsas veiculadas pela Internet têm 70% mais chances de viajar mais rápido e ir mais longe. E, na maioria das vezes, os usuários não apenas só compartilham, mas acreditam no conteúdo divulgado sem verificar seu teor de veracidade, interferindo no respaldo positivo ou negativo da compreensão, obtendo enorme troca de informações falsas, levando a estereótipos sobre o Secretariado, elidindo a sua importância.

Atualmente, encontra-se um grande número de manuais sobre as práticas técnicas desse profissional, atuante somente como executor de tarefas mas é importante salientar a importância na mudança da linguagem dos manuais, já que em décadas passadas o profissional de secretariado era visto como um mero executor de algumas técnicas secretariais: datilografia, taquigrafia, organização de arquivos e atendimento telefônico, como também o termo secretária era associado a situações domésticas, gerando alguns preconceitos em relação. (FREITAS, 2007).

Sendo assim, é necessário reconhecer as lacunas da profissão e atualizar os termos de uma legislação que perdura no tempo além de ser uma forma de aplaudir esse trabalho de tantos, elevando em alguns graus os indicadores de cidadania desses grupos, permitindo que eles se organizem para melhorar suas condições de

trabalho e seus rendimentos, sempre investigando a problemática referente à linguagem sobre a função da secretaria.

O Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 177, de 2017 amplia competências de secretários executivos e técnicos em secretariado. O secretário executivo pode desenvolver ações em gestão de informações para tomadas de decisões, planejamento, organização, implantação e monitoramento de atividades administrativas, e estabelecimento e implantação de estratégias de comunicação e gestão de relacionamentos e idiomas, além do domínio de determinados conhecimentos e habilidades como, as relativas a finanças, economia e marketing.

Dessa forma o profissional de secretariado deverá seguir, de acordo com o PLC 177/2017, o desenvolvimento das competências citadas, já que seu papel atual dentro das empresas, não é mais apenas secretariar, é estar atuante na empresa e em outras áreas, encontrando soluções que tragam benefício para ela.

Em síntese, os profissionais do secretariado ligados em multimídia e atuando mais como assessores de executivos do que como cumpridores de tarefas operacionais, tornando-se também, fator empresarial de integração e conexão – interno e externo – e é a interface entre as diversas profissões que compõe os recursos humanos da empresa (NEVES, 1992).

A fim de desmistificar as incoerências sobre o secretariado, a busca por informações verdadeiras e a coleta de dados verídicos levou a criação de uma conta na rede social Instagram, criado pelos alunos da ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira, com a intenção de apresentar informações para pessoas não envolvidas na área, oferecendo a excelência no Secretariado traduzindo o perfil do atual profissional de secretariado, que tem consciência da sua importância no cenário corporativo e sabe da necessidade do contínuo aprendizado, de forma compatível com as demandas do mercado.

## **2.2.6 Influência da interação do público para a visibilidade da área secretarial**

No Século XXI, as empresas empregam a informação como sendo seu principal meio estratégico. Para acatar planejamentos estratégicos eficazes, é necessário que eles sejam baseados em informações, que se torna a base de qualquer organização. Dito isso, os canais de comunicação e de relacionamento,

em especial, as redes sociais (como os blogs, *Instagram*, *Facebook*, *TikTok*, *Twitter* entre outros), são meios determinantes na construção de relacionamentos.

A partir dos avanços da tecnologia, tanto em relação a *internet* como em dispositivos eletrônicos, a comunicação foi se tornando mais estreita e facilitada, e, atualmente, acessível para todos os públicos. Da mesma forma, esses avanços tecnológicos culminaram para a evolução do conhecimento tradicional para o conhecimento digital, o que percebemos por meio do uso crescente das mídias sociais.

Em decorrência disso, o crescimento das redes sociais criadas com o fundamento de existir meios de interação entre as pessoas, e porta para novos projetos de se inseriram nesse aglomerado de pessoas estando imersas em seu cotidiano, procurando atingir maior público de formas diferentes. Na época longínqua, a televisão e o rádio eram os únicos meios para propagandas entre as mídias sociais, os pesquisadores estabeleceram a plataforma *Instagram*, uma rede social criada em 2010 por Michael Krieger e Kevin Systrom para ser uma ferramenta de compartilhamento de fotos para usuários. No aplicativo, os usuários podem curtir e comentar nas fotos postadas, bem como usar *hashtags* para filtrar imagens relacionadas ao mesmo tema.

Figura 1 – Perfil no *Instagram* @worldsec\_tn



(Captura de tela do perfil realizada em 15 de novembro de 2022.)

De acordo com o jornalista Bruno Volpato (2022), *Instagram* é a rede social que aparece em terceiro lugar das 10 classificação das redes sociais que mais são utilizadas no Brasil em 2022, contando com mais de 1,45 bilhão de usuários ativos, além disso, devido a sua praticidade de uso, o aplicativo oferece maior interação entre os seguidores, nesse ambiente virtual, existem personalidades da Internet que se destacam por gerarem audiência e contribuírem para a formação de opinião de seus seguidores.

Com capacidade de engajar muitas pessoas, através de opiniões, por intermédio do discurso, é possível traçar um perfil de cada influenciador, gerando uma identificação do seguidor com a exposição praticada pelo influenciador, através de publicações diversificadas, associadas a diversos nichos, ou seja, a determinados segmentos.

As publicações no *feed* do *Instagram* não são exibidas cronologicamente e sim por relevância. Se há uma interação frequente entre o seguidor e o perfil que fez a publicação, os posts serão exibidos mais vezes para aquela conta. Este é um indicador de que o bom engajamento está diretamente relacionado com o crescimento na rede, para o perfil, os *posts* vão tratar de levar conhecimento e planejamentos diretos sobre o curso, com *post* interativos, entrevistas e eventos organizados, para isso é vital a utilização das ferramentas do perfil *@worldsec\_tn* como;

- Aproveitar os recursos do *Instagram*:

A própria rede oferece ferramentas que estimulam a interação entre os usuários. Usar os recursos do *Stories*, como enquetes, caixa de perguntas e testes ajudam a puxar conversar com seguidores e aumentar a taxa de engajamento.

- Publicar no melhor horário:

Contas comerciais podem acessar métricas valiosas do *Instagram* na aba “Informações”, como dados relacionados a interação do público. Também é possível visualizar os horários que os seus seguidores costumam ficar mais tempo *online*.

- Manter a frequência:

Postar com uma frequência determinada é sinal de constância, essa ação deixa claro o foco do perfil para os seguidores e concede ao *Instagram* a ideia de que você tem o objetivo de contribuir com a produção de conteúdo da rede, então postar dois *posts* uma vez na semana ajudar mostra interação.

- Usar *hashtags*:

O *Instagram* reúne na ferramenta de busca, publicações com a *hashtag*, onde é um sinal que pode ser utilizado antes de dar início a assuntos ou discussões que desejamos indexar na rede, por isso usar uma *tag* em um post ajuda para que ele apareça nas pesquisas de outros usuários; usar as *hashtags* como secretariado, secretária, secretário, mundo profissional, conhecimento, novidade, entre outras ajuda no nosso público-alvo.

- Interagir com os seguidores:

Responder sempre os comentários nas postagens, principalmente nos primeiros minutos que acontece o maior engajamento após a publicação, ajuda a melhorar o engajamento orgânico do *Instagram*, responder antes das primeiras 24h de publicação, para que o público não fique insatisfeito com a demora de interação.

- Publicar conteúdo de qualidade e de interesse do público-alvo:

Propagar apenas uma foto bonita não mostra qualidade de conhecimento, o seu público vai interagir muito mais se o conteúdo do *post* for útil, se acrescentar conhecimento ou oferecer temáticas interessantes e que estimule a interação.

Todos os passos anteriores do trabalho seguirão uma ordem de planejamento precedentemente de qualquer publicação no *Feed*:

Figura 2 – Funil de Publicação



(Criado pelos autores)

Primeiro é necessário realizar a pesquisa e planejamento de público-alvo, que consiste em profundidade de conhecimento de determinado assunto da postagem do perfil do *Instagram* e o planejamento serve para que, durante o processo, todas as teses sejam abordadas sem as repetições de assuntos.

Em seguida deve-se produzir colocando o resultado de pesquisa e planejamento do passo anterior, sendo elaborada uma programação que garantirá um melhor resultado da publicação.

O terceiro passo é publicar e interagir com o público de maneira que mostre o quarto passo, a personalização e a identidade, que servem para que as publicações sejam únicas e exclusivas do perfil *@worldsec\_tn*.

### 2.2.7 Relatos de Profissionais da Área de Secretariado

Foram selecionados alguns trechos de relatos e trajetórias de profissionais, a fim de compreender como se deu a entrada de cada profissional de Secretariado nesta

área. As estratégias discursivas das narradoras ao decorrer de suas histórias, gerenciam as causas possivelmente inadequadas que não são muito valorizadas para ingresso na profissão, assim que também evocaram traços de personalidade e interesse pela área manifestados num passado distante, criando-se “códigos éticos únicos” para a profissão.

De acordo com o Secretário Executivo na Reitoria da UNIFAP da turma de 2003. Os alunos do curso de Secretariado Executivo mudaram suas vidas, a profissão é indispensável em qualquer setor público e privado, por conta da bagagem profissional com seus conhecimentos e habilidades que o curso disponibiliza. Ser um profissional de Secretariado exige muita dedicação, uma área que vai além da acadêmica, desde as regras básicas de etiqueta, passando por conhecimentos de outros idiomas,

A Revista de Gestão e Secretariado 13ª edição de 2022, cita a predominância feminina na área profissional de Secretariado Executivo, como o gênero masculino se depara com desafios específicos, como por exemplo, romper possíveis estereótipos historicamente construídos.

A pesquisa foi realizada a 18 alunos do curso, uma análise feita com o método de conteúdo, onde demonstra como os homens percebem os estereótipos associados aos cursos de atuação no mercado de trabalho. Os alunos identificaram emergência, afiliação, relacionamentos e orientação sexual como uma característica do mercado de trabalho como uma questão de gênero, com muitos relatos abordando as diferenças de gênero e percebidas como uma desvantagem para os homens nessa área;

A Revista X 1 (2013), informa que a ubiquidade da internet, sua aplicabilidade e facilidade de uso no processo de ensino e aprendizagem no mundo globalizado em que vivemos, como a realidade da internet impacta, como os avanços tecnológicos e os grupos coexistem, a metodologia Web Quest e o uso da internet princípios de colaboração trabalhar com os recursos disponíveis.

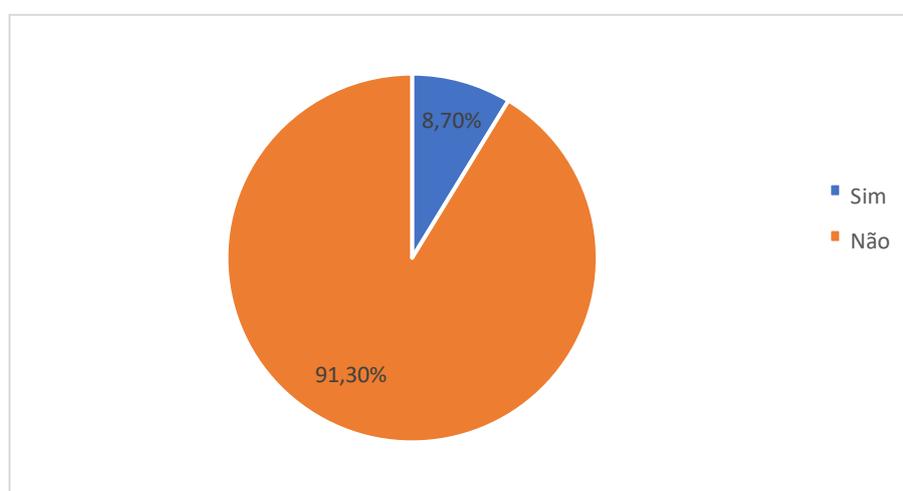
O objetivo do trabalho relatado na revista é demonstrar experiência com o uso de tecnologia no ensino de língua inglesa, utilizando o método Web Quest como

recurso didático e elemento facilitador da aquisição da língua. A experiência envolveu alunos de um curso trilingue de secretariado administrativo.

### 2.2.8 Dados Obtidos

No período de outubro, foi realizado duas pesquisas de campo compostas por 13 perguntas de múltipla escolha e 3 dissertativas, através do aplicativo Google Forms, com o objetivo de entender o que o público acredita que seja a função Secretarial e a imagem que eles têm perante a área. Obtivemos os seguintes resultados, tendo em vista que a primeira pesquisa foi realizada para um público geral de participantes não envolvidos na profissão, com perguntas para saber os conhecimentos das pessoas pelo curso de Secretariado e dados sobre os estereótipos impostos.

**Gráfico 1** - Você acredita que a profissão secretarial é destinada apenas para mulheres?

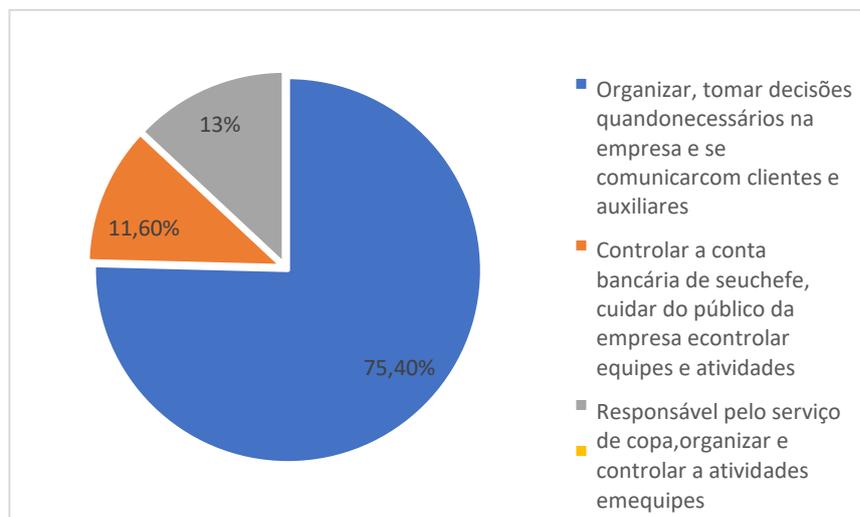


*(Criado pelos autores)*

Ficou evidenciado que, quase 9% dos participantes ainda acreditam que a profissão do Secretariado, seja uma área apenas para mulheres.

A segunda pergunta foi relacionada ao que as pessoas acreditavam ser funções do Secretariado. Nesse levantamento, 75% dos entrevistados sabiam qual eram os componentes corretos da profissão.

**Gráfico 2** - Assinale a alternativa que você julga, que mais condiz com profissão.

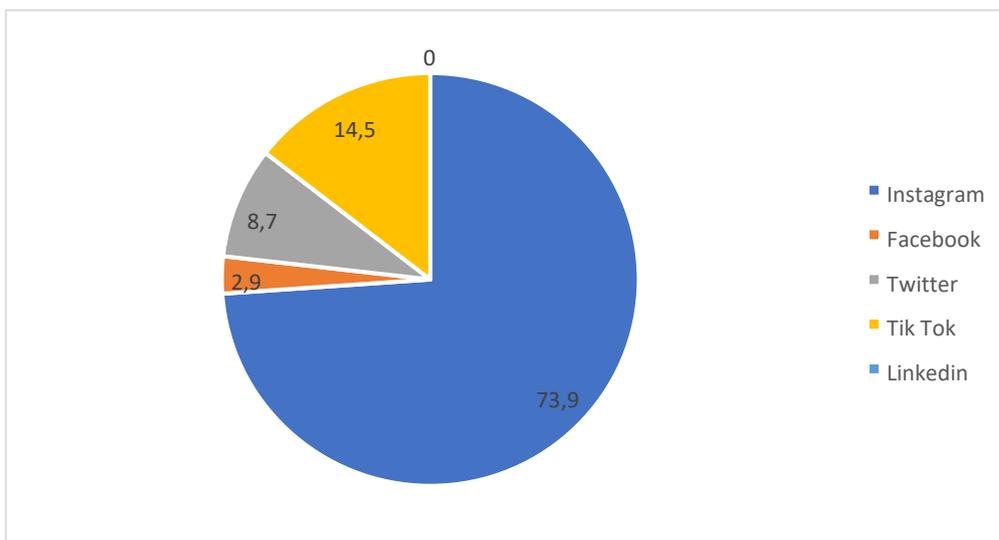


*(Criado pelos autores)*

Outro levantamento realizado, foi para saber se o público que responderam já haviam assistido uma produção cinematográfica que retratasse o cotidiano de um profissional de Secretariado, 52,8% responderam que já assistiram, onde todas eram secretárias e a forma como elas eram tratadas era a mesma, sempre com estereótipos e sexualização das profissionais e 47,2% disseram que nunca assistiram ou não se recordavam no momento.

A terceira questão tinha o objetivo de descobrir qual a rede social que maioria das pessoas utilizavam com maior frequência, a fim de saber qual a melhor mídia para postar informações relacionadas ao Secretariado.

**Gráfico 3** – Qual a rede social que você mais utiliza?

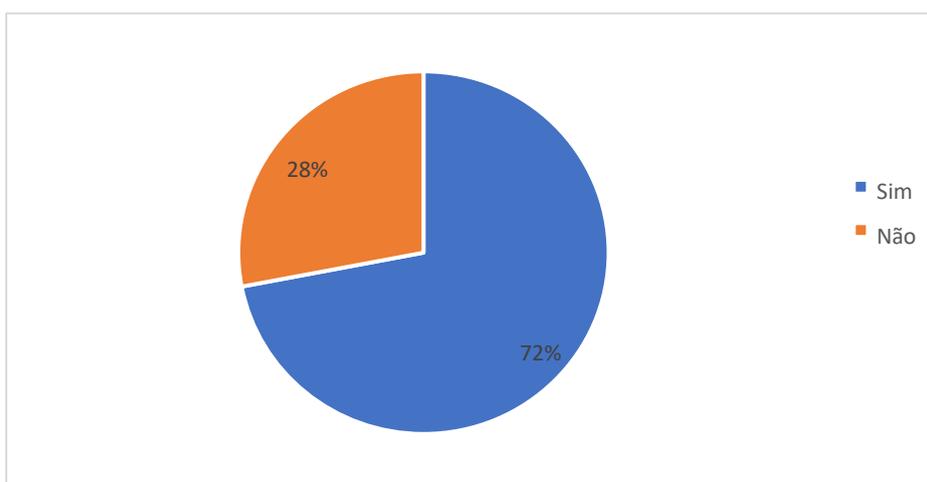


*(Criado pelos autores)*

Com o resultado, ficou notório que a rede social com mais influência hoje em dia, é o Instagram, dessa forma, a página consistente nesse trabalho está presente na mídia social com mais visibilidade nos dias atuais.

A próxima pergunta foi realizada para estudantes e profissionais da área, com questões focadas no corporativo e sobre como eles lidam com estereótipos presentes na profissão.

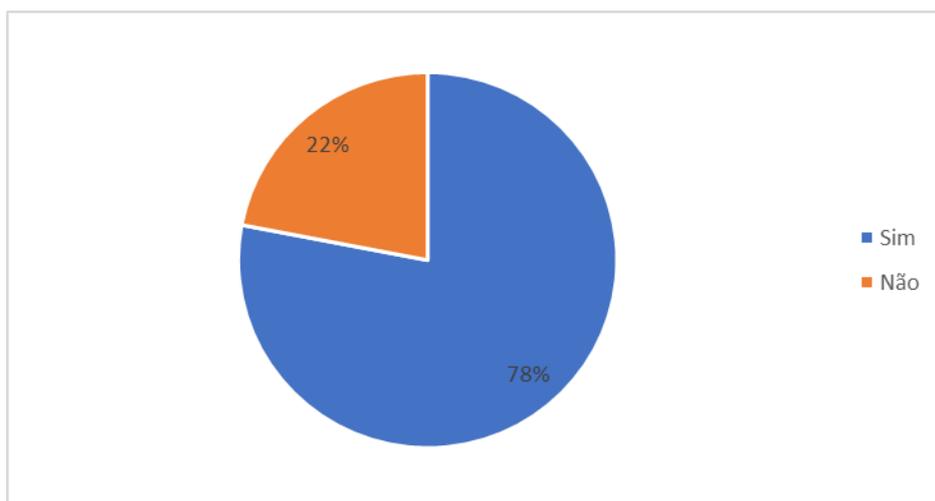
**Gráfico 4** - Você declara que a mídia ao abordar a profissão, reforça estereótipos?



*(Criado pelos autores)*

Portanto, foi questionado se os participantes já tinham sido prejudicados por algum estereótipo imposto na área durante a carreira ou período de aprendizagem do curso de Secretariado.

**Gráfico 5** - Você já se sentiu prejudicado (a) por falta de conhecimentos ou estereótipos sobre a profissão?



*(Criado pelos autores)*

E, para finalizar foi questionado, se um perfil com informações verdadeiras e relevantes, contribuiria para a desmistificação de estereótipos e ideias equivocadas sobre a profissão. 99% das pessoas responderam que sim, seria muito relevante e útil, apenas 1% disse que não sabia responder. Além de, 100% dos que responderam à pesquisa, quando questionados se uma divulgação em redes sociais, ajudaria no crescimento da função, responderam que sim, ajudaria.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Depreende-se, portanto, que a análise final do presente estudo, encerra com uma moderna perspectiva sobre a participação do Profissional de Secretariado nas organizações ao longo do tempo, aliado à sua importância com a relação as Mídias Sociais na atividade Secretarial.

Com este trabalho, mostra-se que um profissional da área de Secretariado pode atuar, sem restrições, em um ambiente tecnológico, mais precisamente por meio de redes sociais, assim, obtendo maior visibilidade da profissão

Por meio da pesquisa realizada, constatou-se que de 100%, uma porcentagem de 8,78% das pessoas ainda acredita que a profissão do Secretariado, seja uma área apenas para mulheres, 72% das pessoas acreditam que as redes sociais influenciam nos estereótipos negativos sobre a profissão e além de 78% acreditam que uma página com informações verdadeiras e relevantes, contribuiria para a desmistificação de estereótipos e ideias equivocadas sobre a profissão.

Este trabalho, intenciona a análise acerca da conscientização da profissão do Secretariado, ajudando com a transmissão de informações verídicas sobre a área, para que o público atingido possa compreender suas competências e habilidades.

Dessa forma, nota-se que com as principais análises da pesquisa, assim como as redes sociais demonstram influência sobre a opinião do público, ela também apresenta uma intervenção positiva para melhor posicionamento da profissão. Contudo, os autores, e alunos da ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira, buscou a ajuda do Instagram para aplicar maior visibilidade para a área profissional de Secretariado.

Com a pesquisa realizada Via Google Forms, entende-se que a rede social que obtém uma das maiores influências hoje em dia, é o Instagram, e, dessa forma, a influência dessa rede social é essencial para a transmissão de informações verdadeiras sobre a Área do Secretariado.

Portanto, é de suma importância que por meio da conta do *Instagram* @worldsec\_tn ocorra a desmistificação de incoerências sobre o Secretariado, pois a propagação não adequada de ideias não coerentes com o profissional de secretariado gera conflitos e estereótipos desagradáveis, além de influências o pré-julgamento das pessoas em relação ao curso e à profissão de secretariado.

A página será mantida ativa para os alunos do Secretariado 2023, para fins pedagógicos, sendo realizado manutenções na página e atualizações com informações pertinentes as experiências educacionais, propondo também uma melhoria no currículo, complementando matérias que envolvam o marketing.

**VISIBILIDADE DA ÁREA SECRETARIAL NAS MÍDIAS SOCIAIS**  
*VISIBILITY OF THE SECRETARY AREA ON SOCIAL MEDIA*  
*VISIBILIDAD DEL ÁREA DE SECRETARÍA EN REDES SOCIALES*

**Abstract:** *Abstract: The development of the Internet over the years, since its inception, plays a significant role in professional and personal communication, as well as helping to improve the quality of services and even increase productivity in workplaces. With the internet being one of the many tools used by modern society, it is under the condition of several transformations that have occurred. Social media, when used correctly, has through its platforms educated the general public by providing more accurate information to others. For secretarial professionals it provides a starting point in helping to facilitate the exchange of information between people in a company, thus secretarial professionals require a significant position and importance. Often in the dissemination of opinions and beliefs in social networks, causes the construction of the concept of the secretarial professional by the public, the way it is seen by society, thus, it is verified the lack of information and visibility in the construction of the true secretarial area. Having its image shaped according to the imaginary of the group reached, leading to the creation of various stereotypes about this profession that has great prominence and importance within organizations, the occupation has been greatly affected by social media, where stereotypes have been disseminated that are not consistent with the job. In order to demystify the inconsistencies about the secretarial profession, the search for truthful information and the collection of verified data, such as the House Bill n°177, led the present study to combat inconsistent ideas about the secretarial professional.*

**Keywords:** *Secretariat; Technologies; Stereotypes; Visibility; social media.*

**Resumen:** El desarrollo de Internet a lo largo de los años desde su creación lleva a cabo papel importante en la comunicación profesional y personal, además de ayudar a mejorar la calidad de los servicios e incluso aumentar la productividad en el lugar de trabajo. Dado que Internet es una de las muchas herramientas utilizadas por la sociedad moderna, está bajo la condición de varias transformaciones que se han producido. Las redes sociales, cuando se usan correctamente, tienen a través de sus plataformas para educar al público en general, brindando información más precisa a otras personas. Para los profesionales secretariales proporciona un punto de partida que ayuda a facilitar el paso de información entre las personas de una empresa, por lo tanto, los profesionales secretariales requieren un puesto y una importancia significativa. Muchas veces en la difusión de opiniones y creencias en las redes sociales, provoca la construcción del concepto del profesional secretarial por parte del público, la forma en que es visto por la sociedad, por lo tanto, falta información y visibilidad en la construcción de la Verdadera zona de secretariado. Habiendo moldeado su imagen según el imaginario del colectivo afectado, dando lugar a la creación de varios estereotipos sobre esta profesión que tiene gran protagonismo e importancia dentro de las organizaciones, la profesión se ha visto muy afectada por las redes sociales, donde se han difundido los estereotipos que no condicen con la profesión. Con el fin de desmitificar las inconsistencias sobre la secretaría, la búsqueda de información verdadera y la recopilación de datos verdaderos, como el

Proyecto de la Cámara No. 177, llevó el presente estudio a combatir las ideas inconsistentes con el secretariado profesional.

**Palabras clave:** *Secretaría; Tecnologías; estereotipos; Visibilidad; Redes sociales.*

#### 4. REFERÊNCIAS

Temp, V. **A comunicação Digital e as Transformações nas Práticas Culturais no Contexto Organizacional**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Graduação em Comunicação e Informação. [Dissertação]. Porto Alegre: 2008.

Pradella, S. **Um novo olhar**. Revista Document Management. São Paulo: Editora Guia de Fornecedores Ltda, n. 15, p. 40. 2009

Sabino, R. F.; Rocha, F. G. Secretariado: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. Gadoo, Surgimento das Redes Sociais. Acesso 24/10/2022. CÁSSIA, R. **EU POSTO, TU COMPARTILHAS, ELE CURTE**: Relações Públicas para as novas redes de influência nas mídiassociais. Disponível em: [https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/119501/kamaura\\_rcs\\_tcc\\_bauru.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/119501/kamaura_rcs_tcc_bauru.pdf?sequence=1&isAllowed=y). UNESP, 2011. Acesso em: 23/03/2022.

Gomes, N. **A secretária executiva sob os estereótipos difundidos pelo cinema**. 2015. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/34287>. Acesso em: 13/04/2022.

Gil, Antonio Carlos. (2002). **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4a ed. São Paulo: Atlas. Lakatos, E. M. & Marconi, M. A. (2001). Fundamentos da metodologia científica. São Paulo: Atlas. Matoso, João M. G. (2000) Informática na hotelaria e turismo. Lisboa - Portugal: Plátano.

Medeiros, João Bosco & Hernandez, Sonia. (1995). **Manual da secretária**. 6a ed. São Paulo: Atlas.

Nonato Júnior, Raimundo. (2009) **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica.

Santos, Cássia Viviane dos & Caimi, Flávia Eloisa. (2009). **Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais**. In DURANTE, Daniela Giaretta & Fávero, Altair Alberto. (org.) Gestão Secretarial: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo.

Veiga, Denize Rachel. (2010) **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3a.ed. rev. e atual. – São Paulo: Érica.

Gomes, N. **A secretária executiva sob os estereótipos difundidos pelo cinema**. 2015. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/34287>. Acesso em: 24/10/2022.

Brandão, Elisabeth. **Conceito de comunicação pública**. In: DUARTE, Jorge (Org.). Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo. Atlas, 2007. p. 1-21.

Runetti Gonçalves Bittencourt, N.; Costa Mendes, D. **Estereótipos de gênero no curso de Secretariado Executivo: discussões a partir do olhar de estudantes do gênero masculino**. Revista de Gestão e Secretariado, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 145–169, 2022. DOI: 10.7769/gesec.v13i1.1260. Disponível em: <https://revistagesec.emnuvens.com.br/secretariado/article/view/1260>. Acesso em: 24 out. 2022.

Carvalho, P. B. **A influência dos estereótipos patriarcalistas propagados pelo cinema contemporâneo sobre a profissão de Secretariado Executivo**. 2022. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2022.

Vasconcelos, Marina de Castro. **O ensino de Administração em Cursos de Secretariado Executivo no Brasil**. 2013. 70 f. TCC (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2013.