



Revista de Gestão e Secretariado

E-ISSN: 2178-9010

[gestoreditorial@revistagesec.org.br](mailto:gestoreditorial@revistagesec.org.br)

Sindicato das Secretárias(os) do Estado  
de São Paulo  
Brasil

Alves e Silva, Kaysla; de Medeiros Travassos Saeger, Márcia Maria; de Souza Andrade,  
Tabira; Buéque Zampier, Maika

O USO DE BLOGS ENQUANTO ESPAÇOS COLABORATIVOS PARA A PRODUÇÃO  
E O COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO NA ÁREA DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO.

Revista de Gestão e Secretariado, vol. 8, núm. 3, septiembre-diciembre, 2017, pp. 224-  
248

Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435654600011>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

**O USO DE *BLOGS* ENQUANTO ESPAÇOS COLABORATIVOS PARA A  
PRODUÇÃO E O COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO NA ÁREA DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO.**

**THE USE OF BLOGS AS COLLABORATIVE SPACES FOR THE PRODUCTION  
AND SHARING OF INFORMATION IN THE EXECUTIVE SECRETARIAT AREA.**

**Kaysla Alves e Silva**

Bacharela em Secretariado Executivo pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: [kaysla@hotmail.com](mailto:kaysla@hotmail.com) (Brasil)

**Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger**

Doutoranda em Ciência da Informação (PPGCI/UFPB). Professora Adjunta do Departamento de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: [marciatsaeger@yahoo.com.br](mailto:marciatsaeger@yahoo.com.br) (Brasil)

**Tabira de Souza Andrade**

Professora Adjunta do Departamento de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Mestra em Economia pela UFPB. E-mail: [tabirandrade@yahoo.com.br](mailto:tabirandrade@yahoo.com.br) (Brasil)

**Maika Buéque Zampier**

Professora Assistente do Departamento de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Mestra em Extensão Rural pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). E-mail: [zampier@ccae.ufpb.br](mailto:zampier@ccae.ufpb.br) (Brasil)

**Data de recebimento do artigo:** 25-08-2017

**Data de aceite do artigo:** 05-12-2017

Doi: <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v8i3.710>

## **O USO DE *BLOGS* ENQUANTO ESPAÇOS COLABORATIVOS PARA A PRODUÇÃO E O COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO NA ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

### **RESUMO**

A internet se constitui em um ambiente repleto de conteúdos, disseminados a partir de diferentes meios e formatos, destacando-se, dentre eles, os *blogs*. Esses *websites* são páginas que permitem a postagem de conteúdos e a interação de seus usuários, podendo funcionar como espaços virtuais para a criação de novos conhecimentos e disseminação da informação. Nesse contexto, esta pesquisa teve como objetivo investigar em que medida os *blogs* da área de Secretariado Executivo vêm sendo utilizados como ferramentas colaborativas para a construção de conhecimentos e disseminação da informação. Para tanto, procedeu-se a uma investigação exploratória de quatro *blogs* que versam sobre temas relacionados à área secretarial. Por meio da pesquisa realizada, cujos dados foram analisados a partir de uma abordagem quantiquantitativa, observou-se que os *blogs* analisados disponibilizam grande volume de conteúdos relacionados às práticas profissionais de Secretariado Executivo, com dicas, relatos de experiências e assuntos que abordam o cotidiano do secretário executivo. Entretanto, apesar de todos funcionarem sob uma perspectiva colaborativa, oferecendo os espaços para a interação entre seus usuários e possibilitando a construção de conhecimentos, apenas em um destes *blogs* foi possível identificar a interação entre seus seguidores. Os resultados permitiram concluir que existe a necessidade de se empregar esforços para que as interações entre os usuários, a troca de experiências e o compartilhamento de conteúdos seja fomentado em todos os *blogs* da área secretarial, potencializando, assim, o aproveitamento desses espaços e das ferramentas que eles oferecem.

**Palavras-chave:** *Blogs*. Secretariado Executivo. Informação. Compartilhamento.

## **THE USE OF BLOGS AS COLLABORATIVE SPACES FOR THE PRODUCTION AND SHARING OF INFORMATION IN THE EXECUTIVE SECRETARIAT AREA**

### **ABSTRACT**

The internet is an environment full of content, disseminated from different media and formats, highlighting the blogs in this scenario. These websites are pages that allow the posting of content and the interaction of its users, and may function as virtual spaces for the creation of new knowledge and dissemination of information. In this context, this research aimed to investigate the extent to which blogs in the Executive Secretariat area have been used as collaborative tools for the construction of knowledge and dissemination of information. Therefore, an exploratory investigation of four blogs that deal with topics related to the secretarial area was carried out. Through the research performed, whose data were analyzed from a quantitative-qualitative approach, it was observed that the analyzed blogs offer a great volume of contents related to the professional practices of Executive Secretariat, with tips, reports of experiences and issues that approach the daily routine of the Executive Secretary. However, although all of them work from a collaborative perspective, offering spaces for the interaction between their users and enabling the construction of knowledge, only one of these blogs allowed the identification of the interaction among their followers. The results allowed

us to conclude that there is a need to employ efforts so that interactions among its users, the exchange of experiences and the sharing of content are encouraged in all blogs in the secretarial area, potentiating, thus, the use of these spaces and tools offered.

**Keywords:** Blogs. Executive Secretary. Information. Sharing.

## **1 INTRODUÇÃO**

A sociedade contemporânea é marcada pela forte dependência tecnológica e pelo uso excessivo da internet, espaço onde pode ser encontrado vasto acervo de informações e diferentes formas de comunicação. A internet liga indivíduos de várias partes do mundo, minimizando as distâncias geográficas e fazendo a noção de tempo real ser confundida com a velocidade frenética de circulação de informações na rede.

Por meio da internet, é possível que pessoas do mundo inteiro estejam conectadas, trocando informações, conhecendo novas pessoas, enfim, interagindo com outras comunidades, sem o impeditivo espaciotemporal. A explosão informacional possibilitada pela internet viabilizou o acesso a informações variadas, sejam de entretenimento, cultura ou mesmo a informação científica, em função da existência de bases de dados que disponibilizam artigos científicos, livros completos de visualização gratuita, jornais e revistas *online*.

Essas informações podem ser apresentadas em *websites* criados especificamente para armazenar e ao mesmo tempo disseminar conteúdos, além de viabilizar a discussão coletiva entre os usuários da rede, a partir de uma perspectiva colaborativa de construção de conhecimentos (Lévy, 2010). Um exemplo desse tipo de *website* é o *blog*, que se tornou hoje um meio de comunicação bastante utilizado, sobretudo pela facilidade de estruturação quanto à arquitetura da página, além da manutenção barata ou mesmo gratuita.

A criação dos *blogs* é livre. Quando é feita por profissionais especializados em determinada área, com base em informações referenciadas na literatura, como comenta Araújo (2015), pode auxiliar na construção de um repositório de conteúdos disponíveis aos usuários. A depender da arquitetura do *blog* (a concepção adotada para este artigo é decorrente da noção de Arquitetura da Informação, como comentam Rosenfeld, Morville e Arango (2015), que consiste em um projeto estrutural de ambientes onde a informação é compartilhada, a exemplo dos ambientes digitais. O objetivo da Arquitetura da Informação é viabilizar o acesso à informação e tornar a navegação em ambientes digitais mais intuitiva), os usuários podem ter apenas o acesso às informações postadas pelos administradores do *website*, ou, dentro de

uma ambiência colaborativa, podem interagir com outros usuários, viabilizando a construção de uma rede de comunicação e de compartilhamento de informações.

Os *blogs* podem ser criados também para disponibilizar informações aos usuários da internet baseadas apenas na opinião de seus criadores. Sem o devido embasamento científico, essas páginas podem se tornar perigosas fontes informacionais, em virtude da falta de confiabilidade dessas informações. Por vezes, criam-se redes de discussão, também a partir de uma sistemática colaborativa, tomando como base tais informações, o que reflete na disseminação de conteúdos incorretos a uma velocidade sem controle.

Nesse aspecto, considerando as diferentes possibilidades de uso de *blogs* para a disseminação de conteúdos e construção de conhecimentos, e a potencialidade que esses *websites* têm para se constituírem em fontes informacionais confiáveis para seus usuários, formulou-se a seguinte problemática para a presente pesquisa: *quais são as perspectivas que norteiam a produção e disseminação de conteúdos nos blogs da área de Secretariado Executivo?*

Adotou-se como objetivo geral investigar em que medida os *blogs* da área de Secretariado Executivo vêm sendo utilizados como ferramentas colaborativas para a construção de conhecimentos e disseminação da informação. Objetivou-se, ainda, identificar como se dá a utilização desses ambientes virtuais, quais os conteúdos apresentados em cada um dos *blogs* investigados e quais as ferramentas utilizadas para viabilizar a interação de seus usuários e a construção de conhecimentos.

A partir de uma investigação exploratória, foi possível mapear as discussões construídas nesses espaços, relacionando as fontes informacionais, o embasamento científico dos conteúdos postados e as informações de cunho pessoal dos usuários.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 A internet como fonte de aquisição e produção de conteúdos**

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), notadamente a internet e os vários dispositivos que estão conectados à rede mundial de computadores, suprimiram os limites de tempo e espaço para a comunicação entre as pessoas e para a disseminação da informação.

Nesse sentido, Virilio (2005) ressalta que, com a crescente utilização do espaço virtual, onde a comunicação e até mesmo a vida dos indivíduos passa a ser direcionada àquilo que é interligado pela internet, perde-se a noção de tempo e espaço e tudo passa a ser resumido a uma velocidade frenética de disseminação de informações, imagens, conteúdos, limitados no tempo do agora.

Entretanto, essa explosão informacional, fortemente motivada pelas TIC e suas facilidades, não garantem, obrigatoriamente, o desenvolvimento pessoal, profissional e social dos sujeitos, pois, considerando o pensamento de Pinho Neto (2010), quando o acesso a esse crescente volume de conteúdos ocorre de forma indiscriminada, pode produzir efeitos indesejados.

Isto porque tem-se a falsa ideia de que quanto mais informação e conteúdos consumidos, mais conhecimento o indivíduo terá. Tal ideia acaba por camuflar o comportamento superficial quanto ao acesso à informação diante do excesso, como ressalta Pinho Neto (2010, p. 4):

O fenômeno da fragmentação e superficialidade da informação é explicado a partir da pressão pelo imediatismo, pois visa atingir grandes audiências e por isso mesmo deve ser facilmente digerido, deve eliminar todas as asperezas, deve situar-se num nível de alcance médio e redundante – garantia de um grande número de acessos por um grande público. A prática do *ciberzapping* é aí estimulada, pois o hipertexto veio potencializar essa utilização superficial e fragmentada. Não é à toa que o próprio termo “surfear na internet”, diante desse contexto, revela o seu significado mais pujante: trata-se de navegar aleatoriamente na Rede, abordando as superfícies, prosseguindo de janela em janela (os *links*) sem deter-se em profundidade diante dos conteúdos abordados.

Dessa forma, é urgente a necessidade de que sejam criados meios para que as pessoas tenham acesso à internet, por meio das TIC, mas que esse acesso não ocorra de forma indiscriminada, devendo-se prezar pela “valorização da produção, distribuição e assimilação de conteúdos que possam ter impacto no dia a dia do cidadão” (Santos & Carvalho, 2009, p. 47). A necessidade desse amadurecimento e competência para identificar e usar a informação advém de uma postura crítica diante da forma desenfreada com que a internet vem sendo utilizada enquanto fonte de aquisição e produção de conteúdos.

Machado (2014) considera que a quantidade de informação digital disponível é praticamente incalculável, sendo também impossível mensurar quantos usuários têm acesso a

tais informações e como se dá tal acesso. Isto porque a internet oferece inúmeras possibilidades de acessar, construir e disseminar conteúdos, sobre temas variados.

Nesse aspecto, é possível identificar diversos mecanismos que viabilizam essas ações, a exemplo das redes sociais, *websites* e *blogs*, sendo estes últimos discutidos especificamente a seguir.

## **2.2 Blogs: potenciais fontes informacionais e espaços de colaboração**

É possível constatar, em meio ao imenso volume de conteúdos oferecidos pela internet, que eles atendem às mais variadas demandas. Assim, para cada indivíduo e/ou pesquisador, existe o tipo de informação que é desejada, com *websites* carregados de textos, imagens, sons e vídeos.

No que concerne aos *blogs*, Gomes (2005, p. 311, destaques da autora) apresenta a seguinte definição:

O termo “*blog*” é a abreviatura do termo original da língua inglesa “*weblog*”. O termo *weblog* parece ter sido utilizado pela primeira vez em 1997 por Jom Barger. Na sua origem e na sua acepção mais geral, um *weblog* é uma página na Web que se pressupõe ser atualizada com grande frequência através da colocação de mensagens – que se designam “posts” – constituídas por imagens e/ou textos normalmente de pequenas dimensões (muitas vezes incluindo *links* para *sites* de interesse e/ou comentários e pensamentos pessoais do autor) e apresentadas de forma cronológica, sendo as mensagens mais recentes normalmente apresentadas em primeiro lugar.

Com as várias formas de uso dos *blogs* e diferentes contextos para a sua criação, segundo a referida autora, o conceito de *blog* torna-se menos consensual, indo desde páginas com conteúdos pessoais, como diários na internet, até páginas com conteúdos informacionais acadêmicos e empresariais (Gomes, 2005).

Considerando que esse tipo de página virtual vem ganhando cada vez mais espaço no meio empresarial, como explica Okabe (2009), é possível, por meio dos *blogs*, gerar comunicação entre os departamentos das organizações e também com os seus clientes, além de ser uma ferramenta de negócios e marketing, divulgando assim, os seus produtos e serviços.

Ademais, os *blogs* vêm sendo utilizados também como ferramentas para compartilhar conteúdos de cunho acadêmico e até mesmo enquanto ferramentas pedagógicas. Nesse sentido, Gomes (2005, p. 312-313) afirma que:

Enquanto recurso pedagógico, os *blogs* podem ser:

- um espaço de acesso à informação especializada;
- um espaço de disponibilização de informação por parte do professor.

Enquanto “estratégia pedagógica”, os *blogs* podem assumir a forma de:

- um portfólio digital;
- um espaço de intercâmbio e colaboração;
- um espaço de debate – *role playing*;
- um espaço de integração.
- 

Esse entendimento da autora retrata a potencialidade dos *blogs* enquanto recursos para disseminar conteúdos acadêmicos, servindo também como um instrumento para a comunicação entre seus usuários, além de permitir a construção coletiva de conteúdos, pela própria arquitetura informacional característica desses *websites*. Para tanto, as formas como os *blogs* são construídos e atualizados, além das ferramentas interativas que podem disponibilizar, representam o elemento diferencial no que diz respeito à sua visibilidade e utilidade enquanto fonte informacional para uma determinada área.

No que diz respeito aos *blogs* que versam sobre a temática do Secretariado Executivo, para que seu conteúdo seja considerado confiável, com informações aceitáveis, relevantes, atualizadas e de fácil compreensão, ou seja, informações que atendam aos requisitos de qualidade necessários à sua confiabilidade, essas páginas devem oferecer conteúdos atualizados e diretamente relacionados à área, tomando como base a legislação vigente, as várias possibilidades de atuação desse profissional, além de expor algumas experiências de profissionais que já atuam no mercado de trabalho, constituindo-se assim em ambientes colaborativos de informação e produção de conhecimentos.

Além disso, é imprescindível manter uma rede de discussões com usuários que façam parte desse campo profissional, permitindo a troca de experiências, a fim de que os conteúdos postados nesses *blogs* não fujam à temática de interesse dos secretários executivos ou estudantes da área que busquem, nessas páginas, informações confiáveis.



### 2.3 Secretariado Executivo: evolução, perfil profissional e atribuições

Conforme já exposto, os *blogs* que versam sobre temas da área de Secretariado Executivo devem apresentar aos seus usuários – levando-se em conta que estes possuem perfis e interesses variados – conteúdos que retratem fidedignamente a realidade desse profissional, ressaltando as habilidades e competências necessárias à sua atuação nos diferentes contextos de mercado de trabalho.

Nesse sentido, o conhecimento sobre as mudanças que o perfil do secretário executivo vem sofrendo nos últimos anos, conferindo a esse profissional papel cada vez mais atuante nas organizações, bem como o conhecimento sobre os recursos necessários à operacionalização de suas atividades cotidianas é primordial, a fim de que informações incompletas ou desatualizadas não sejam disponibilizadas nesses espaços virtuais destinados à disseminação da informação na área secretarial.

Com o passar do tempo, as atribuições do secretário executivo foram se modificando, buscando adaptar-se às novas exigências de mercado. Nesse aspecto, Galindo, Carvalho e Souza (2012, p. 4) comentam que “o trabalho deste profissional estava vinculado aos serviços operacionais, serviços de escritório, mas, a partir de 1985, suas funções foram ampliadas, de modo a dar-lhe maior participação junto aos gestores das organizações”.

Assim, nos tempos de hoje, o secretário executivo, que ocupa um espaço cada vez maior nas organizações, deve desempenhar novas funções, visando contribuir com os resultados organizacionais. Nesse sentido, Sabino e Rocha (2004, p. 94, destaque dos autores), consideram:

O Secretário é hoje definido por associações internacionais como ‘um profissional administrativo que possui um domínio de habilidades de escritório, demonstra a habilidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta, iniciativa de exercícios e julgamento, e toma decisões dentro do âmbito de autoridade.

Os referidos autores ressaltam ainda que o perfil do secretário executivo engloba quatro habilidades essenciais: assessor, gestor, empreendedor e consultor. O desenvolvimento dessas habilidades deve ser fundado no uso eficiente de informações. Por conseguinte, as fontes que serão utilizadas para a coleta e uso das informações deverão ser analisadas com cautela; caso contrário, o profissional poderá fazer uso de informações incorretas, o que acarretará obstáculos à execução de suas atividades de forma eficiente.

Devido à estrutura conceitual que a formação do profissional exige, em conformidade com o recomendado pelo Ministério da Educação, a atuação profissional de um secretário executivo deve seguir uma constante atualização e capacitação, sobretudo em virtude das modificações exigidas pelo mercado de trabalho, especialmente no que diz respeito ao uso das TIC. Ademais, os conteúdos que compõem a grade curricular dos cursos de Secretariado Executivo devem propiciar a interdisciplinaridade necessária à plena execução de suas habilidades essenciais, contemplando-se áreas como Administração e Gestão, Direito, Ciências Humanas e Sociais, idiomas estrangeiros e informática, conforme disposto nas Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo (Resolução n. 3, 2005).

Com o avanço da tecnologia, é indispensável para o Secretário Executivo buscar ferramentas que o auxiliem no seu trabalho e que tornem mais práticas e ágeis as suas ações na organização, de modo que consiga mais tempo para desenvolver outras atividades (Saeger, Rocha, Andrade & Barbotin, 2015). Nos dias atuais, o Secretário Executivo conta com diversos recursos tecnológicos, a exemplo de dispositivos móveis, como *smartphones* e *tablets* e outros *gadgets* voltados para facilitar a sua comunicação. O uso desses dispositivos torna mais ágil o processo de comunicação, diminui as distâncias físicas entre os membros da organização e traz a possibilidade de exercício de suas atividades fora do ambiente organizacional também.

Todas essas novas possibilidades, como comentam Saeger et al. (2015), irão influenciar diretamente no perfil desse profissional, que deverá, assim como todas as demais áreas, se adaptar às novas tecnologias. Além disso, novos conhecimentos serão necessários para que o secretário executivo possa exercer suas atividades tendo nas TIC um recurso habitual, e não um obstáculo.

Pelo exposto, é possível perceber que em virtude das constantes mudanças que o perfil profissional do Secretário Executivo vem apresentando, das várias áreas do saber com as quais ele dialoga e das diferentes possibilidades de atuação desse profissional nas organizações, os *blogs* relacionados à área de Secretariado Executivo devem apresentar conteúdos que retratem essa riqueza de informações, além de fomentar a participação de seus usuários, para que, por meio das trocas de experiências e partilha de saberes, sejam caracterizados como espaços propícios à aquisição de informações e construção de conhecimentos.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 Considerações metodológicas

Para investigar em que medida os *blogs* da área de Secretariado Executivo vêm sendo utilizados como ferramentas colaborativas para a construção de conhecimentos e disseminação da informação, objetivo geral desta pesquisa, foram adotados os procedimentos metodológicos descritos a seguir.

Quanto aos fins, esta pesquisa classifica-se como exploratória, por se tratar de uma temática ainda pouco aprofundada na área de Secretariado Executivo. Cooper e Schindler (2011) comentam que os estudos exploratórios são realizados quando um problema ou questão de pesquisa possui pouco ou nenhum estudo anterior em que seja possível buscar informações sobre a questão, identificando-se, então, um campo fértil para uma investigação mais aprofundada sobre o tema.

Quanto aos meios, é classificada como uma pesquisa bibliográfica, pois teve seu embasamento em livros, periódicos e artigos científicos, além de *sites* da internet. O campo de pesquisa correspondeu à internet, local onde estão hospedados os *blogs* que foram alvo desta investigação.

Ainda classificando a pesquisa, esta foi de natureza quantiquantitativa, que, na concepção de Cooper e Schindler (2011), pode combinar os aspectos quantitativos e qualitativos, com metodologias de investigação e análise que se complementam. Nesse aspecto, os autores afirmam que “os estudos qualitativos podem ser combinados com estudos quantitativos para aumentar a qualidade percebida da pesquisa” (Cooper & Schindler, 2011, p. 187).

Optou-se pela abordagem mista por esta possibilitar um olhar mais amplo sobre os aspectos pesquisados junto aos *blogs*, de modo interpretativo, evitando-se assim a apresentação dos resultados apenas por meio de levantamentos estatísticos.

#### 3.2 Universo e amostra de pesquisa

O universo de uma pesquisa, conforme entendimento de Martins e Teóphilo (2016), corresponde ao conjunto completo de uma investigação. Quando se analisa apenas parte deste

todo, tem-se a delimitação de uma amostra de pesquisa. Contudo, quando o conjunto ou universo da pesquisa é pequeno, não é necessário extrair uma amostra de pesquisa.

Como o objetivo desta pesquisa foi direcionado à investigação de *blogs* da área de Secretariado Executivo, o universo da pesquisa foi bastante limitado, buscando-se apenas *blogs* que atendessem a essa temática de investigação, com conteúdos em português. Dessa forma, foram encontrados quatro *blogs* ativos e que disponibilizam informações pertinentes à área de Secretariado Executivo, conforme consta no quadro a seguir:

**Quadro 1. Identificação dos *blogs* pesquisados.**

Nome dos <i>blogs</i>	Data da criação	Endereço da web
Interação Secretariado	Abril de 2016	<a href="https://interacaosecretariado.blogspot.com.br/">https://interacaosecretariado.blogspot.com.br/</a>
Secretariar é uma Arte	Janeiro de 2010	<a href="http://simararodrigues.blogspot.com.br/">http://simararodrigues.blogspot.com.br/</a>
Super Secretária Executiva	Ano de 2010	<a href="http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/">http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/</a>
Manual da Secretária Executiva	Janeiro de 2011	<a href="http://www.manualdasecretaria.com.br/">http://www.manualdasecretaria.com.br/</a>

Fonte: Elaboração própria (2017).

Os quatro *blogs* listados no quadro anterior corresponderam ao universo desta pesquisa, sendo o mais recente criado em 2016 e os mais antigos criados no ano de 2010. A realização da investigação exploratória desses *blogs* se deu em maio de 2017, período em que todos eles estiveram em pleno funcionamento nas várias tentativas de acesso.

### **3.3 Técnica de análise de dados**

A análise das informações nos *blogs* que foram alvo desta investigação se deu a partir da identificação das temáticas abordadas nessas páginas, bem como de seus aspectos comuns e diferenciais quanto aos conteúdos apresentados.

Buscou-se evidenciar também a natureza das discussões apresentadas, relacionando-se as fontes informacionais, o embasamento científico dos conteúdos publicados e as informações consideradas de cunho pessoal, dentre aquelas postadas tanto pelos administradores dos *blogs* como pelos seus usuários.

A análise dos dados foi realizada por meio de um levantamento estatístico, com distribuição de frequências, além de uma análise de conteúdo simples, utilizando-se como referência a proposta de análise de conteúdo de Bardin (2011), a partir da criação de categorias de pesquisa.

Assim, a partir do referencial teórico deste estudo, foram criadas as seguintes categorias para a análise dos quatro *blogs*:

- a) fontes informacionais utilizadas;
- b) natureza das discussões apresentadas nos *blogs*;
- c) ambiência colaborativa dos *blogs*.

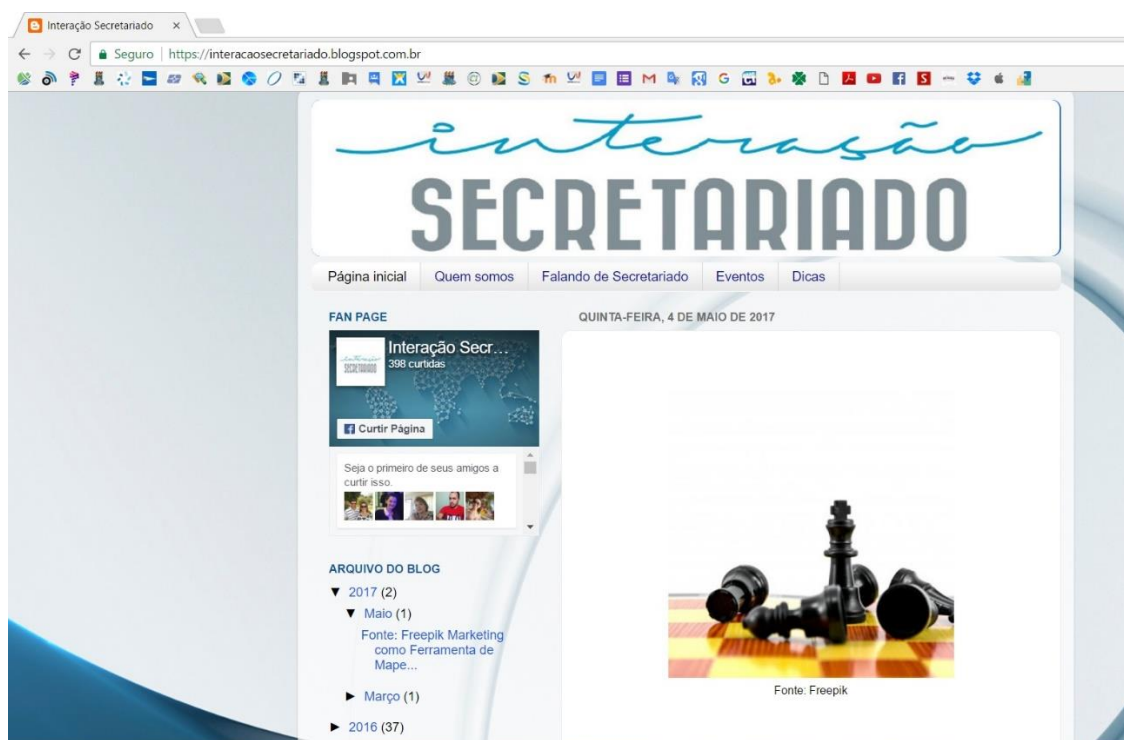
## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 Descrição dos *blogs* investigados

#### 4.1.1 Interação Secretariado

O *blog* “Interação Secretariado”, cuja aparência inicial do *site* consta na Figura 1, foi criado em 2016, tendo, até o momento do levantamento de dados para esta pesquisa, três responsáveis pelas postagens de seus conteúdos.

**Figura 1.** Tela inicial do *blog* “Interação Secretariado”.



Fonte: Elaboração própria (2017).

O *blog* possui também uma *fanpage* na rede social Facebook, com aproximadamente 400 curtidas para essa página. Foram identificadas 39 postagens no *blog*, sendo 37 (94,8%) delas publicadas em 2016 e apenas duas (5,2%) postagens publicadas em 2017. Atualmente o *blog* possui um total de 19 seguidores.

Quanto à arquitetura do *site*, observou-se que os temas abordados no *blog* são distribuídos em cinco abas na barra de menus superior (Página inicial; Quem somos; Falando de Secretariado; Eventos; Dicas), além de uma caixa lateral de navegação, denominada “Arquivo do *Blog*”, que apresenta a distribuição dos conteúdos postados e o total de postagens por ano. Tal apresentação torna mais fácil a navegação pelo *site*, sobretudo para os usuários que ainda não conhecem a página.

Contudo, observou-se que não há uma caixa de pesquisa por conteúdos específicos disponível, a partir de um sistema de busca, o que poderia facilitar ainda mais a localização dos temas por seus usuários. Nesse aspecto, Rosenfeld, Morville e Arango (2015) destacam a importância que o sistema de busca da informação tem para a melhoria de desempenho de um *website*, posto que por meio desse sistema o usuário pode procurar os conteúdos que deseja e que não estão facilmente visíveis, contribuindo assim para facilitar o acesso à informação.

#### **4.1.2 Secretariar é uma arte**

Criado em 2010, o *blog* “Secretariar é uma arte” também apresenta página no Facebook, com *link* para acesso a essa rede social. Ao tempo desta pesquisa, o *blog* contava com 148 seguidores e suas postagens e administração são da responsabilidade de apenas uma pessoa. A Figura 2 ilustra a aparência inicial dessa página.

Figura 2. Tela inicial do *blog* “Secretariar é uma arte”.



Fonte: Elaboração própria (2017).

Foram identificadas, desde o ano de sua criação até o momento de realização da pesquisa, 873 postagens, cuja distribuição por ano é apresentada na Tabela 1, a seguir, com a distribuição das frequências absoluta (F.A.) e relativa (F.R.).

Tabela 1 - Distribuição das postagens do *blog* “Secretariar é uma arte”.

Ano	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
F. A. (n)	56	47	65	194	203	185	106	17
F. R. (%)	6,5	5,4	7,5	22,2	23,2	21,2	12,1	1,9

Nota. Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2017).

É importante observar que o número de postagens em 2017 foi contabilizado apenas até o mês de maio, quando foi finalizada a contagem de conteúdos postados em cada *blog*. Com isso, a queda no número de postagens em relação aos outros anos já era esperada.

Observou-se também que o período de maior apresentação de conteúdos nessa página foi entre os anos de 2013 e 2015, com uma média de 194 postagens por ano. Após esse período, o número de postagens apresentou decréscimo, sobretudo em 2016. Tais estatísticas apontam a necessidade de se rever os objetivos e temas tratados nesse *blog*, além de buscar possíveis parcerias com outros colaboradores. Isto porque essas novas medidas podem

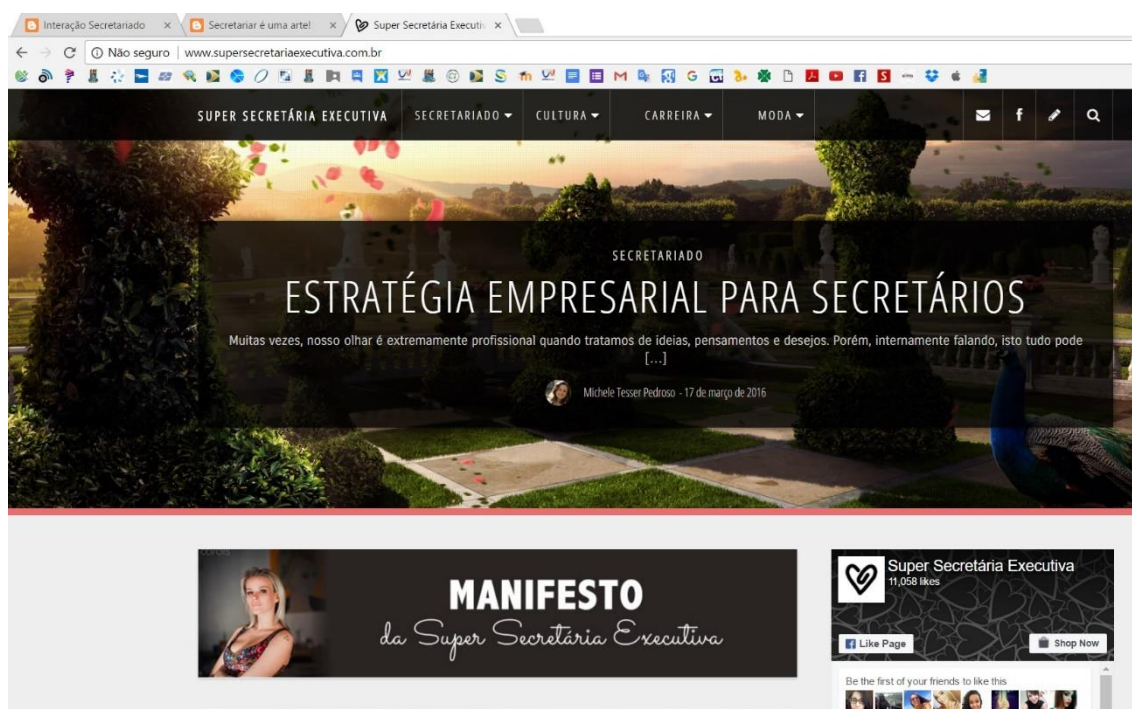
contribuir para diversificar os temas tratados no *blog* e somar esforços, no sentido de se obter maior contribuição na publicação de conteúdos da área secretarial.

A arquitetura do *site* também foi elaborada de modo a tornar mais fácil a navegação do usuário, contendo uma caixa de navegação lateral com a distribuição dos conteúdos por ano, desde 2010. O *site* apresenta diversos *links* para acesso a outras páginas relacionadas com a área e uma caixa de pesquisa, logo no início da página, o que é um diferencial em relação ao *blog* anterior.

### 4.1.3 Super Secretária Executiva

Esse terceiro *blog* analisado, também criado em 2010, tem seus conteúdos postados sob a responsabilidade de dois colaboradores. O *blog* não indica o número de seguidores e também possui uma página no Facebook, estando com pouco mais de 11.000 curtidas à época da pesquisa. A Figura 3 apresenta a tela inicial do *blog* “Super Secretária Executiva”.

Figura 3. Tela inicial do *blog* “Super Secretária executiva”.



Fonte: Elaboração própria (2017).

Apesar de o *blog* não conter fácil acesso ao arquivo das postagens, foram localizadas desde o ano de sua criação 43 postagens, uma vez que ainda não foram inseridos conteúdos em 2017. Portanto, a distribuição das postagens por ano consta a seguir, na Tabela 2.



**Tabela 2- Distribuição das postagens do blog “Super Secretária Executiva”.**

Ano	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
F. A. (n)	01	03	08	07	07	09	08
F. R. (%)	2,3	6,9	18,6	16,3	16,3	20,9	18,6

*Nota.* Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2017).

O blog “Super Secretária Executiva” apresenta a distribuição de seus conteúdos na parte superior, divididos em abas, além de ícones que remetem ao envio de *e-mails*, acesso à página do Facebook, espaço para *login* de seguidores cadastrados e uma ferramenta de busca. Foi criado um grupo de WhatsApp para Secretárias Executivas e o blog apresenta o *link* para acesso a esse grupo, o que pode ser considerado um diferencial em relação aos blogs analisados. O uso de ícones para representar a informação é considerado um importante recurso para que o usuário encontre rapidamente uma informação ou funcionalidade em um *website*, sendo um dos destaques de um sistema de rotulação da informação (Rosenfeld, Morville & Arango, 2015).

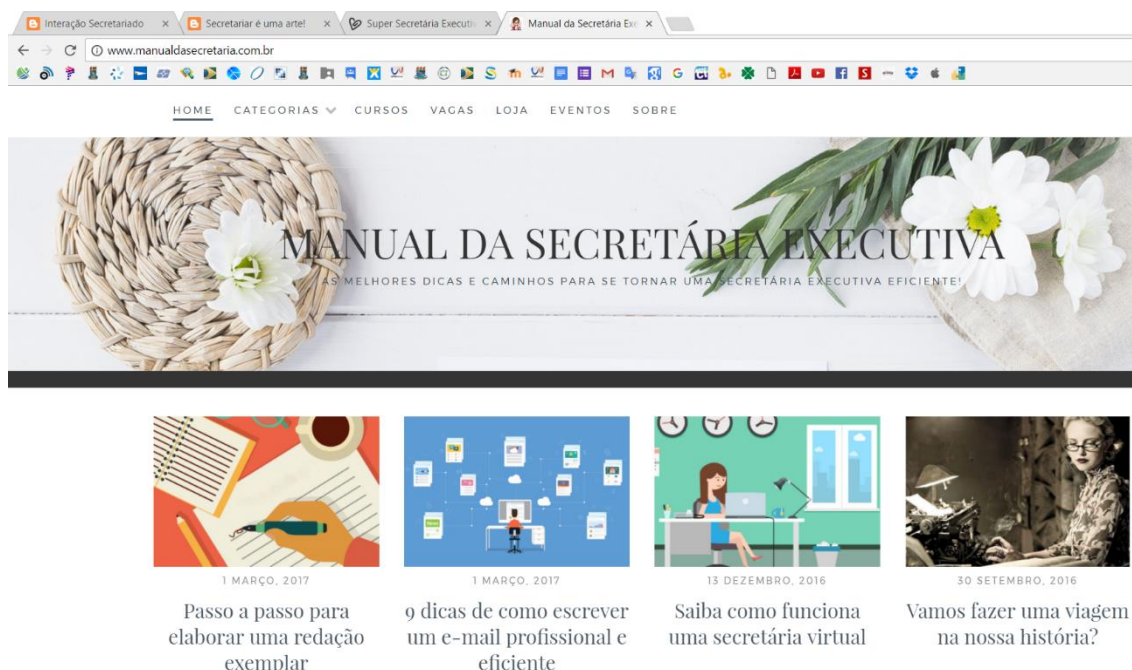
Quanto à arquitetura do *site*, não existe uma caixa lateral que apresente o resumo das postagens mais antigas, notadamente aquelas dos primeiros anos, assim como não há um espaço discriminando quantas postagens existem em cada ano. Com isso, o usuário pode ter dificuldade em ter acesso aos conteúdos dos primeiros anos, já que a tela inicial do blog mostra apenas os *posts* de 2014 a 2016, porém podem ser localizados na aba de pesquisa e também na distribuição dos conteúdos na parte superior do *website*. Caso fosse utilizada a ferramenta de disponibilizar a “árvore de conteúdos”, estes poderiam ser localizados mais facilmente pelos usuários.

#### **4.1.4 Manual da Secretária Executiva**

Esse blog foi criado em 2011, tendo apenas um responsável por sua administração e postagem de conteúdos. O blog também apresenta *link* para acesso à página no Facebook, mas não indica quantos seguidores existem atualmente nessa rede social. Seus conteúdos são distribuídos em abas na parte superior do *site*, como pode ser observado na Figura 4.

## O Uso de *Blogs* Enquanto Espaços Colaborativos Para a Produção E O Compartilhamento da Informação na Área de Secretariado Executivo

Figura 4. Tela inicial do *blog* “Manual da Secretária Executiva”.



Fonte: Elaboração própria (2017).

Quanto aos temas postados no *blog*, observou-se que eles são divididos por categorias, sendo elas: ambiente de trabalho, beleza e saúde, desenvolvimento pessoal, funções secretariais, idiomas, organização, informações úteis, e tecnologia e inovação.

Foram identificadas 238 postagens, desde 2011, com distribuição por ano ilustrada na Tabela 3.

Tabela 3 - Distribuição das postagens do *blog* “Manual da Secretária Executiva”.

Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
F. A. (n)	06	56	55	39	46	34	02
F. R. (%)	2,5	23,5	23,1	16,4	19,3	14,3	0,9

Nota. Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2017).

Como a pesquisa foi realizada até o mês de maio, as informações desse *blog* também só foram contabilizadas em parte do ano de 2017, razão pela qual o número de postagens é bem inferior aos demais anos. Nos anos de 2012 e 2013, observou-se o maior número de postagens no *blog*.

Um aspecto importante é que o *site* traz um espaço para informação sobre vagas recentes na área secretarial, deixando os usuários informados sobre as necessidades de

mercado para o Secretariado Executivo. A arquitetura do *blog* apresenta espaços que tornam mais fácil a localização dos conteúdos, em virtude da divisão de seus temas por categorias, além da distribuição destes em abas. É disponibilizada também uma caixa de pesquisa e uma aba apenas com informações sobre o *blog*, como a profissional responsável, *links* para contato e até mesmo um número de telefone.

## 4.2 Categorias de pesquisa

### 4.2.1 Fontes informacionais utilizadas

#### a) “Interação Secretariado”

Verificou-se que as fontes das postagens contidas nesse *blog* são, em sua maioria, baseadas em experiências ou opiniões dos colaboradores. Poucas das postagens foram baseadas em livros ou artigos acadêmicos, e nestas, foi possível observar que todas as fontes são referenciadas.

Cada postagem apresenta, ao final, a informação completa dos autores, com área de formação e atuação profissional.

#### b) “Secretariar é uma arte”

No *blog* “Secretariar é uma arte” verificou-se que as fontes das informações contidas nele são, em sua maioria, retiradas de *sites* de notícias ou artigos digitais. Algumas postagens são de autoria da própria administradora do *blog*, porém, essas são em menor quantidade, identificando-se relatos de experiências próprias ou suas opiniões acerca do assunto abordado.

#### c) “Super Secretária Executiva”

Nesse *blog* foi possível observar que as fontes das postagens nele contidas são, em sua totalidade, baseadas em experiências ou opiniões dos próprios colaboradores. Algumas das postagens corresponderam a entrevistas com outros profissionais da área.

Cada postagem apresenta a informação completa dos autores, com área de formação e de atuação e os conteúdos são separados por assunto. Observou-se também que a identificação dos autores é feita desde o resumo de cada postagem, com uma foto do autor e seu nome completo, além da data de publicação.

#### d) “Manual da Secretária Executiva”

De acordo com a pesquisa realizada, verificou-se que no *blog* “Manual da Secretária Executiva” as fontes informacionais de suas postagens são, em sua maioria, de autoria da própria responsável pelo *site*, expondo seus conhecimentos e opiniões referentes a conteúdos da área.

Porém, são apresentadas também algumas publicações de leitoras ou de pessoas que tiveram o interesse em contribuir com artigos relacionados à área secretarial, mas que não são auxiliares na manutenção do *blog*, somente contribuíram com pequenos textos.

Também foi possível identificar artigos retirados de outros *sites* ou livros, porém em quantidade pouco representativa. Nessas postagens específicas, identificou-se a referência dos artigos de origem, quando retirados de outros *sites*, como também dos autores dos livros.

#### **4.2.2 Natureza das discussões apresentadas nos blogs**

##### **a) “Interação Secretariado”**

Os conteúdos que são postados nesse *blog* trazem muitas dicas e situações relacionadas às práticas secretariais e experiências dos seus colaboradores. Também se abordam nesse espaço informações sobre o mercado de trabalho, a situação das disponibilidades de concurso público para a área secretarial e o crescimento da profissão no país.

A discussão sobre as teorias que geralmente são estudadas no curso de Secretariado Executivo aparece em menor intensidade, conferindo ao *blog* uma característica de conteúdos mais voltados para a prática secretarial, em relação à discussão acadêmica. Com isso, as discussões apresentam, predominantemente, informações consideradas de cunho pessoal, mais direcionadas para experiências práticas.

##### **b) “Secretariar é uma arte”**

O *blog* também traz predominantemente informações e dicas relacionadas às práticas secretariais, apresentando assuntos pertinentes ao mercado de trabalho, vagas de emprego, vagas de estágio, cursos, congressos, palestras, todos relacionados à área secretarial.

Abordam-se muitos assuntos para auxiliar o secretário executivo em sua atuação, situações de autoconhecimento, processo de qualificação e atualização profissional, entrevista de emprego, entre outros. Também apresenta assuntos sobre docência na área de Secretariado.

Não foram identificadas discussões com embasamento científico, direcionadas a comentar sobre artigos científicos ou livros acadêmicos.

c) “Super Secretária Executiva”

As postagens desse *blog* são divididas em quatro abas, a saber: secretariado, cultura, carreira e moda. Tais divisões temáticas oferecem um leque variado de discussões, desde temas voltados para o ambiente de trabalho e funções secretariais, de cunho mais prático, até conteúdos direcionados às discussões sobre moda, etiqueta e mundo feminino.

Apesar da predominância nas discussões a respeito das práticas secretariais, com dicas e informações pertinentes à área, foram identificadas algumas postagens com conteúdos de cunho acadêmico, como o que geralmente é estudado no curso de Secretariado, dicas de gramática, língua inglesa e economia.

d) “Manual da Secretária Executiva”

Assim como nos demais *blogs* analisados, os conteúdos das postagens desse *blog* são, em sua maioria, relacionados às práticas secretariais, a assuntos do mercado de trabalho, concorrência, competitividade, profissionalismo, disponibilidade de vagas, cursos de capacitação, eventos, dicas de beleza e saúde, entre outros.

O *blog* apresenta poucas postagens de cunho acadêmico, com discussões de estudos que sejam abordados no curso de Secretariado; porém, quando trata especificamente das práticas secretariais, apresenta também embasamento em alguns autores que são estudados ao longo da formação em Secretariado Executivo, mesclando as experiências dos colaboradores às concepções teóricas abordadas nos cursos de graduação. Tal característica quanto à natureza das discussões apresentadas pode ser considerada bastante positiva, notadamente para os leitores do *blog* que ainda se encontram cursando a graduação.

Observou-se que os conteúdos são sempre voltados para o profissional do sexo feminino, o que pode ser percebido desde o seu título. Nesse aspecto, a administradora do *blog* “Manual da Secretária Executiva” destaca que preferiu trabalhar com esse foco específico, delimitando bem o público-alvo de seus conteúdos.

#### **4.2.3 Ambiência colaborativa dos blogs**

a) “Interação Secretariado”

Nesse *blog* foi possível identificar que há espaço para que os visitantes possam comentar, participar de discussões, apresentar suas opiniões ou compartilhar experiências de acordo com o assunto postado. Contudo, para tal participação, é necessário que o visitante seja usuário de uma conta do Google e esteja conectado à sua conta, pois, caso não esteja ou não possua tal conta, não será possível interagir no *blog*.

Todavia, apesar de o *blog* ter 19 seguidores, observou-se que poucas são as postagens que apresentam comentários. Além disso, ao se analisar esses comentários, constatou-se que nenhum deles foi postado por seus seguidores, mas sim, pelo próprio usuário administrador do *blog*, apresentando um resumo daquilo que foi apresentado na postagem original.

Dessa forma, é possível considerar que apesar de o *blog* “Interação Secretariado” apresentar espaços próprios para que seus usuários possam interagir, fomentando discussões e a construção de novos conhecimentos, tal prática colaborativa não se verifica no *site*, sendo, pois, um espaço virtual direcionado apenas à disseminação de conteúdos, sem que haja a troca de experiências e conhecimentos, já que não há interação entre os usuários do *blog*.

b) “Secretariar é uma arte”

Nesse *blog* também há em cada postagem a opção de o visitante comentar e opinar, porém não é necessário estar vinculado a alguma conta de *e-mail*. Pode ser comentado como autônomo e sem nenhuma necessidade de cadastro.

Foi possível constatar que os usuários do *blog* interagiram em algumas postagens, notadamente aquelas com conteúdos voltados para a divulgação de eventos e dicas da prática secretarial. Contudo, as interações foram restritas a apenas um comentário em cada postagem, não sendo possível identificar, também no *blog* “Secretariar é uma arte”, o aproveitamento de um espaço para a construção de conhecimentos e troca de experiências.

c) “Super Secretária Executiva”

Nesse *blog* também foi identificado o espaço para a interação entre seus usuários, que somente podem comentar nas publicações se estiverem conectados ao Facebook ou tenham uma conta do próprio *blog*, pelo WordPress.

Na maioria das postagens desse *blog*, os comentários eram de usuários do Facebook. Apenas nas publicações mais antigas foram encontrados comentários inseridos no próprio *blog*, mas uma considerável quantidade de postagens não continha comentário algum.

Nas postagens nas quais foram encontrados comentários, percebeu-se que não havia discussões de outros usuários dando continuidade ao assunto, como também constatou-se a ausência de troca de experiências, resumindo-se apenas a alguma crítica ou opinião em relação ao assunto abordado.

d) “Manual da Secretária Executiva”

No que diz respeito às formas de participações dos leitores e visitantes do *blog*, observou-se que podem ser feitos comentários e iniciadas discussões, desde que estes estejam conectados às contas de redes sociais como Disqus, Facebook, Twitter ou Google.

Esse foi o *blog* que apresentou o maior número de interações entre seus participantes, existindo casos em que os usuários não apenas comentavam sobre o *post* original, mas também interagiam com outros usuários. Com isso, as postagens nesse *blog* foram mais dinâmicas, com opiniões sobre a realização de eventos na área, trocas de experiências profissionais e até sobre a pertinência ou não de certos temas que foram postados, o que reflete uma postura participativa de seus membros.

Dessa forma, apenas o *blog* “Manual da Secretária Executiva” apresentou uma ambiência colaborativa associada à disseminação de informações e construção de novos conhecimentos, a partir das interações de seus usuários.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O crescente volume de informações disponível na internet pode se constituir em um perigo para aqueles usuários que não possuem as competências necessárias para identificar as fontes em que as informações de que necessitam devem ser buscadas.

Nesse aspecto, a internet dispõe de diferentes espaços e formatos para que a informação seja compartilhada, sendo possível destacar os *blogs*, páginas que permitem a livre criação e constante atualização de seus conteúdos, apresentados de forma cronológica, e que também possibilitam a interação entre os seus usuários. Esses *blogs* podem apresentar conteúdos de temas variados, incluindo-se aqueles de cunho acadêmico e profissional.

Tal contexto fez surgir a idealização deste estudo, que teve como objetivo geral investigar em que medida os *blogs* da área de Secretariado Executivo vêm sendo utilizados como ferramentas colaborativas para a construção de conhecimentos e disseminação da informação. Para a consecução desse objetivo, foram investigados quatro *blogs* que tratam

apenas de temas relacionados à área secretarial, a partir de um levantamento de dados analisados segundo uma abordagem quantiqualitativa.

As discussões abordadas nos espaços virtuais pesquisados apresentaram alguns temas comuns a todos eles, como práticas secretariais, aspectos relacionados ao mercado de trabalho, dicas e oportunidades de empregos. Como temas diferenciados, foi possível identificar que discussões sobre moda, saúde, beleza, a postura do secretário executivo nas organizações, a necessidade de conhecimento de outros idiomas, além da indicação de leituras de livros da área secretarial e da área de gestão figuraram entre os temas encontrados em apenas alguns desses *blogs*. A indicação de leituras voltadas também para a área de gestão foi considerada um ponto bastante positivo, uma vez que encontra alinhamento com as funções desempenhadas pelo secretário executivo e com as diferentes áreas com as quais ele dialoga, dentre elas a área de Administração.

Buscando mapear as discussões construídas nesses espaços, foi possível observar também que a maior parte dos conteúdos compartilhados nos *blogs* investigados é proveniente de fontes informacionais relacionadas aos próprios administradores dessas páginas, uma vez que eles são os autores do maior número de postagens a partir de suas próprias percepções sobre determinados temas.

Sendo assim, um número pouco representativo de conteúdos existentes nos *blogs* é proveniente de artigos científicos ou de livros da área secretarial, o que permite identificar o espaço propício para a criação de mais postagens com maior embasamento teórico, notadamente quando tais conteúdos são associados a experiências práticas. Dessa forma, os administradores desses *blogs* poderiam buscar meios para produzir conteúdos em parceria com acadêmicos da área de Secretariado Executivo, delineando-se, então, um novo campo que propicie a integração entre academia e mercado de trabalho.

Por fim, considerando que um espaço virtual colaborativo deverá não apenas apresentar a possibilidade de interação, mas também fomentar essa interação entre os usuários, de modo que uma rede de conhecimentos seja criada e compartilhada, constatou-se que apenas um dos *blogs* pesquisados funciona verdadeiramente como uma ferramenta de construção de novos conhecimentos, a partir da interação entre seus usuários em diferentes postagens.

Tal realidade aponta para uma subutilização do potencial desses espaços, enquanto ferramentas colaborativas e possibilitadoras da construção de novos conhecimentos, considerando que, diante da diversidade de temas apresentados em cada um deles, as



informações compartilhadas poderiam apresentar maior riqueza se debatidas pelos usuários, viabilizando a produção de novos conteúdos.

Com isso, sugere-se que sejam pensados meios para fomentar os usuários dos *blogs* a participar e interagir uns com os outros, de modo a aproveitar a ambiência colaborativa já existente nesses espaços virtuais e o potencial que eles oferecem para a criação e compartilhamento de conteúdos e novos conhecimentos. Certamente, esse maior aproveitamento trará contribuições para estudantes, profissionais e toda a comunidade interessada pelo tema do Secretariado Executivo.

## REFERÊNCIAS

- Araújo, C. (2015). *O que são blogs?* InfoEscola. Recuperado de <http://www.infoescola.com/informatica/o-que-sao-blogs/>.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Cooper, D. R. & Schindler, P. S. (2011). *Métodos de pesquisa em Administração* (10a ed). Porto Alegre: Bookman.
- Galindo, A.; Carvalho, J. C. & Souza, E. C. P. (2012). Cursos de Bacharelado em Secretariado na região Norte do Brasil: análise exploratória de suas matrizes curriculares. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, 3(1), 134-158.
- Gomes, M. J. (2005). Blogs: um recurso e uma estratégia pedagógica. *VII Simpósio Internacional de Informática Educativa – SIIE05*. Leiria, Portugal.
- Lévy, P. (2010). *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática* (2a ed). Rio de Janeiro: Ed. 34.
- Machado, A. (2014). *Estudo da EMC prevê que volume de dados virtuais armazenados será seis vezes maior em 2020*. O Globo. Recuperado de <http://oglobo.globo.com/sociedade/tecnologia/estudo-da-emc-preve-que-volume-de-dados-virtuais-armazenados-sera-seis-vezes-maior-em-2020-12147682#ixzz42iMh4PfG>.
- Martins, G. A. & Theóphilo, C. R. (2016). *Metodologia da investigação científica para Ciências Sociais Aplicadas* (3a ed). São Paulo: Atlas.

- Okabe, M. (2009). *O que é um blog e para que serve. Vida Digital – Usando a tecnologia de forma fácil e divertida*. Recuperado de <<http://www.konfide.com.br/artigos/marketing-online/o-que-e-um-blog-e-para-que-serve/>>.
- Pinho Neto, J. A. S. (2010). Informação e sociabilidade nas comunidades virtuais: um estudo sobre o Orkut. *BOCC - Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação*, (1), 01-18.
- Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005* (2005). Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF: Ministério da Educação.
- Rosenfeld, L.; Morville, P. & Arango, J. (2015) *Information architecture for the world wide web: designing for the web and beyond* (4a ed). Sebastopol, CA: O'Reilly Media.
- Sabino, R. F. & Rocha, F. G. (2004). *Secretariado: escreva ao webwrite*. Rio de Janeiro: Brásport.
- Saeger, M. M. M. T.; Rocha, D. M.; Andrade, T. S. & Barbotin, M. A. S. P. (2015). Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do Secretário Executivo. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, 6(2), 65-87.
- Santos, P. L. V. A. C. & Carvalho, Â. M. G. (2009). Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, 19(1), 45-55.
- Virilio, P. (2005). As perspectivas do tempo real. In: Virilio, P. *O espaço crítico*. Rio de Janeiro: Editora 34.