

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO ESCRITA PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

***Dalila Aparecida Mateus da Silva*¹, *Cidália Gomes*²**

¹ Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas – Universidade do Vale do Paraíba, Av. Shishima Hifumi, 2911 – Urbanova, 12224-000 – São José dos Campos, SP - dalila_sjc@yahoo.com.br

² Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas – Universidade do Vale do Paraíba, Av. Shishima Hifumi, 2911 – Urbanova, 12224-000 – São José dos Campos, SP – cidaliag@terra.com.br

Resumo: Na sociedade atual a informação é fundamental. Dominar amplamente o discurso significa ampliar as possibilidades da fala para criar, com as atuais ferramentas, mensagens escritas que correspondam à expectativa dos recursos oferecidos pela moderna tecnologia. Absorver, transformar e transmitir informações, principalmente na forma escrita, é fundamental para o êxito dos negócios. O profissional de secretariado executivo, mais do que qualquer outro profissional, necessita ter o domínio da produção escrita, indispensável no seu dia-a-dia. Por esse motivo, o objetivo deste trabalho é destacar a importância da comunicação escrita para a secretária executiva e verificar o seu desempenho em relação à produção escrita. Para tanto, foi realizada pesquisa exploratória, com revisão bibliográfica e estudo de caso. Os resultados obtidos apontam que 12,5% das pessoas precisam melhorar a escrita; 37,5% apresentam a comunicação escrita regular e 50% escrevem bem.

Palavras -Chave: Comunicação; Escrita; secretária

Área de Conhecimento: VI Ciências Sociais Aplicadas

INTRODUÇÃO

A palavra comunicar significa, segundo Holanda (2000), ato ou efeito de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos convencionados, quer através da linguagem falada ou escrita, quer de outros sinais, signos ou símbolos.

Quando as pessoas se comunicam compartilham informações de todo tipo: emoções, idéias, conceitos, advertências, necessidades, ordens, etc. A palavra comunicar significa “Fazer saber; participar; propagar-se; transmitir-se”.

Para a secretária executiva a comunicação é extremamente importante: ela é a base de seu trabalho diário. Dada essa importância, foi feita a opção por esta pesquisa que pretende destacar a importância da comunicação escrita para a secretária e

verificar o seu desempenho em relação à escrita.

1. Importância

As comunicações são o centro de todas as atividades humanas. Literalmente, nada acontece sem que haja prévia comunicação. Comunicação é troca de entendimento, e ninguém entende ninguém sem considerar além das palavras, as emoções e a situação em que se faz a tentativa de tornar comuns conhecimentos, idéias, instruções ou qualquer outra mensagem, seja ela verbal, escrita ou corporal

1.1. A Comunicação Escrita

Durante milhares de anos os homens sentiram a necessidade de registrar visualmente, ou seja, de “ler” as informações. Desenvolvida originalmente para guardar os registros de contas e trocas comerciais, a escrita tornou-se um instrumento de valor inestimável para a difusão de idéias e informações.

Hoje, a evolução tecnológica se refletiu nos textos, fazendo com que se tornassem mais objetivos e com maior informalidade nas relações com o leitor. Essa correspondência mais objetiva e mais próxima do leitor faz parte do cotidiano da Secretária Executiva, que deve adaptar-se ao novo estilo procurando evitar as qualidades de outrora, e agora defeitos, que marcam a produção escrita e comprometem a imagem da empresa.

Assim, é preciso adotar um estilo objetivo e preciso, sem jargões, que transmita o máximo com o menor número de palavras. A tecnologia permite a comunicação em tempo real; os textos devem permitir a fluidez das informações e o emprego das palavras corretas no momento oportuno e de forma correta: adequadas ao receptor.

5. MATERIAIS E MÉTODOS

Este trabalho foi feito a partir de pesquisa exploratória com estudo de caso. Para tanto, foi aplicado questionário com 32 questões, retiradas do livro **Como Escrever Melhor**, (Moreira e Oliveira,(2002), em secretárias de três empresas denominadas A, B e C, localizadas em São José dos Campos., SP. As secretárias responderam, também, a 4 perguntas cujas respostas traçam o seu perfil.

A população objeto de estudo, de diferentes faixas etárias e diferentes níveis de escolaridade, foi escolhida aleatoriamente,

Gráfico 2 - Faixa Etária

com o objetivo de fornecer os dados necessários para subsidiar esta pesquisa, que tem por objetivo verificar o desempenho das secretárias em relação à produção escrita.

O teste aplicado oferece 4 opções de respostas:

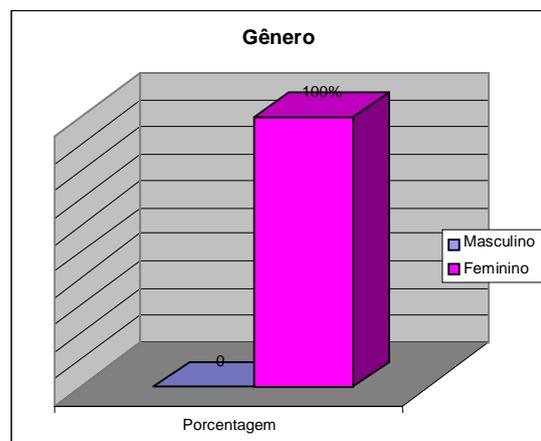
- 1- Nunca
- 2- Às vezes
- 3- Várias vezes
- 4- Sempre

Conforme orientação dos autores, as respostas indicam os seguintes resultados:

32 a 64 pontos: é preciso melhorar a escrita
65 a 95 pontos: a comunicação escrita tem altos e baixos.
96 a 128- escreve muito bem.

RESULTADOS

Gráfico 1 - Gênero



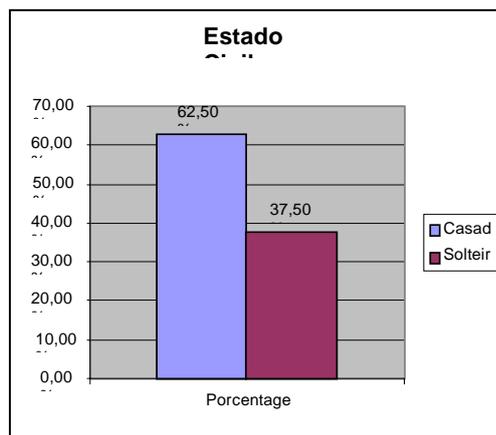
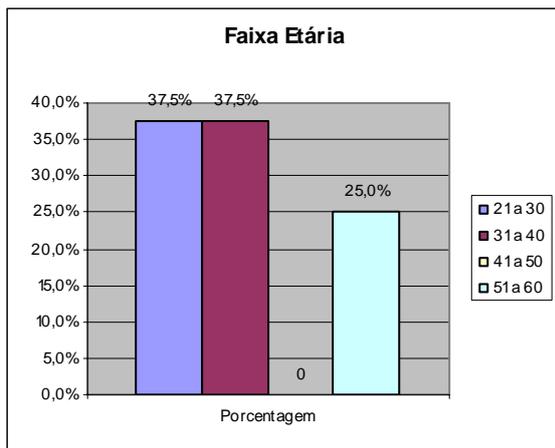


Gráfico 3 – Nível de Escolaridade

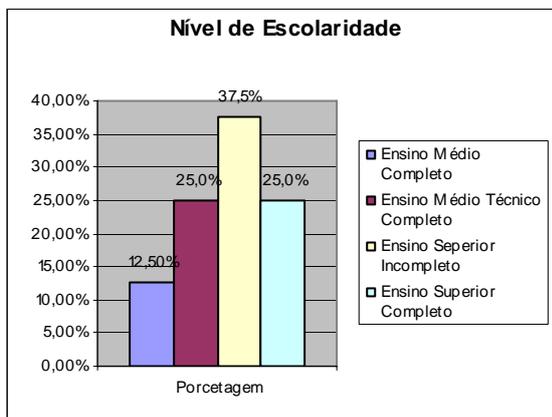


Fig. 6 Resultado do Teste de Dificuldade na elaboração de Textos

4. DISCUSSÃO

A tabulação dos resultados traça o perfil de uma população feminina (100%), jovem (37,5% têm entre 21 a 30 anos e 37,5% entre 31 a 40 anos), casada (52,50%), com o nível superior incompleto (37%). A idade e o grau de escolaridade permitem inferir que as entrevistadas estão em contato direto com novas tecnologias, acompanhando as mudanças rápidas e profundas que marcam o contexto empresarial hoje.

Nesse contexto, é fundamental escrever bem, uma vez que a imagem da empresa está em jogo. Felizmente, 50% das entrevistadas,

conforme critérios estabelecidos por Moreira e Oliveira, escrevem bem. Apenas 12,5 % precisam melhorar, uma vez que 37,5 % têm um nível regular de escrita.

A tabulação dos dados não mostrou o resultado ideal e foi disponibilizado às secretárias para que possam, diagnosticadas as suas falhas, estudar mais para produzir textos objetivos, corretos e precisos, atendo, assim, às exigências do mercado contemporâneo.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve por objetivos destacar a importância da comunicação escrita para a secretária executiva e avaliar o seu desempenho em relação à produção escrita.

Para tanto, foi feita uma pesquisa exploratória, com revisão bibliográfica e estudo de caso. Foram entrevistadas secretárias de três empresas diferentes, situadas em São José dos Campos, S.P., que responderam a 32 questões referentes à comunicação escrita.

Os resultados apontaram que exatamente a metade das entrevistadas escreve bem, 37,5% razoável e uma pequena parcela precisa melhorar a sua comunicação escrita. Esses resultados foram disponibilizados a cada uma das participantes, para que tenham um diagnóstico do seu desempenho e possam melhorá-lo.

Referências

BAJARDE, E. Ler e Dizer, São Paulo. Cortez 1995.

BLIKSTEIN, Isidoro. Técnicas da comunicação escrita. 2ed. São Paulo: Ática 1985.

COSTA VAL, Maria da Graça. Redação e textualidade. 2ed. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

MEDEIROS, JB & Hernandez. S. Manual da Secretária. 1ed. São Paulo: Atlas. 1999.

OLIVEIRA, JPM & Motta, CAP. Como escrever melhor. 1ed. São Paulo: Publifolha, 2002.

PEIXOTO, Francisco Balthar, Redação na vida profissional. 1ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

<http://www.algosobre.com.br/ler.asp?conteudo=352&Titulo=Como%20Escrever%20Bem%20uma%20Reda%C3%A7%C3%A3o>

<http://www.attender.com.br/publico/dicas/comun-oque.htm>

<http://encyclopedie->

[pt.snyke.com/articles/escrita.html](http://www.snyke.com/articles/escrita.html)

<http://www.forum.ufrj.br/biblioteca/escrita.html>

http://www.feranet21.com.br/fatos_historia/fatos/escrita_e_alfabeto.htm

<http://www.sociedadedigital.com.br/artigo.php?artigo=123&PHPSESSID=304a0aca02ad50acaf0b9dd1f324bcd6>

<http://www.ic.uff.br/~aconci/evolucao.html>