

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS E SECRETARIADO

ANA CAROLINA EMERENCIANO

**ETIQUETA EMPRESARIAL: OS DESAFIOS DAS
REDES SOCIAIS**

São Paulo
2015

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS E SECRETARIADO

ANA CAROLINA EMERENCIANO

ETIQUETA EMPRESARIAL: OS DESAFIOS DAS REDES SOCIAIS

Trabalho de conclusão de curso
apresentado para a obtenção parcial
do diploma no curso de Automação de
Escritórios e Secretariado.

Orientador: Professora. Me. Cathia Lima Petroni

São Paulo
2015

FICHA CATALOGRÁFICA

Emerenciano, Ana Carolina

Etiqueta Empresarial: Os Desafios das Redes Sociais / Ana Carolina Emerenciano. São Paulo, 2015.

95p.

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação – Faculdade de Tecnologia de São Paulo – SP, Curso Superior de Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado.

Orientadora: Professora Mestre Cathia Lima Petroni

AGRADECIMENTOS

A minha família, em especial a minha mãe (em memória), grande guerreira e que foi o esteio para a minha formação moral e ética.

A Faculdade de Tecnologia de São Paulo (Fatec- SP), seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram e deram acesso ao nosso desenvolvimento acadêmico.

A Professora Mestre Cathia Lima Petroni, por sua orientação, apoio e paciência durante a elaboração deste trabalho.

Ao meu marido, filha e irmãos, por todo o carinho, compreensão e apoio incondicional ao longo da conclusão do curso.

Meus agradecimentos aos amigos, em especial para Crislane Marinho e Bruna Varjão, irmãs na amizade que fizeram parte da minha formação e que irão continuar presentes em minha vida.

RESUMO

O ser humano é uma verdadeira fonte de emoções e através do seu comportamento expressa as características de sua personalidade, mesmo que de forma inconsciente e na situação vigente, o profissional de secretariado, para se manter dinâmico e com boa colocação no ambiente corporativo precisa desenvolver sua capacidade comportamental. É preciso que o profissional de secretariado tenha conhecimento das relações humanas para que sua atuação no mercado de trabalho não dependa somente de suas habilidades técnicas, pois as empresas buscam colaboradores que as representem e demonstrem profissionalismo e bom senso no desenvolvimento de suas habilidades comportamentais. Diante do exposto, essa monografia tem o objetivo de afirmar que a Etiqueta Empresarial e os Desafios das Redes Sociais são elementos completamente interligados nos dias atuais devido ao acesso das pessoas a internet e a quantidade de tempo em que a mesma fica conectada nas redes. Com este trabalho, espera-se salientar a importância do conhecimento sobre Etiqueta Empresarial e os Desafios das Redes Sociais, além de facilitar o entendimento na busca do bom senso, ética e respeito na internet.

Palavras-chave: Profissional de Secretariado; Etiqueta Empresarial; Internet; Redes Sociais.

ABSTRACT

Human beings are a true source of emotions and through their behavior they express the characteristics of their personality, even if unconsciously, and in the current situation in order to remain dynamic and have a good placement in the corporate environment, the secretarial professional needs to develop a behavioral capacity. It is necessary for the secretarial professional to have knowledge of the human relations and therefore, their performance in the labor market will not only depend on their technical skills because companies seek employees that represent and demonstrate professionalism and common sense in the development of their behavioral skills. Given the above, this monography aims to state that the Business Etiquette and the Challenges of Social Networks are completely interconnected elements nowadays due to the access of people to the internet and the amount of time in which they keep connected to the online networks. This study expects to demonstrate the importance of knowledge about Business Etiquette and the Challenges of Social Networks, and facilitate the understanding in the search of common sense, ethics and respect on the internet.

Keywords: Secretarial Professional; Business Etiquette; The Internet; Social Networks.

Lista de Ilustrações

Figura 1 – A evolução do homem	14
Figura 2 – Sahelanthropus tchadensis.....	15
Figura 3 – Kenyanthropus platyops.....	16
Figura 4 – Australopithecus afarensis	17
Figura 5 – Homo habilis	17
Figura 6 – Homo erectus.....	18
Figura 7 – Homo neanderthalensis	19
Figura 8 – Homo sapiens	20
Figura 9 – Luis XIV – Rei Sol	25
Figura 10 – Globalização e Tecnologia.....	28
Figura 11- Internet.....	40
Figura 12 - Facebook	47
Figura 13 - Twitter	48
Figura 14 – Youtube.....	48
Figura 15 - LinkedIn.....	49
Figura 16 – Instagram	50

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Sexo e Idade.....	57
]Gráfico 2 – Qual seu grau de escolaridade; Atua profissionalmente na área de secretariado.....	58
Gráfico 3 – Você tem conhecimento sobre etiqueta empresarial; Acredita que a etiqueta empresarial seja importante para sua atuação profissional	59
Gráfico 4 – Quantas horas por dia você utiliza a internet; Em quais locais você costuma acessar a internet	61
Gráfico 5 – Entre as redes sociais que você está conectado, qual delas você mais utiliza	62
Gráfico 6 – Quais as atividades que você costuma fazer na internet	63
Gráfico 7 – Você utiliza o e-mail corporativo para fins pessoais; A empresa em que atua ou atuou adota alguma política de uso da internet e redes sociais	64
Gráfico 8 – Você adiciona as pessoas do seu ambiente de trabalho nas redes sociais	66
Gráfico 9 – Você já divulgou algo relacionado ao seu trabalho nas redes sociais ...	67
Gráfico 10 – Como buscar o equilíbrio entre o ambiente profissional e o pessoal no uso das redes sociais.....	68

SUMÁRIO

_Toc534491693

1. INTRODUÇÃO	11
2. A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA HUMANIDADE E DA ETIQUETA	14
2.1. A Teoria Evolucionista	14
2.1.1. A Evolução Humana – Hominídeos	15
2.2. A Evolução da Sociedade	20
2.2.1. Pré-História	21
2.2.2. Era Medieval.....	21
2.2.3. Era Moderna.....	22
2.2.4. Era Contemporânea	22
2.2.5. Era do Conhecimento	23
2.3. Etiqueta	23
2.3.1. A Evolução da Etiqueta.....	24
2.3.2. O Início da Etiqueta	24
2.3.3. Etiqueta Empresarial	27
3. A GLOBALIZAÇÃO E A JUNÇÃO DA TECNOLOGIA, INTERNET E REDES SOCIAIS.....	28
3.1. A Globalização	28
3.1.1. Primeira Fase.....	30
3.1.2. Segunda Fase.....	30
3.1.3. Terceira Fase	31
3.1.4. Quarta Fase	32
3.1.5. Características da Globalização	32
3.1.6. Aspectos Positivos.....	33
3.1.7. Aspectos Negativos	34
3.2. Tecnologia	35
3.2.1. Evolução Tecnológica	36
3.2.2. Tecnologia da Informação e Comunicação	36
3.2.2.1. Áreas de Aplicação das TIC.....	37
3.2.3. Tecnologia no Trabalho	39
3.3. Internet.....	40
3.3.1. História da Internet	41

3.4. Redes Sociais.....	43
3.4.1. História das Redes Sociais	44
3.4.2. Principais Redes Sociais.....	46
3.4.2.1. Facebook	47
3.4.2.2. Twitter	48
3.4.2.3. Youtube	48
3.4.2.4. LinkedIn	49
3.4.2.5. Instagram	50
3.4.3. As Redes Sociais e a Secretária.....	51
3.4.3.1. Comunicação e Expressão	52
3.4.3.2. Netiqueta	53
4. PESQUISA DE CAMPO.....	56
4.1. Tema.....	56
4.2. Metodologia	56
4.3. Coleta de Dados	56
4.4. Análise e Tabulação dos Dados	57
4.5. Desfecho da Pesquisa de Campo.....	69
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	70
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
7. ANEXOS.....	83

1. INTRODUÇÃO

Manter-se atrativo aos olhos do mercado de trabalho exige muito mais do que simplesmente reunir conhecimentos técnicos e estar em constante atualização. Para garantir um nível alto de empregabilidade atualmente, o profissional de secretariado precisa somar qualidades emocionais e éticas aos pré-requisitos básicos. Capacidade de enfrentar adversidades, de lidar com as pressões, de assumir responsabilidades e de se relacionar com os outros são algumas das habilidades incorporadas ao longo dos anos às chamadas competências essenciais.

O objetivo geral nesse trabalho é analisar a atuação do profissional de secretariado com os desafios das redes sociais no ambiente de trabalho, usando seu conhecimento em etiqueta empresarial. Já o objetivo específico é mostrar a evolução histórica da humanidade e da sociedade, e como essa geração de conhecimento influenciou na progressão da etiqueta. Durante todo esse processo e para atender as necessidades do homem, a globalização e a tecnologia se fizeram presentes gerando transformações mais constantes, impulsionando o uso da internet e das redes sociais.

Este trabalho foi motivado pelo fato de que o profissional de secretariado está de posse de tecnologias que possibilitam exercer o seu trabalho extrapolando os limites do mero ato de digitar, podendo também elaborar arquivos, produzir textos, apresentações, coletar dados e gerar informações científicas de suma importância para os gestores organizacionais, ou seja, o profissional está diante de uma ferramenta própria da contemporaneidade que garante novas possibilidades de atuação.

Segundo Fernandes e Souza (2012), o perfil do profissional de secretariado acompanha as transformações, as perspectivas e a globalização e, por isso, precisa ser dinâmico e estar aberto às mudanças.

As principais mudanças comportamentais atualmente é o uso das redes sociais e como ela pode implicar na rotina do profissional de secretariado e discorrer sobre o tema é de extrema importância, não só para o uso profissional, mas para o uso pessoal também. O assunto necessita destaque, afinal é este profissional que deve estar apto a representar a organização e se relacionar com pessoas de diferentes hierarquias, tanto no mundo real, como no ambiente virtual, pois são avaliados

constantemente no âmbito técnico e comportamental, e por todos esses aspectos, é importante construir uma boa imagem adotando hábitos adequados.

A metodologia utilizada será a indutiva e a exploratória. De acordo com Lakatos e Marconi (1991, p.86):

[...]Indução é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Portanto, o objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam. [...]

“O objetivo de uma pesquisa exploratória é familiarizar-se com um assunto ainda pouco conhecido, pouco explorado. Ao final de uma pesquisa exploratória, conheceremos mais sobre aquele assunto, e estaremos aptos a construir hipóteses.” (SANTOS, 2010).

O primeiro capítulo analisaremos a origem do homem e sua evolução, para compreendermos o seu desenvolvimento em sociedade, pois é essencial assimilar as origens da humanidade e como se deu o seu desenvolvimento até chegar ao período atual, para que se possa ter um melhor entendimento sobre a ciência da etiqueta e a importância da mesma no desenvolvimento dos grupos e do ambiente profissional. Para Cotrim (2005), ao longo do tempo muitas mudanças ocorreram no físico e no intelecto dos hominídeos, tornaram-se bípedes, inventaram instrumentos e ferramentas, aprenderam a manejar o fogo, construíram abrigos, desenvolveram a agricultura e domesticaram animais através de divisão de tarefas, passaram a ter uma linguagem falada e escrita. Enfim, deram início ao que chamamos de sociedade e impulsionaram o começo das regras e normas de convivência em grupo, a etiqueta.

“Etiqueta nada mais é que um código de comportamento para que a humanidade possa garantir que as relações entre as pessoas sejam mais polidas e pacíficas, objetivando a clareza e a melhor interação entre os indivíduos.” (ARRUDA, 2003).

O segundo capítulo narra a importância da globalização, quais suas características e consequências, abordando sobre a tecnologia e sua evolução, com o propósito de assimilar como estas se relacionam e interferem no surgimento da internet e das redes sociais, transformando o mercado de trabalho e como isso atinge o profissional de

secretariado. Para Petroni (2007, p.28), conhecer e vivenciar o real sentido da globalização requer habilidades nunca antes experimentadas por qualquer profissional. Hoje, todos podem se conectar sem fronteiras, com intercâmbio pessoal e profissional em velocidade assustadora. “A tecnologia pode ser considerada um conjunto de conhecimentos técnicos em geral, que podem ser utilizados pela sociedade ou por organizações, com a finalidade de produzir bens ou serviços, ou criar melhores condições para a adequação dos seres vivos diante de novas situações” (RODRIGUES, 1996). Diante dessa importância do desenvolvimento tecnológico, mostraremos o início da internet e das redes sociais e sua revolução na sociedade moderna, pois o sistema se tornou um pilar de comunicações, do entretenimento e do comércio nos quatro cantos do planeta. “Quando uma rede de computadores conecta uma rede de pessoas e organizações, é uma rede social (Garton, Haythornthwaite e Wellman, 1997, p.1 apud RECUERO, 2009). Portanto, é uma estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que compartilham valores e objetivos comuns”.

E por fim, no terceiro e último capítulo, mostra a análise dos resultados obtidos com a aplicação da pesquisa de campo, de caráter quantitativo, junto a profissionais de secretariado que atuam com as novas tecnologias de informação, que são as redes sociais, e como isso influencia na rotina corporativa em manter informações sigilosas em um ambiente virtual seguro e de fácil acesso através de regras e normas de etiqueta. Como o profissional se comporta e lida com as mudanças no mercado de trabalho como também as mudanças comportamentais influenciadas pela internet e principalmente pelas redes sociais.

Sendo assim, o trabalho foi elaborado para que sirva de auxílio aos profissionais e estudantes da área que desejam conhecer mais sobre o assunto, ajudando a compreender as habilidades comportamentais atuais, como também se relacionar no ambiente virtual, sem afetar o lado profissional.

2. A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA HUMANIDADE E DA ETIQUETA

O homem é um ser em evolução e tem a necessidade de pertencer a um determinado grupo social, seja a família, a escola, o trabalho e tantos outros. Para entendermos como a sociedade atual tornou-se o que é hoje, devemos entender como ela se difundiu, desde os seus primórdios até o mundo contemporâneo, através de um conjunto de regras cerimoniosas chamada etiqueta.

Neste capítulo será mencionado a evolução do homem, o processo de variação e adaptação de populações ao longo do tempo, como também a ciência da etiqueta e a importância da mesma no desenvolvimento do ser humano entre os grupos e classes sociais.

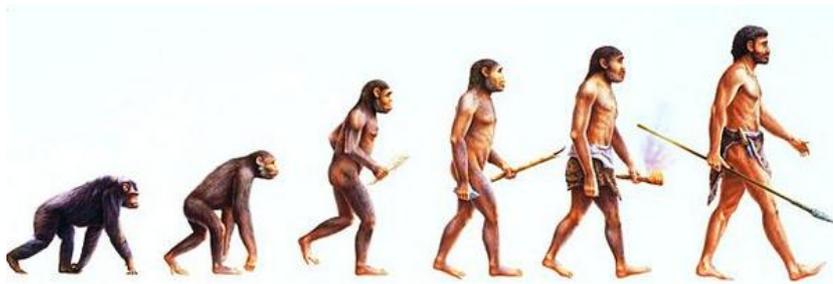


Figura 1 – A evolução do homem

2.1. A Teoria Evolucionista

A teoria evolucionista parte do princípio de que o homem é o resultado de um lento processo de alterações e mudanças. Esta é a ideia central da evolução: os seres vivos, vegetais e animais incluindo os seres humanos, se originaram de seres mais simples, que foram se modificando ao longo do tempo. De acordo com Charles Darwin (2002), todos os seres vivos descendem de um ancestral comum e o processo evolutivo das espécies é gradual e contínuo.

Essa teoria, formulada na segunda metade do século XIX pelo cientista inglês Charles Darwin, tem sido aperfeiçoada pelos pesquisadores e hoje é aceita pela maioria dos cientistas.

Igualmente com base nessa teoria, os seres evoluem e se diferenciam através da seleção natural: os que se adaptam melhor ao ambiente no qual vivem conseguem

melhores efeitos na luta pela sobrevivência, já aqueles que não se adaptam rápido o bastante, simplesmente desaparecem (COTRIM, 2005).

2.1.1. A Evolução Humana – Hominídeos

Discutir sobre os primeiros hominídeos, é algo que só foi possível através do estudo dos fósseis, ou seja, desenterrando pistas de seres vivos que há muito existiram na Terra, para estudar seus bem conservados restos mortais ou indícios de sua existência. Esses indícios traçam um panorama de uma longa e intrincada história, cujo início não se sabe ao certo, mas que hoje contabiliza ao menos 7 milhões de anos.

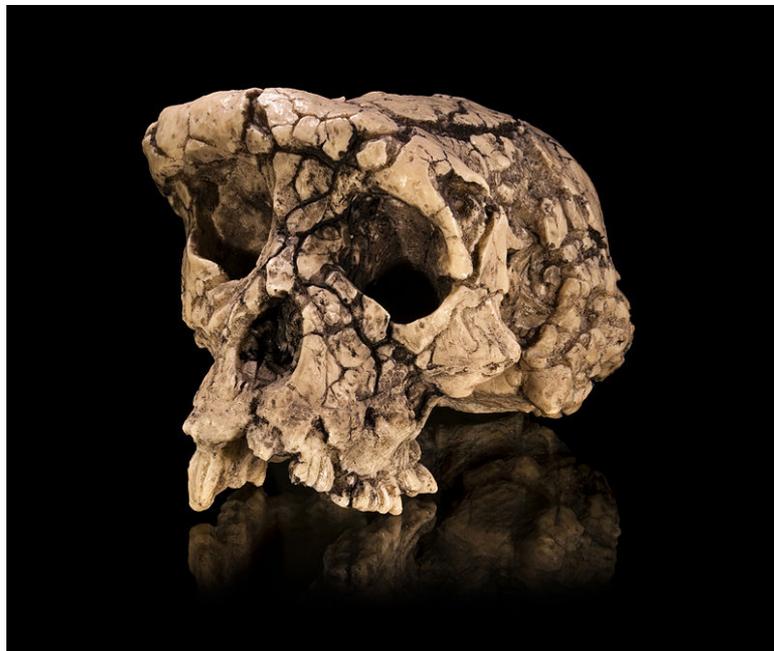


Figura 2 – *Sahelanthropus tchadensis*

De acordo com Pivetta (2014), o *Sahelanthropus tchadensis* (fig. 2) é o hominídeo mais antigo que se conhece e seu crânio foi encontrado em 2001 no deserto de Chade, África. Trata-se de uma provável linhagem evoluída de parentes dos chimpanzés e pertenceu ao primeiro grupo de hominídeos a caminhar em pé.

“O crânio também muda radicalmente o conhecimento sobre a evolução humana, pois empurrou para trás o período em que teria ocorrido a separação entre o ramo humano e aquele que resultaria no chimpanzé, nosso parente mais próximo do ponto de vista da genética.” (TEICH e MADOV, 2002).



Figura 3 – *Kenyanthropus platyops*

Dando continuidade, vem o *Kenyanthropus platyops* (fig. 3), que viveu há 3.5 milhões de anos. De acordo com o site www.avph.com.br, um crânio foi localizado no lago Turkana, Quênia em 1999 e após sua reconstituição, descobriu-se que possuía traços mais delicados e dentes relativamente pequenos.

Segundo os pesquisadores, a próxima espécie foi o *Australopithecus afarensis* (fig. 4), que viveu há cerca de 3 milhões de anos. “Em 1970, o americano Donald Johanson encontrou um joelho em Afar, na Etiópia. Foi efetuada uma sucessão de descobertas espetaculares incluindo uma articulação do joelho, o esqueleto famoso denominado Lucy e os restos de um grupo familiar, levando o *A. Afarensis* a ocupar um lugar de destaque na árvore genealógica dos hominídeos.” (www.avph.com.br).



Figura 4 – Australopithecus afarensis

A abundância de fósseis e de espécies contribuiu para um debate instigante sobre a evolução a partir de 3 milhões de anos, com diversos cenários possíveis e que o primeiro representante do gênero *Homo* seriam o *Homo habilis* (fig. 5). O primeiro representante dos humanos a andar na Terra pois tinham a capacidade de usar ferramentas e viveram há cerca de 1,6 milhões de anos. Foi descoberta uma mandíbula em 1960 em Olduvai Gorge, na Tanzânia e denominado assim por L. S. B. Leakey.



Figura 5 – Homo habilis

De acordo com Cotrim (2005), o *Homo habilis* existiu em uma época em que o mundo passava por grandes metamorfoses climáticas e devido ao seu cérebro e suas

habilidades, sobreviveu adaptando-se a situação e dando continuidade ao desenvolvimento humano.

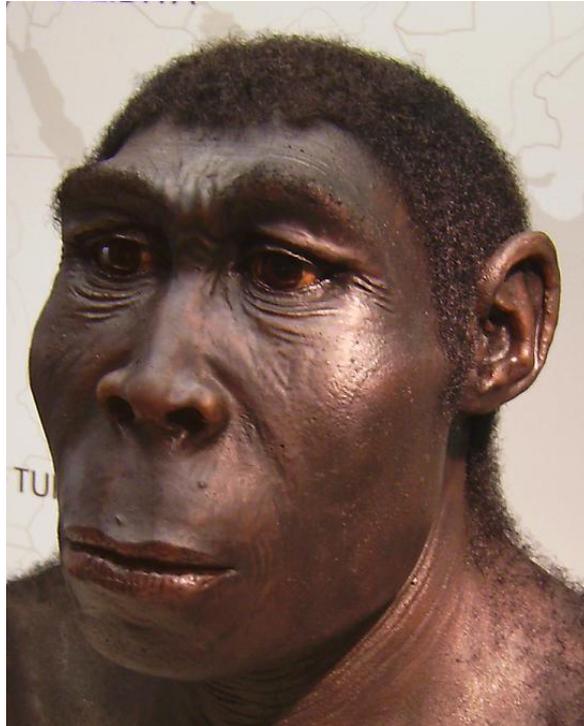


Figura 6 – Homo erectus

A espécie a surgir adiante é a *Homo erectus* (fig. 6), que viveu há cerca de 1 milhão de anos. Em 1891, o cientista holandês Eugène Dubois, encontrou em suas escavações a ossada de um ser totalmente bípede e com o dobro da capacidade craniana de seu ancestral.

Segundo Monteiro (2009), o *Homo erectus* era capaz de produzir ferramentas no estilo Acheuliano (pedra polida) e indícios apontam que essa espécie não dominava o fogo inteiramente, mas apenas o utilizava de maneira esporádica. “O *Homo erectus* foi uma das mais bem sucedidas espécies de hominídeos, sobrevivendo por mais de 1,7 milhões de anos, conquistando quase toda a Europa e Ásia e gerando um grande número de descendentes.” (www.avph.com.br).

A próxima espécie a despontar é o *Homo neanderthalensis* (fig. 7), que habitou a Terra há 300 mil anos atrás. Em conformidade com Tosseri (2012),

Na segunda metade do século XIX, foram descobertos os fósseis de dois ancestrais do homem moderno: o primeiro, no vale de Neandertal, na Alemanha,

em 1856; o segundo, na caverna de Cro-Magnon, na França, em 1868. Ao batizar o esqueleto localizado na Alemanha, porém, o paleontólogo Willian King optou por classificá-lo não como um *Homo sapiens*, mas como uma subespécie que chamou de *Homo neanderthalensis*.



Figura 7 – Homo neanderthalensis

De acordo com Monteiro (2009), o Homem de Neandertal é uma das espécies mais bem conhecidas, além da nossa. Eles tinham um corpo muito adaptado a climas frios e usavam peles de animais para se aquecerem, coabitavam em grupo e tinham uma linguagem própria. A extinção do *Homo neanderthalensis*, há cerca de 30 mil anos atrás, não está esclarecida, mas uma das hipóteses de cientistas e pesquisadores é que houve rivalidade com o *Homo sapiens*, que se mostrou mais adaptado, tendo em vista a sobrevivência da espécie.

O *Homo sapiens* (fig. 8), surgiu há aproximadamente 200 a 150 mil anos atrás na África e, de lá, se espalhou pelo Oriente Médio, Ásia, Oceania, Europa e Américas. Ele desenvolveu habilidades que nenhum outro ser foi capaz e isso somente foi possível através de uma extraordinária evolução física e mental. Segundo Storer et al, (2000, p.737), “nos aspectos físicos a linha humana, em contraste com a dos outros antropoides, mostra uma série de modificações progressivas”.



Figura 8 – Homo sapiens

O *Homo sapiens* foi precursor nas artes, com as pinturas rupestres, demonstrando uma capacidade de pensamento filosófico, como também, foi capaz de desenvolver a linguagem falada. Diante de tantos infortúnios climáticos, o *Homo sapiens* foi capacitado a se adaptar a esses novos meios ao longo do tempo.

2.2. A Evolução da Sociedade

Sociedade é um grupo de indivíduos que formam um sistema, no qual a maior parte das interações são feitas com outros indivíduos pertencentes ao mesmo grupo, ou seja, um grupo de pessoas vivendo juntas em uma comunidade organizada.

Para o site www.infoescola.com.br, os pesquisadores constataram através de períodos da história como o homem evoluiu de um ser isolado para um indivíduo global e dividiu esse fatos em Eras Históricas.

Evidenciam-se as Eras Históricas em:

2.2.1. Pré-História

É o período que compreende desde o surgimento do homem até o aparecimento da escrita, por volta de 4.000 a.C.

De acordo com Gomes (2010), o ser humano que viveu nessa época era um rústico caçador e mais tarde passou para um primordial agricultor e foi dividida em 3 fases:

- **Paleolítica (Pedra Lascada)**, onde se estende da origem do homem até, por volta de, 10.000 a.C. e as características principais, que se destacaram, eram que moravam em cavernas, caçavam e coletavam seus alimentos e migravam sempre que esses acabavam. Segundo Pacievitch (2012), a arte rupestre foi a principal fonte de comunicação e arte desse período, favorecendo o conhecimento de pesquisadores em relação aos hábitos dos povos da antiguidade e a sua cultura.
- **Neolítico (Pedra Polida)**, teve início em 10.000 a.C. e se estendeu até 5.000 a.C. e seu aspecto central foi a domesticação de animais e a prática da agricultura, como também o domínio de polir a pedra para a fabricação de instrumentos. Nascia assim a base para o nascimento da civilização. (Lima, 2004).
- **Idade dos Metais**, iniciado em 5.000 a.C. e encerrada por volta de 4.000 a.C. e o ponto crucial foi o desenvolvimento da fabricação diversos utensílios de metal, tais como cobre, estanho e mais tarde o ferro. Conforme Lima (2004), as pequenas aldeias transformaram-se em núcleos urbanos e submetidas à autoridade de um chefe e umas das primeiras cidades foi Biblos, no atual Líbano.

2.2.2. Era Medieval

Na visão de Junior (2001), a Idade Média teve 3 elementos essenciais no seu desenvolvimento, a herança romana clássica, herança germânica, o cristianismo e um período histórico de quase um milênio. Foi caracterizada pela queda do Império Romano, o sistema feudal, o aumento do poder da Igreja Católica com sua influência sobre a população e as Cruzadas, que se caracterizaram como expedições militares para conquistar a Terra Santa, no Oriente Médio. Frequentemente relacionada como a

Idade das Trevas pois acreditavam que o período representava uma inércia da humanidade.

2.2.3. Era Moderna

Iniciada em 1453, em decorrência da tomada de Constantinopla. Foi designada pelo fim do feudalismo, que foi substituído pelo modo de produção capitalista, e as atividades comerciais da burguesia incentivaram as Grandes Navegações, que provocou o descobrimento de novas terras, como o Continente Americano (CARLETTO, 2005).

Para Costa (2006), a Idade Moderna foi uma época de retomada de valores culturais e grande ampliação dos mesmos, como o Renascimento, movimento cultural que substituiu as tradições medievais pelos valores greco-romano, como também foi restringida pela Revolução Francesa em 1789.

2.2.4. Era Contemporânea

De acordo com Pinto (2007), a Idade Contemporânea é compreendida entre a Revolução Francesa de 1789 até os dias atuais é marcada por transformações profundas na organização da sociedade.

O site www.suapesquisa.com relata que os acontecimentos mais consideráveis foram a Revolução Industrial, que fortaleceu o sistema capitalista e gerou a consolidação de várias potências, que dominaram regiões fornecedoras de matéria-prima. Essa tensão entre as principais potências, tais como Alemanha e França, decorrente da corrida capitalista, resultou em guerras, como a Primeira Guerra Mundial (1914-1918); Segunda Guerra Mundial (1939-1945); Guerra Fria (1945-1989). Amplo desenvolvimento tecnológico e a globalização da economia também foram pontos importantes no desenvolvimento dessa era.

2.2.5. Era do Conhecimento

Durante dois séculos, tempo que durou a sociedade industrial (1750-1950), o maior desafio foi a *eficiência*, isto é, fazer o maior número de coisas no menor tempo. A era Pós-Industrial é conhecida também como a Era da Informação e do Conhecimento (LUCCI, 2001).

De acordo com o Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa, Informação vem do latim *informatio, onis* (delinear, conceber ideias), ou seja, dar forma ou moldar na mente dados coletados e transformá-los em uma mensagem. Conhecimento é o ato ou efeito de conhecer, é ter ideia ou a noção de alguma coisa, o saber, a instrução e a informação.

Para Druker (1999), a informação só tem conteúdo quando vemos a sua aplicabilidade, o que fazemos com o conhecimento é o que nos vai diferenciar e que a Sociedade do Conhecimento é a grande transformadora do século XIX até os dias de hoje.

Souza (2011), diz que as principais características da Era do Conhecimento tem como a igualdade de oportunidades, o individualismo, a criatividade e diversidade de ideias, opiniões e visões de mundo. O objetivo imediato é a qualidade de vida e conservação de recursos a partir de uma produção e comercialização sustentável, prevalecendo a visão qualitativa.

2.3. Etiqueta

Como foi exposto anteriormente, o conhecimento tem o objetivo de agregar experiências e com isso o profissional de secretariado tem a chance de evoluir e se destacar profissionalmente. A etiqueta é um ponto de muita importância e um grande diferencial para ressaltar o desenvolvimento pessoal e profissional. Diferentemente do que muitas pessoas acham, essas regras não são privilégios de uma determinada classe social, qualquer pessoa pode aprender e fazer delas uma ferramenta a seu favor.

Para o site de recrutamento profissional www.catho.com.br, hoje em dia não é só a habilidade e formação acadêmica que as empresas levam em consideração na hora de contratar ou manter um funcionário, e sim as características pessoais e atitudes

profissionais “Espera-se que ele se comporte de maneira adequada, o que significa seguir as regras básicas da boa educação e da ética profissional”.

2.3.1. A Evolução da Etiqueta

De acordo com Michaelis (2002, p. 327), o verbete etiqueta (fr *étiquette*) significa “ 1 conjunto de cerimônias adotadas na alta sociedade; formalidade. 2 Normas entre as pessoas bem educadas.” Segundo Matarazzo (2013), etiqueta é um agrupamento de gestos e maneiras, identificável mesmo entre pessoas de países e interesses diferentes que propiciam e permitem uma comunicação mais compreensível, segura e eficaz.

Para Cortezi e Carvalho (2010), cada pátria e cada época conta com um determinado tipo de conduta e acompanhá-los é uma questão de instrução e aceitação de acordo com as pessoas que seguem essas normas, uniformizando posturas e evitando vexames.

Fabio Arruda (2003, p.11), interpreta do seguinte modo, “etiqueta nada mais é que um código de comportamento para que a humanidade possa garantir que as relações entre as pessoas sejam mais polidas e pacíficas, objetivando a clareza e a melhor interação entre os indivíduos.” A conduta adequada e princípios morais condizentes com o ambiente faz com que os que estão em volta acreditem em nossa atuação profissional ou social (SOARES, 2013).

2.3.2. O Início da Etiqueta

As primeiras normas de etiqueta manifestaram-se a partir do instante em que os indivíduos passaram a viver em sociedade, isto é, aprenderam a manter-se em conjunto seguindo regras ajustadas aquele ambiente e a bibliografia sobre o tema demonstra que essas normas de comportamento existem há milênios.

Segundo Cortezi e Carvalho (2010), foi na França, ao longo do governo de Luis XIV, o Rei Sol, (fig. 9) que essas regras ganharam mais realce pois o Rei Luis XIV uniformizou o comportamento das pessoas através de etiquetas que expunham como os nobres deveriam se portar quanto a sua presença.



Figura 9 – Luis XIV – Rei Sol

Conforme Castro (1997), apresenta não se tem uma data exata de quando o assunto foi tratado, mas afirma-se por dados coletados da Biblioteca de Nova York que o primeiro documento a expor a questão seja de um papiro egípcio (2.500 a.C.) chamado *As Instruções de Ptah-hotep*. Alguns pesquisadores atestam que esse papiro contém um guia extenso de regras e boas maneiras e ele incentivou muitas culturas ao longo do tempo (ACOSTA, 2013).

Uma obra, apontada por Acosta (2013) como referência de hábitos à mesa é o Talmude, o livro mais sagrado do Judaísmo, nele recomenda-se de forma específica o compartilhamento do pão, prática que sobreviveu a muitos séculos da evolução social.

Outro comportamento à mesa bastante difundido, teve como idealizador Leonardo da Vinci, que inventou o guardanapo como também a forma de usá-lo, pois mesa e cozinha eram motivos de grande importância para ele (ACOSTA, 2013).

Para Cortezi e Carvalho (2010), “ a época do Renascimento Italiano, período em que se criavam regras para disciplinar todo e qualquer aspecto da vida, foi revolucionário e nada se explica no mundo moderno, sem ter por base tal época.”

De acordo com Acosta (2013), as primeiras publicações sobre etiqueta ganharam uma forte disseminação após a invenção da imprensa pelo alemão Johannes Gutenberg e um dos impressos foi o “Livro da Cortesia” de Jacques Le Grand,

fazendo com que essas regras e normas se difundissem cada vez mais entre a burguesia e os nobres.

Segundo Acosta (2013), o rigor do cerimonial e da etiqueta teve seu auge no século XIX, onde a burguesia e a nobreza eram sinônimos de requinte e sofisticação com grandes bailes e recepções, foi descrita como *La Belle Époque*:

[...] a nobreza mostrava-se cada vez mais exigente. L'Étiquette Officielle et Diplomatique à la Cour du Quirinal (A Etiqueta Oficial na Corte do Quirinal), um manual de boas maneiras lançado em Paris, em 1885, nos dá um exemplo do rigor da época. [...] O que mais impressiona no manual é a severidade e a intolerância com que recomenda que se tratem aqueles que não observam estritamente as regras cerimoniais. (CASTRO, 1997 apud ACOSTA, 2013).

Em algum átimo da história, a etiqueta foi um fator de diferenciação em prol da burguesia, de acordo com Elias (1987), durante seu reinado Luis XIV relatou que as regras eram uma forma de distinguir a nobreza dos demais, como também de obter o respeito e a obediência de seus súditos, o tornando elevado e sem comparação.

“No Brasil do século XIX, os manuais de etiqueta e civilidade começam a ser editados. As transformações urbanas em decorrência da vinda da Corte portuguesa em 1808 marcam a modificação no comportamento da burguesia carioca, pois muitos pretendiam nivelar-se a seus pares europeus e distinguir-se do resto da população.” (CAMPOS, 2007).

Conforme Kalil (2004), relata que no século XX o regime burguês de etiqueta começou a ser contestado e seus códigos afrontados, pois eles tratavam de convenções que mascaravam as emoções. E ela propõem uma nova maneira de encarar a etiqueta, de uma forma autônoma e com sentido do outro e do mundo. Temos como característica do início do século XXI a informalidade, decorrente das mudanças impostas pelos constantes avanços tecnológicos, o que vem acontecendo de forma tão intensa que as regras tendem a ficar mais flexíveis.

2.3.3. Etiqueta Empresarial

Se importar com as regras de etiqueta era algo desnecessário para muitas pessoas, pois o conceito de etiqueta estava ligado as pessoas da alta sociedade, isso até bem pouco tempo atrás, mas com a globalização, comportamentos antes aturados estão sendo discutidos e um novo pensamento de etiqueta emanou, a empresarial (CORTEZI e CARVALHO, 2010).

Segundo Branco (2008), a etiqueta é um conjunto de normas muito importante no mundo corporativo, ela não resume apenas às regras de como utilizar talheres em um jantar, ela é um fator de suma importância para alavancar a carreira profissional, é preciso mais do que a simples disposição para o trabalho ou um QI alto, é necessário adquirir capacidade e aptidão emocional, tais como ser bem-educado, cortês e sociável.

Outra definição bastante plausível é:

A Etiqueta Empresarial pode definir-se como o conjunto de atos de boa educação e respeito que facilitam o relacionamento interpessoal dentro das empresas. Consiste numa mistura, em doses iguais, de boa educação e bom senso. E sua sistematização ajuda quando é preciso algo mais do que boa educação ou bom senso para resolver situações insólitas no ambiente profissional. (SANTOS, 2005, p. 4).

De acordo com Acosta (2013), “A etiqueta é uma conquista da civilização. Por isso é um traço cultural vivo que palpita com a mudança dos tempos.”

Compreende-se que a reunião de todos os fatos mencionados provocaram uma grande mudança na vida em sociedade, desde os primórdios da evolução humana quanto os princípios básicos da etiqueta e como todos esses elementos influenciam nas relações de trabalho atualmente, gerando uma integração entre conhecimento e formalidade no ambiente profissional.

O avanço da sociedade provocou processos que estão bastante interligados, a globalização, a tecnologia, a internet e as redes sociais, assuntos que serão abordados no próximo capítulo.

3. A GLOBALIZAÇÃO E A JUNÇÃO DA TECNOLOGIA, INTERNET E REDES SOCIAIS

Neste capítulo, abordam-se aspectos referentes à globalização e a incorporação da tecnologia, internet e redes sociais. Seus conceitos, suas características e seus impactos na sociedade são temas estudados a partir da ótica de teóricos que já abordaram o tema.

A concepção e os aspectos de globalização, tecnologia, internet e redes sociais estão em constante modificação, devido à velocidade com que ocorrem as transformações atualmente.

“Nos propomos então a uma breve análise das possibilidades de conformação de redes sociais como forma de pensar redes sócio-técnicas como uma rede de elementos econômicos, políticos, sociais, tecnológicos, culturais, onde não existe predominância de um elemento sobre o outro. Essas redes mostram que vivemos em um mundo no qual é impossível dizer onde começa a dimensão técnica da realidade cotidiana e onde começa a dimensão social.”(SILVA, 2005).

3.1. A Globalização



Figura 10 – Globalização e Tecnologia

A partir das últimas décadas do século XX, tornou-se comum o uso de expressões como “aldeia global”, “nova babel” e “sociedade tecnológica” para caracterizar e qualificar as transformações por que passava o mundo de norte a sul, de leste a oeste,

do primeiro ao terceiro mundo, do Ocidente ao Oriente (IANNI, 1996). São metáforas que circulam pela bibliografia sobre globalização.

Segundo Sousa (2011), o termo globalização, de acordo com autores contemporâneos, recebeu vários significados que entre as suas mais variadas expressões, objetivam expressar um mundo sem fronteiras, que possibilite uma economia global para os mercados internos já saturados, visando sobremaneira aproximar as nações umas das outras, tudo isto, associado a expansão do capitalismo no mundo. Associado a este conceito, tem-se ainda como definição do termo globalização, a explosão de valores de um povo, englobando alterações no seu modo de ser, agir e pensar.

Entre os autores que estudam o tema, também há divergências, como esclarece Sodré.

[...] O sentido de uma palavra como globalização ou comportamento de ator social em face desse sentido podem variar de um indivíduo para outro, de uma região do mundo para outra, ou mesmo de um curto período de tempo para outro. [...] (SODRÉ, 2004, p. 21)

Já para o site www.suapesquisa.com, a globalização é um processo econômico e social que estabelece uma integração entre os países e as pessoas do mundo todo. Através deste processo, as pessoas, os governos e as empresas trocam ideias, realizam transações financeiras e comerciais e espalham aspectos culturais pelos quatro cantos do planeta. O conceito de “aldeia global” se encaixa neste contexto, pois está relacionado com a criação de uma rede de conexões, que deixam as distâncias cada vez mais curtas, facilitando as relações culturais e econômicas de forma rápida e eficiente.

A globalização ou o processo de mundialização, caracteriza-se pela ampla integração econômica, política e cultural entre as nações. Contudo, se destaca principalmente pela economia e a escolha do país pelo modelo de integração decorre de seus objetivos e do seu grau de dependência entre as grandes potências. (SOUSA, 2011).

Para Gorender (1997), a globalização pode ser definida como uma forte aceleração dos processos de internacionalização e mundialização característicos do capitalismo desde seu princípio nos séculos XV e XVI.

A globalização pode ser subdividida em quatro principais estágios, nos quais o sistema capitalista foi conhecendo a sua progressiva mundialização:

3.1.1. Primeira Fase

A primeira fase da globalização ocorreu entre o anos de 1450 a 1850 e foi prevenida pela expansão mercantilista europeia, resultando na procura de uma nova rota marítima para as Índias, assegurando o estabelecimento das primeiras feitorias comerciais europeias na Índia, China e Japão e principalmente, abrindo aos conquistadores europeus as terras do Novo Mundo, a América. (SCHILING, 2001).

Segundo o site www.brasilecola.com, podemos dizer que o início da globalização desenvolveu-se no período das grandes navegações contribuindo com os novos fluxos migratórios, tanto para a exploração quanto para o povoamento das novas colônias, assim, foram observados os primeiro traços de transformação e interação cultural entre os diferentes povos, como também, foi estruturada por um sólido comércio triangular entre a Europa (fornecedora de manufaturas), África (fornecedora de escravos) e América (exportadora de produtos coloniais). De acordo com o mesmo site, a Europa portava-se como o centro mundial econômico e político e suas principais potências eram: Inglaterra, França, Portugal, Holanda e mais tarde, Estados Unidos.

3.1.2. Segunda Fase

De acordo com o site www.educatererra.com.br, a segunda fase da globalização sucedeu principalmente na política e no campo técnico. Com a rápida industrialização da Inglaterra, seguida pela França e outros países europeus, a máquina a vapor foi introduzida nos transportes terrestres e marítimos, gerando uma nova época regida pelos interesses da indústria e das finanças. O grande esteio da primeira globalização foi a escravidão e isso tornou um impedimento ao progresso do consumo, por esse fato, ela é abolida inicialmente em 1789 e definitivamente em 1848, mas no Brasil, ela

ainda sobrevive até 1888. Com a revolução americana de 1776 e a francesa de 1789, o cenário político alavancou uma grande elevação social das massas, fazendo com que milhões de pessoas emigrem para as terras do Novo Mundo. No campo técnico, o trem e o barco a vapor diminuíram as distâncias, o telégrafo, seguido pelo telefone, aproximaram os continentes e seus interesses econômicos, como também, a aviação passa a ser mais um elemento que permite o mundo tornar-se menor.

Nestes cem anos da segunda fase da globalização(1850-1950), os antigos impérios dinásticos desabaram e das diversas potências que existiam em 1914, só restaram duas, depois da Segunda Guerra Mundial (1939-1945): os Estados Unidos e a União Soviética e a os povos coloniais formaram novas nações ligadas ao sistema internacional (www.brasilecola.com.br). De acordo com o mesmo site, o meios culturais também avançaram em termos de difusão e a segunda fase da globalização, estruturou as bases para a formação do capital financeiro e a ocorrência das revoluções tecnológicas, que demarcaram a fase atual desse fenômeno.

3.1.3. Terceira Fase

Essa fase da globalização estendeu-se do final da Segunda Guerra Mundial (1945), ao final da Guerra Fria (1991). Nessa época, o mundo viu a formação de dois grandes blocos de poder: o “bloco capitalista” liderado pelos Estados Unidos, e do outro lado o “bloco socialista” liderado pela União Soviética. Se, por um lado, a Guerra Fria gerou pânico no mundo a respeito de uma suposta guerra nuclear, por outro lado, esse período foi marcado por grandes avanços na área tecnológica, principalmente em razão da corrida armamentista e da corrida espacial, que permitiu uma soma inestimável de conhecimentos científicos, tais conhecimentos foram nomeados como a Terceira Revolução Industrial (www.mundoeducacao.com).

Segundo o mesmo site, foram realizados avanços na área da informação e também dos transportes, com o desenvolvimento da robótica, da internet e da biotecnologia. Os instrumentos anteriormente existentes foram aperfeiçoados e novos meios de comunicação e deslocamentos foram criados, promovendo, assim, uma maior e mais ampla integração mundial, embora ela permanecesse em níveis desiguais de desenvolvimento pelo mundo.

3.1.4. Quarta Fase

Segundo o site www.brasilecola.com.br, com a queda do muro de Berlim (1989), o término da União Soviética e o fim da Guerra Fria, o mundo entrou em uma *Nova Ordem Mundial* e a globalização passou para um novo estágio. Houve um avanço do sistema capitalista para todo o mundo, incluindo os países do então chamado “segundo mundo”. A característica principal desse processo é o encurtamento das distâncias e a aceleração do tempo, como a forma com que os sistemas de transportes conseguem alcançar grandes distâncias em pouco tempo e como à velocidade com que novas tecnologias surgem e são rapidamente melhoradas ou substituídas.

O sistema financeiro conseguiu avançar ainda mais por meio daquilo que o sociólogo Manuel Castells chamou por Capitalismo Informacional. No plano político, consolidaram-se o poderio econômico e militar dos Estados Unidos e a formação de polos “secundários”, tais como a União Europeia, a China e a Rússia. Esse processo colaborou para a formação da cultura global mais ligadas aos países desenvolvidos (www.mundoeducacao.com).

3.1.5. Características da Globalização

A globalização com seu poder e transformação tem características marcantes, segundo Barbara (2008):

- A Guerra Fria cede espaço para a guerra do conhecimento;
- As máquinas ocupam, cada vez mais, o espaço do homem na execução das tarefas;
- Aumento da velocidade no processamento de dados;
- Formação de grandes blocos econômicos;
- Valorização da mão de obra qualificada;
- Mercado cada vez mais competitivo;
- Os negócios dependem mais da inteligência e menos do trabalho braçal;
- Permite grande mobilidade da produção e do capital;
- Promove e solidifica a hegemonia dos países mais fortes;

Já para Castells (2002), a sociedade atual está construída em torno de fluxos, de capital, de informação, de tecnologia, imagens, sons e símbolos. No mundo de fluxos globais de riqueza, de poder e de imagens, a busca da identidade coletiva ou individual, atribuída ou construída, transforma-se na fonte fundamental de significado social e as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade.

Graças à informação e comunicação imediata, tudo está ao alcance de toda a gente, conectados em qualquer lugar. Agora, os mercados são mundiais e muitas empresas são, muitas vezes, mais ricas e mais poderosas do que muitos países. (ANNAN, 2009).

3.1.6. Aspectos Positivos

Os aspectos da globalização podem ser considerados positivos quando são mais facilmente identificáveis e de maior aceitação. A maior oferta de capitais disponível aos países emergentes, o acesso desimpedido de seus governos e empresas aos recursos de uma poupança virtualmente mundial e os baixos custos de informação e de transação prevaletentes contribuem para obter uma condição necessária para a elevação da taxa de crescimento econômico, maior eficiência nos investimentos e disponibilidade de instrumentos para melhor gerenciamento de riscos financeiros (NUNES, 2010).

Para Held e McGrew (2001), os principais aspectos positivos da globalização foram que as empresas diminuíram os custos de produção de seus produtos, buscando em várias partes do mundo as melhores condições de produção, gerando empregos em países em desenvolvimento. Em busca de mão de obra barata e qualificada, muitas empresas abrem filiais em países emergentes, tais como China, Índia, Brasil e África do Sul, criando um sistema de produção globalizado, fazendo com que o preço final do produto fique mais barato para o consumidor final.

De acordo com o site www.suapesquisa.com a globalização fez circular de forma mais rápida e eficiente conhecimentos científicos e troca de experiências, criando grandes avanços na área de medicina, genética, biomedicina, física, química, etc. Nos aspectos culturais ocorreu um aumento do intercâmbio cultural entre as pessoas de

diversos países do mundo e com os sistemas de informações atuais, principalmente a internet, este aspecto ganhou um grande avanço nos últimos anos.

3.1.7. Aspectos Negativos

Segundo Held e McGrew (2001), os principais aspectos contrários da globalização são:

- Conflitos políticos, econômicos, culturais e sociais;
- Demasiada concorrência e competição;
- Impactos no ecossistema;
- Discriminação;

De acordo com o site www.suapesquisa.com.br um dos principais aspectos negativos da globalização é a forte contaminação de vários países em caso de crise econômica em um país ou bloco econômico de grande importância. Como também, as distorções cambiais, principalmente a alta valorização de moedas locais de países desenvolvidos e empresas que transferem suas bases de produção para países emergentes, ocasionando o desemprego, principalmente nos países mais desenvolvidos.

Para Rocha (2006), a facilidade de especulações financeiras causam prejuízos para a economia dos países em desenvolvimento. Na globalização, os mercados dos países estão interligados e bilhões de dinheiro podem entrar ou sair de um país em questão de segundos. Este capital especulativo acaba prejudicando a economia dos países que não conseguem controlar este fluxo de capitais.

A globalização acarretou a fragmentação dos processos de produção, dos mercados de trabalho, da política e da sociedade que são aspectos que desintegram e marginalizam a mesma. Paralelamente ao crescimento social e econômico, uma grande porção do mundo continua a viver em condições precárias, mas não se pode responsabilizar diretamente as situações de desigualdade econômica à globalização (HELD e MCGREW, 2001).

Portanto, o fenômeno da globalização ostenta características ambíguas e contraditórias que norteiam o mundo moderno, onde todas as coisas estão associadas

e articuladas. O instrumento dessa articulação é a comunicação e a tecnologia, que não são mais de efeitos locais, mas sim mundiais e que o processo da globalização decorre do avanço tecnológico, tema que será abordado a seguir.

3.2. Tecnologia

A história da tecnologia está estreitamente ligada à história do homem e iniciou-se juntamente com a história das técnicas, com a utilização de objetos que foram transformados em instrumentos diferenciados e assim podemos compreender melhor a participação ativa do homem e da tecnologia no desenvolvimento e no progresso da sociedade, enriquecendo assim o conceito que temos a respeito do termo tecnologia (VERASZTO, 2004).

Desta maneira, torna-se público que as palavras *técnica* e *tecnologia* tem origem comum na palavra grega *techné* que significa fabricar, produzir construir. A palavra tecnologia provém de uma junção do termo *tecno*, do grego *techné*, que é saber fazer, e *logia*, do grego *logus*, razão, portanto, tecnologia significa a razão do saber fazer (RODRIGUES, 2001).

De acordo com Silva (2002), o uso do termo tecnologia, derivado da revolução industrial no fim do século XVIII, tem sido aplicado de forma geral em outras áreas do conhecimento e aponta como um conjunto de conhecimentos, especialmente princípios científicos, é um sistema através do qual a sociedade satisfaz as necessidades e desejos de seus membros, que contêm equipamentos, programas, pessoas, processos, organização e uma finalidade de propósito.

Para Veraszto (2004, p.38):

[...] O conhecimento histórico do desenvolvimento das técnicas e das tecnologias produzidas pelo homem desde o começo dos tempos contribui de maneira significativa para que possamos entender o processo criador da humanidade e, essencialmente, compreendermos melhor a tecnologia como uma fonte de conhecimentos próprios, em contínua transmutação e com novos saberes sendo agregados a cada dia, de forma cada vez mais veloz e dinâmica. [...]

Percebe-se que o autor afirma que muitas vezes ao falarmos de tecnologia pensamos imediatamente nos produtos mais sofisticados que estão ganhando o mercado neste exato momento, porém, a tecnologia não consiste somente nisso. A nossa história tecnológica começou junto com o primeiro homem, quando ele descobriu que era possível modificar a natureza para melhorar as condições de vida de seu grupo.

3.2.1. Evolução Tecnológica

A tecnologia, de maneira geral, é toda a criação feita pelo homem para ampliar sua atuação no planeta e simplificar o modo de vida, abrangendo, por exemplo, desde simplórias ferramentas até complexos aparelhos para exploração do universo. Portanto, este processo se iniciou desde que o homem surgiu neste mundo, começando pelo ato de caçar para sobreviver e a descoberta do fogo, as evoluções vêm sendo constantes, passo a passo, sempre surgindo de modo a suprir estas necessidades sentidas pela população (SILVA, 2002).

Segundo Paranhos (2013), os processos de evolução tecnológica da informática e da telecomunicação se deram a partir da Segunda Guerra Mundial, com as descobertas em eletrônica, como o primeiro computador e o transistor, fonte da microeletrônica, que passou a ser o verdadeiro cerne da Revolução Tecnológica no século XX. Porém, somente em meados dos anos 70 é que estas tecnologias passaram a difundir-se amplamente.

A princípio o desenvolvimento tecnológico foi avaliado de modo positivo por ser considerado uma alavanca para o progresso e bem estar social e não existia lugar para consequências negativas da tecnologia porque as políticas públicas eram políticas de promoção (BAZZO e SILVEIRA, 2005).

Informação e comunicação foram duas áreas que sofreram embates profundos da tecnologia.

3.2.2. Tecnologia da Informação e Comunicação

Segundo Rocio (2010), a informação e a comunicação são essenciais para a espécie humana desde a pré-história. A invenção da escrita possibilitou que a

informação fosse distendida no tempo, concedendo que ela estivesse disponível para várias pessoas em tempos diferentes e foram utilizadas e desenvolvidas muitas tecnologias da informação e da comunicação, tais como, o papel, o ábaco, a imprensa, o telégrafo, a máquina de calcular. Os computadores e as redes de informática, que surgiram apenas no século XX, são as tecnologias que tratam e espalham a informação com excelência porque não possuem limitações quanto ao tipo de informação e processamento que executam.

De acordo com o site www.infoescola.com.br Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pode ser definida como um conjunto de recursos tecnológicos, utilizados de forma integrada, com um objetivo comum e são empregadas nas mais diversas formas, na indústria, no comércio, no setor de investimentos e na educação. No entanto, foi a popularização da internet que potencializou o uso das TICs em diversos campos.

Estas tecnologias aceleraram e tornaram menos discutível o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes para a captação, transmissão e distribuição das informações, que podem assumir a forma de texto, imagem estática, vídeo ou som. A forma como foram utilizadas, facilitaram o aparecimento da Sociedade da Informação (RAMOS, 2008).

3.2.2.1. Áreas de Aplicação das TIC

De acordo com Ramos (2008), as áreas de aplicação das TIC são três, *computador*, *comunicação* e *controle e automação*. O autor (2008, p.6) diz que “computador significa calcular ou contar e é um aparelho concebido para desempenhar cálculos e operações lógicas com facilidade, rapidez e confiabilidade, seguindo instruções nele introduzidas”. Essa área pode ser dividida em informática e burótica:

- *Informática*: é a informação tratada por meios automáticos e o computador e os sistemas eletrônicos trabalhando conjuntamente tratam essa informação;
- *Burótica*: é o uso de ferramentas de informática em escritórios, otimizando a realização das tarefas neste ambiente, facilitando a organização dos dados, o processamento de texto, a recepção e a transmissão das informações de varias maneiras (RAMOS, 2008).

Segundo Ramos (2008), a comunicação é essencial à condição humana desde as mais remotas eras e consiste numa interação que ocorre entre dois ou mais intervenientes, em termos de transmissão e recepção de informação e pode ser dividida em *telecomunicações* e *telemática*:

- *Telecomunicações*: consistem na transmissão (emissão/recepção) de sinais por fio, fibra óptica, ondas eletromagnéticas ou outro sistema e reproduzem textos, imagens, sons e etc.
- *Telemática*: somando as formas de telecomunicações com a informática, temos como resultado o termo telemática que tem como exemplo a internet (rede formada pela interligação de computadores em escala mundial oferecendo vários tipos de serviços). Para que possa existir uma conexão telemática se faz necessário a utilização de equipamentos e software adequados (RAMOS, 2008).

Ramos (2008) esclarece que o controle e automação são as áreas de aplicação das TIC que englobam o controle de mecanismos e os processos industriais e são usados nas mais variadas indústrias, tais como, a indústria automotiva, alimentar, de eletrodomésticos e o autor destaca duas aplicações, a Robótica e CAD/CAM:

- *Robótica*: abrange a Mecânica, Eletricidade, Eletrônica e Informática, é responsável pelo tratamento de sistemas constituídos por máquinas e partes mecânicas controladas eletronicamente. Essa tecnologia está em crescimento contínuo pois minimiza custos e problemas de trabalho, bem como aumenta a produtividade e a qualidade;
- *CAD/CAM*: são as iniciais de *Computer-Aided Design*, que significa Projeto Assistido por Computador e é utilizada em aplicações de geração de produtos, simplificando os cálculos e a criação de documentação técnica. CAM, iniciais de *Computer-Aided Manufacturing*, Fabrico Assistido por Computador, é usado nos processos industriais e de produtos, permitindo a gestão automatizada das informações e diversos critérios importantes para a produção e para o controle dos equipamentos (RAMOS, 2008).

Todas essas tecnologias causaram um grande impacto no mercado de trabalho, trazendo crescimento para as empresas, mas também exigindo maior qualificação do seu quadro de funcionários.

3.2.3. Tecnologia no Trabalho

A tecnologia é sem sombra de dúvidas a grande inovação das últimas décadas na relação de trabalho e é difícil pensar em uma atividade de trabalho que não tenha ou não exija a utilização do meio tecnológico. Seja na construção civil, na indústria, no sistema financeiro ou no comércio, de forma direta ou indireta, a tecnologia ajuda, resolve e até domina o trabalho cotidiano (BALABAN, 2013).

Segundo Ferreira (2006), a sociedade atual trabalha relacionada em conceitos de natureza tecnológica. A informação aparece como um rolo compressor que se faz necessária e indispensável para a sociedade pós-moderna. Essa informação está diretamente ligada ao desenvolvimento do computador que é seu propagador.

A tecnologia ocasionou impactos consideráveis no ambiente de trabalho sendo o mais perceptível à automatização de diversos empregos gerando demissões em grandes proporções e instigando a competitividade. Toda essa mudança tecnológica acarretou relevantes transformações nas pessoas, nas empresas e na sociedade, positivas e negativas (CARVALHO, 2010).

Carvalho (2010) corrobora que, outro impacto que a tecnologia provocou foi o aumento na capacidade de controlar e monitorar o modo como o trabalho é realizado. O computador pode rastrear os custos, as performances, o tempo e a lucratividade das diversas formas de trabalho.

Ferreira (2006) diz que, nesse cenário tecnológico, o trabalhador perdeu sua identidade e suas forças de produção e, que no passar dos anos, as grandes empresas mudaram profundamente devido ao surgimento da internet e da cibernética. O funcionário toma pra si a necessidade de estar sempre atualizado para não ser descartado da organização, e para ser competitivo, é necessário ter mais conhecimento. Desta forma, o trabalhador simplesmente não discute a velocidade com que a tecnologia avança, ele apenas procura adequar-se a esta nova realidade.

Verifica-se a importância do trabalhador estar em uma permanente busca pelo seu aperfeiçoamento para manter-se no mercado de trabalho, mas também ter maior discernimento sobre o seu valor como pessoa e como profissional, e a educação é o elemento principal para que isso aconteça.

3.3. Internet



Figura 11- Internet

Uma das características mais profundas da influência de um meio de comunicação nas sociedades é a reconfiguração dos espaços percebidos por esta sociedade. A comunicação reduz as distâncias e permite que as pessoas aproximem-se e com a internet, essas distâncias tornaram-se pequenas. Isso porque, agora não é mais possível apenas ter “acesso” as informações de lugares distantes e sim alterá-las pois não existem distâncias físicas. A distância geográfica é pulverizada pela comunicação e no mundo virtual é possível tocar, sentir, ouvir e interagir com elementos que estão localizados há milhares de quilômetros (RECUERO, 2000).

De acordo com o site www.conceitode.com o desenvolvimento da internet superou largamente quaisquer previsões ou expectativas e constituiu uma autêntica revolução na sociedade moderna. O sistema tornou-se um pilar de comunicações, do entretenimento e do comércio nos quatro cantos do planeta. Estar conectado a rede mundial passou a ser uma necessidade de extrema importância e possibilita o acesso as informações e notícias do mundo em apenas um click.

A construção social deriva da maneira como os componentes do grupo estabelecem os parâmetros de comunicação entre si. Turner e Muñoz (2002, p.15), afirmam que “os gestos definiram a estrutura social do Homem de Neanderthal, a escrita e a pintura definiram o Homem de Cromagnon, e o bit definirá o ser Infossocial”.

3.3.1. História da Internet

Segundo Michaelis (2002), internet é “Rede remota internacional de computadores, descentralizada e de acesso público, que proporciona transferência de arquivos e dados, juntamente com funções de correio eletrônico, para milhões de usuários ao redor do mundo.”

A internet é, portanto, uma rede mundial de computadores ou terminais ligados entre si, que tem em comum um conjunto de protocolos e serviços, de uma forma que os usuários conectados possam usufruir de serviços de informação e comunicação de alcance mundial através de linhas telefônicas comuns, linhas de comunicação privadas, satélites e outros serviços de telecomunicações (MORAIS, 2012).

De acordo com Moraes (2012), a internet surgiu no final dos anos 60 e, por iniciativa do Departamento de Defesa do governo americano, pesquisadores de várias instituições dos EUA foram incumbidos de projetar um sistema informatizado de defesa capaz de resistir a um ataque inimigo com armas nucleares. A solução encontrada foi um sistema baseado em uma rede de computadores, capaz de continuar em operação mesmo quando um ou mais computadores da rede fossem destruídos. Na prática, o que os pesquisadores inventaram foi um conjunto de tecnologia muito simples, porém bastante confiáveis voltadas para a interligação de computadores em condições precárias de comunicação. Esse conjunto de tecnologias recebeu o nome de Internet.

“Um elemento essencial de sua razão de ser, era que a rede pudesse sobreviver à retirada ou destruição de qualquer computador ligado a ela, na realidade, até a destruição nuclear de toda a infraestrutura de comunicações”. (...) Essa era a visão do Pentágono (BRIGGS e BURKE, 2006, p.301).

A internet foi desenvolvida pela empresa ARPA (Advanced Research and Projects Agency) em 1969, nos tempos remotos da Guerra Fria, com o nome de ARPANET, para manter a comunicação das bases militares dos Estados Unidos. Quando a ameaça da Guerra Fria passou, foi liberado o acesso da ARPANET aos cientistas que, mais tarde, cederam a rede para as universidades as quais sucessivamente, passaram-na para as universidades de outros países, permitindo que pesquisadores domésticos a acessassem (MORAIS, 2012).

Contam Briggs e Burke (2006, p.301) que “no início, tratava-se de uma rede limitada (ARPANET), compartilhando informações entre universidades hi-tec e outros institutos de pesquisa”. As mensagens de e-mail eram a base da comunicação, e nem todas as informações tratavam de assuntos de defesa.

Morais (2012) afirma que as primeiras funções executadas com as tecnologias desenvolvidas pelo projeto foram as de correio eletrônico, de transferência de arquivos e de acesso remoto a computadores, denominados de serviços básicos da Internet. Com o apoio financeiro da National Science Foundation, um grande número de instituições de educação e pesquisa dos EUA conectou-se à rede, disseminando o uso desses serviços na comunidade acadêmica americana e fazendo com que o número de computadores ligados à internet nos EUA dobrasse a cada ano.

Ao notar o “ciberespaço” como uma oportunidade de novos negócios, Briggs e Burke (2006, p.302), afirmam que “uma nova fase se abriu quando a internet atraiu interesses comerciais e seu uso se ampliou”. Nos laboratórios do CERN, um instituto de pesquisa europeu, Tim Berners-Lee, um pesquisador inglês, imaginou a possibilidade de integrar seu computador numa rede mundial onde cada computador fosse um arquivo desta mesma rede, podendo ser acessado por qualquer computador ligado à internet, tornando possível que toda informação arquivada nos computadores de todos os lugares estivessem interligadas e nomeou de “Word Wide Web” em 1989.

A partir de 1993 a Internet deixou de ser uma instituição de natureza apenas acadêmica e passou a ser explorada comercialmente, tanto para construção de novos backbones por empresas privadas, como para fornecimento de serviços diversos, abertura essa a nível mundial (BRIGGS e BURKE, 2006).

De acordo com o site www.brasilecola.com.br não há nenhum gerenciamento centralizado para a Internet, pelo contrário, é uma reunião de milhares de redes e organizações individuais, cada uma delas é administrada e sustentada por seu próprio usuário. Cada rede colabora com outras redes para dirigir o tráfego da Internet, de modo que as informações possam percorrê-las. Juntas, todas essas redes e organizações formam o mundo conectado da Internet.

Para Moraes (2012), a internet também é considerada o maior acervo de informações disponíveis publicamente. Essa expressão enfatiza o espaço informativo

da rede, consequência do uso de novos serviços de rede, complementares aos serviços ditos básicos e voltados para a disseminação de informações. Mais recentemente, a Internet foi considerada o “protótipo da Super Via da Informação”, expressão usada para reforçar o aspecto universal, bidirecional e de multimeios da comunicação propiciada pela rede, ela ignora o tempo e o espaço.

Observa-se que tantos avanços tecnológicos em áreas diversas trouxeram benefícios incontáveis, mas também motivaram consequências negativas significantes para o homem. Tanta tecnologia, em tão pouco espaço de tempo, obriga o profissional a buscar novas maneiras para manter-se num mercado de trabalho altamente competitivo. A necessidade de estar sempre atualizado em tecnologias que se modificam diariamente e qualificado para utilizá-las, resulta em um profissional atento ao que ocorre ao seu redor, seja físico ou virtual. O profissional de secretariado necessita estar concentrado em como a comunicação na internet e nas redes sociais o afetam.

3.4. Redes Sociais

O surgimento da Internet trouxe diversas mudanças para a sociedade, a mais significativa, é a possibilidade de expressão e sociabilização através das ferramentas de comunicação mediada pelo computador.

Segundo Recuero (2009), essas ferramentas proporcionaram que atores pudessem construir-se, interagir e comunicar com outros atores, deixando, na rede de computadores, rastros que permitem o reconhecimento dos padrões de suas conexões e a visualização de suas redes sociais através desses rastros.

Uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos) e suas conexões (interações ou laços sociais), uma rede, assim, é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores (Wasserman e Faust, 1994; Degenne e Forse, 1999 apud RECUERO, 2007).

Quando uma rede de computadores conecta uma rede de pessoas e organizações, é uma rede social (Garton, Haythornthwaite e Wellman, 1997, p.1 apud RECUERO, 2009 p.15). Portanto, é uma estrutura social composta por pessoas ou organizações,

conectadas por um ou vários tipos de relações, que compartilham valores e objetivos comuns.

Para Castro (2007), é um conjunto de itens que chamamos de vértices (nós), com ligações entre eles, chamados de conexões (arestas). No âmbito social, rede é com frequência usada de forma figurada, significando sistema de nodos e elos; uma estrutura sem fronteiras, uma comunidade não geográfica, um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados (MARTELETO, 2001).

3.4.1. História das Redes Sociais

O termo rede tem origem etimológica no vocabulário latim *rete* e assume, diversos significados. Pode ser, espécie de malha formada por vários fios, cordas, arames ou outro produto; artefato para fins de apresamento. Pode significar também, conjunto de pessoas, estabelecimento ou organizações que trabalham comunicando entre si (MICHAELIS, 2002, p. 663).

De acordo com Recuero (2009), Leonhard Euler foi um excelente físico e matemático suíço, que viveu em São Petersburgo e em 1736, propôs a solução para o problema das pontes de Königsberg, obedecendo uma rigorosa prova matemática de que não haveria um roteiro que passasse por todas as sete pontes uma única vez. Além de resolver o problema das pontes de Königsberg, Euler, de maneira não proposital, iniciou uma nova área da matemática, chamada de Teoria dos Grafos, essa é, hoje, a essência de todo o conhecimento a respeito das redes.

Na sociologia, a Teoria dos Grafos é uma das bases do estudo das redes sociais, é a ideia de que as relações sociais compõem um tecido que condiciona a ação dos indivíduos nele inseridos. Inicialmente, os sociólogos acreditavam que as unidades básicas dessas redes eram as díades (relações entre duas pessoas), e com isso as relações entre indivíduos se dariam de modo mais ou menos aleatório. Já as tríades, representam duas pessoas com um amigo em comum e que, portanto, têm mais chances de se conectar. Nessa perspectiva, a análise estrutural das redes sociais procura focar na interação como primado fundamental do estabelecimento das

relações entre os agentes humanos, que originarão as redes sociais (CASTELLS, 1999).

A partir do desenvolvimento dos meios de comunicação, e depois da Internet, as relações sociais deixam do espaço físico e do geográfico, elas ocorrem independentes do tempo ou do espaço físico. E, mesmo assim, as relações em uma rede espelham a realidade ao seu entorno e a presença. Devido a essa dimensão, Wellman (1996), verifica na rede, sua identidade singular em determinada situação, isto é, a representação e a interpretação das relações em rede estão fortemente ligadas à realidade que a cerca, a rede é influenciada pelo seu contexto e esse por ela.

O ciclo de transformação das mídias e redes sociais, não está atrelado somente à evolução tecnológica; ele se une vigorosamente à própria evolução do conceito do que é a Web. De acordo com Berners-Lee (2000):

[...] A Web 1.0 já visava conectar pessoas. Era um espaço interativo, e eu acho que a Web 2.0 é apenas um jargão, pois ninguém sabe ainda o que significa. Se para você Web 2.0 são blogs e wikis, então ela trata de relações entre pessoas. Mas isso era o que a Web visava ser desde o início. E na verdade, como você sabe, esta Web 2.0 significa apenas colocar em uso as ferramentas que já haviam sido produzidas por todas as pessoas que trabalharam no desenvolvimento da Web 1.0. [...]

De acordo com Primo (2007), pode-se definir as três fases da Web como:

- Web 1.0: unidirecional e baseada no conceito de *push*, ou seja, informar os usuários sem priorizar meios para suas respostas; o usuário neste momento é mero expectador.
- Web 2.0: bidirecional, baseada no diálogo entre as pessoas por meio da rede. A palavra chave é *share*, ou seja, compartilhar, uma vez que todo o conteúdo publicado, seja em forma de vídeos, fotos ou textos, é compartilhado.
- Web 3.0: rede colaborativa personalizada e em tempo real, que pode ser adaptada ao comportamento de cada usuário, tais como, pessoas físicas ou empresas.

Conseqüentemente, o surgimento das redes sociais está ligado à Web 2.0 pois alguns dos objetivos da Web 2.0 são a divulgação, expansão e compartilhamento de conteúdo online, além da maior e mais ampla comunicação entre usuários. Eles

deixaram de ser apenas passivos, ou seja, de somente receber informações, para serem também ativos ou produtores de conteúdo (CARDOSO, 2012).

Boyd e Ellison (2007), demonstram que a era das redes sociais virtuais começou em 1997 com o SixDegrees, que permitia aos usuários criar perfis, listar os seus amigos e, a partir de 1998, a navegar nas listas dos amigos. Embora, a partir de 2000, tenham surgido vários serviços de redes sociais, o que mais se assemelhava ao mundo das redes como as conhecemos atualmente era o Friendster, lançado em 2002, por Jonathan Abrams. Em 2003, nasceram outros serviços, entre eles o MySpace, que em pouco tempo viria a ser o herdeiro de milhões de usuários do Friendster (CARDOSO, 2012).

Para Telles (2011), a disseminação das redes sociais no Brasil se deu a partir de Orkut, por volta de 2004, que foi a primeira grande rede a se desenvolver e se popularizar no país. Hoje muitos usuários migraram para o Facebook.

A ascensão das redes sociais virtuais indica uma mudança na organização das comunidades online, isto é, enquanto sites dedicados a comunidades de interesses ainda existem e prosperam, os sites de redes sociais são organizados em torno de pessoas, e não interesses. As redes sociais estão estruturadas como redes pessoais, com o indivíduo no centro de sua própria comunidade. A introdução das características dessas redes revelou um novo quadro para as comunidades online e, com ele, um novo contexto de pesquisa e modo de viver (BOYD e ELISSON, 2007).

De acordo com Lemos e Cunha (2003), a internet configurada como Web 2.0 e as novas formas e ferramentas para se comunicar, criam novas formas de relacionamento social de pessoa para pessoa e com o mundo. É preciso lembrar que a tecnologia da informação e comunicação não descarta as formas aqui ditas convencionais de comunicação, mas faz surgir novas relações.

3.4.2. Principais Redes Sociais

As redes sociais estão cada vez mais sólidas no país e no mundo. Grande parte do público que utiliza a internet está conectado nelas. As empresas percebendo isso passaram a utilizá-las como principais ferramentas de comunicação, tornando-se um veículo para divulgação de produtos, serviços, filosofia das empresas, além de auxiliar

o consumidor com informações e dicas relacionadas ao mercado com o qual trabalham. Quase todos os anos, emergem tendências das redes sociais e, hoje em dia, o modo mais eficaz de promover produtos e serviços, é utilizar essa plataforma. Segue as redes sociais dominantes:

3.4.2.1. Facebook



Figura 12 - Facebook

De acordo com o site www.dependenciadetechnologia.org, o Facebook, originalmente thefacebook, foi um sistema criado pelo americano Mark Zuckerberg, enquanto este era aluno de Harvard. A ideia era focar em alunos que estavam saindo do secundário e entrando na faculdade. Lançado em 2004, foi se expandindo e atingiu em 2012, a marca de um bilhão de usuários ativos no mundo. É a rede social mais popular e atinge diferentes faixas etárias em diversas partes do mundo. Cada usuário possui um perfil no qual disponibiliza dados pessoais, compartilha fotos, links, comentários e vídeos com seus amigos que fazem parte dessa rede. Entre os principais fatores que estimulam o intenso uso da rede estão: o número de curtidas recebidos, os comentários positivos, o bom desempenho nos jogos, o compartilhamento de posts, entre muito outros. Mas não é só graças ao volume de usuários que o Facebook conseguiu se destacar, com receita superior a US\$ 3,7 bilhões de dólares em 2011, a empresa se mostrou um dos empreendimentos mais lucrativos da internet.

3.4.2.2. Twitter



Figura 13 - Twitter

Segundo o site www.internetinnovation.com.br, o Twitter, foi fundado em março de 2006 por Jack Dorsey, Evan Williams e Biz Stone, como um projeto da empresa Odeo. É uma espécie de mini blog que permite aos usuários postarem textos, links de imagens, vídeos e outros de até 140 caracteres, que serão vistos por todos os seus seguidores. A limitação de caracteres se dá exatamente pelo conceito inicial da ferramenta: mensagens SMS, ou seja, mensagens curtas. Os 500 milhões de usuários registrados fazem com que o serviço de microblog ocupe o segundo lugar entre as principais redes sociais da internet. Em termos de postagens, o Twitter divulgou que registra mais de 340 milhões de *tweets* por dia. O Twitter não utiliza propaganda ou anúncios no perfil do seu usuário e estima-se que o valor dessa plataforma, chegue em US\$ 1 bilhão de dólares, nada mal para uma empresa que, teoricamente não recebe dinheiro por seus serviços.

3.4.2.3. Youtube



Figura 14 – Youtube

O Youtube teve início em uma garagem de San Francisco (Califórnia – EUA), em fevereiro de 2005. Lá, os funcionários de uma empresa de tecnologia, Chad Hurley e Steve Chen, iniciaram a criação de um programa de computador para dividir vídeos com os amigos. Cerca de 20 meses depois a invenção foi comprada por US\$ 1,65 bilhões de dólares pelo Google. A ideia de criar o Youtube surgiu por conta do inconveniente de compartilhar arquivos de vídeo através de e-mail ou por outro tipo de plataforma, que era muito demorado. O site permite que o usuário carregue o vídeo que desejar e oferece recursos para que os vídeos sejam publicados em blogs e outros sites. Qualquer pessoa online pode visualizar a maior parte do conteúdo no Youtube. Nesses 10 anos de existência, os números do Youtube atingiram proporções astronômicas, tais como, 1 bilhão de usuários únicos visitam o site todos os meses; 6 bilhões de horas de vídeo são assistidas mensalmente no site e 100 horas de vídeo são enviadas ao Youtube a cada minuto (www.g1.com.br).

3.4.2.4. LinkedIn



Figura 15 - LinkedIn

O LinkedIn é uma rede de negócios fundada em dezembro de 2002 e lançada em maio de 2003 e seu fundador foi Reid Hoffman. É comparável a redes de relacionamento, e é principalmente utilizada por profissionais. Em novembro de 2007, tinha mais de 16 milhões de usuários registrados, abrangendo 150 indústrias e mais de 400 regiões econômicas. O principal propósito do site é permitir que usuários registrados possam manter uma lista detalhada de contatos de pessoas que eles conheçam e confiem em empresas. As pessoas nessa lista são chamadas de conexões e essa lista de conexões pode então ser usada de vários modos: uma rede de contatos acumulada, constituída de suas ligações diretas, de segundo grau, terceiro e assim por diante, facilitando com que os usuários possam conhecer alguém através de seus contatos mútuos; pode ser usado para encontrar trabalhos, pessoas e

oportunidades recomendadas por qualquer um na sua rede de contatos; empregadores podem listar trabalhos e buscar por candidatos potenciais. A rede social profissional anunciou recentemente em seu blog que atingiu 10 milhões de usuários brasileiros. Quando chegou no Brasil, em abril de 2010, a rede social corporativa tinha pouco mais de um milhão de usuários e, segundo o post, em novembro de 2011 já possuía mais de 6 milhões de usuários. Agora o Brasil se tornou o terceiro país em número de usuários, juntamente com o Reino Unido, que também alcançou a marca de 10 milhões de usuários recentemente (www.grupo5gmailcom-linkedin.blogspot.com.br).

3.4.2.5. Instagram



Figura 16 – Instagram

Em fevereiro de 2010, o brasileiro Mike Krieger e o americano Kevin Systrom criam o Burbn, aplicativo que daria origem ao Instagram. O Burbn é repensado e acaba se transformando no Instagram, que aplica filtros às imagens e as compartilha em redes como Facebook e o Twitter. O aplicativo, então apenas disponível apenas para usuários de aparelhos da Apple, acaba se tornando uma rede social: é possível curtir e comentar as fotos de amigos. Em dezembro de 2010 o Instagram chega ao marco de 1 milhão de usuários em apenas três meses no mercado. Uma característica distintiva do aplicativo, é que ele limita as fotos para uma forma quadrada, semelhante a de câmeras Polaroid e os usuários também são capazes de gravar e compartilhar vídeos curtos com duração de até 15 segundos. Em abril de 2012, o aplicativo é comprado pelo Facebook em um negócio estimado pela imprensa americana em US\$ 1 bilhão de dólares. Hoje, o aplicativo, conta com mais de 200 milhões de usuários pelo mundo e 60 milhões de fotos publicadas diariamente, totalizando 200 bilhões de imagens (www.g1.com.br).

O conhecimento está personalizado ou personificado, já que com maior volume de informação é necessário a escolha do usuário sobre qual a melhor informação a acolher ou aquela que mais interessa. A interação ficou facilitada, as informações e experiências podem ser facilmente compartilhadas. Telles (2011) afirma que:

[...] De tempos em tempos a humanidade se vê diante de desafios para migrar sua herança cultural e sua produção de conhecimento, cada vez mais complexa, para novas bases e suportes tecnológicos da inteligência, que desenvolvemos em determinados momentos históricos de nossa caminhada civilizatória. Algumas tecnologias da inteligência causam impacto profundo e atuam significativamente no modo como produzimos e tratamos as informações e nossas diversas representações no mundo físico e social, este é o caso das mídias sociais. [...]

Diante dessa nova realidade, estar conectado a redes sociais virtuais, não é mais aspecto de nerds ou geeks, são características de um novo modelo social e vale a pena salientar que o importante é não ficar deslumbrado com todo o potencial que a tecnologia pode oferecer (CARDOSO, 2012).

3.4.3. As Redes Sociais e a Secretária

De acordo com Michaelis (2002), secretária é a mulher que exerce o secretariado; empregado que cuida da classificação, triagem e redação de correspondências, marcação de compromisso, assessor direto do presidente de uma entidade. Com o decorrer dos anos o profissional de secretariado passou a assumir maiores responsabilidades, exercendo as teorias de liderança e utilizando a criatividade, comunicação, equilíbrio emocional para seu desenvolvimento como cogestor nos processos decisórios e utilizando os recursos tecnológicos a seu favor (VEIGA, 2007).

Na visão de Moraes (2009), para que o profissional de secretariado possa assessorar eficazmente o executivo, ele precisa ter visão de negócios e acompanhar o mercado, se tornando um profissional especializado em diversos assuntos e com posturas essenciais ao responsável como inovação, resiliência e polivalência.

Diante disso de acordo com Medeiros e Hernandes (1999) percebe-se que, as empresas procuram profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de

gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização. O profissional de hoje, é um solucionador de problemas em quem o executivo confia e delega atividades extremamente importantes.

3.4.3.1. Comunicação e Expressão

Na visão de Bortolotto e Willers (2002), a comunicação refere-se ao processo pelo qual alguém ou alguma coisa torna-se comum a duas ou mais pessoas, ou seja, é compartilhada. Comunicação é o processo de transmitir ideias ou pensamentos de uma pessoa para a outra com a finalidade de promover o entendimento da pessoa que receber. É a ação de tornar algo comum a duas ou mais pessoas e estabelecer e manter boas relações com coragem, desprendimento, coloca o profissional de secretariado em vantagem e perspectiva para trabalhar com qualidade.

Frente às novas expectativas observa-se a importância do secretariado na comunicação. A comunicação tem se mostrado de fundamental importância para as empresas na forma como estas se relacionam com seu ambiente, na implementação das estratégias organizacionais, no desenvolvimento da imagem da empresa, na formação de sua cultura organizacional, entre vários outros aspectos (TORQUATO, 2002; KUNSCH, 2003).

Para o site www.portaleducacao.com.br, a comunicação é essencial para o desenvolvimento eficiente das atividades de secretariado, pois está diretamente ligada às suas atribuições designadas. Dessa maneira, o profissional precisa exercitar as habilidades de comunicação, perceber o nível de conhecimento do emissor e receptor e comunicar-se com clareza, precisão, objetividade e linguagem correta.

Dentro desse exposto, o site www.supersecretariaexecutiva.com.br revela que mais de 65% das empresas já utilizam as redes sociais como ferramenta de comunicação com clientes. O Instituto Brasileiro de Inteligência de Mercado (Ibramerc) realizou a pesquisa sobre a presença e uso das redes sociais com 251 empresas de médio e grande porte. Mesmo com uma alta adesão no mundo corporativo, as redes sociais ainda são vistas como um canal complementar ou um meio de comunicação muito importante pois 46% das empresas utilizam as redes para monitorar o mercado.

O vertiginoso avanço das redes sociais mudou radicalmente a rotina das áreas de comunicação das grandes empresas. Mapeamentos e análises das informações que circulam no ambiente virtual e afetam diretamente as corporações se tornaram tão comuns quanto à criação de estratégias e a adoção de ferramentas capazes de transformar exposições negativas em cases de sucesso. É preciso entender este momento muito mais como uma revolução cultural do que uma revolução tecnológica. Importantes empresas monitoram as novas mídias para identificar pré-notícias, acompanhar a repercussão de notícias e identificar oportunidades de novos negócios (www.sinsesp.com.br).

Por essas evidências, as vantagens proporcionadas pelas redes sociais é a facilidade da democratização e compartilhamento das informações, de conhecimento e interesse entre as pessoas, além de fomentar o networking e ser uma ferramenta que auxilia as empresas em processo de seleção.

3.4.3.2. Netiqueta

Como a comunicação virtual está ocupando cada vez mais espaço, é necessário ater-se a alguns conceitos básicos de etiqueta que foram transportados para o uso da internet, o termo representa as formas de comportamento ideal nos meios de comunicação virtual é a Netiqueta (CASTRO, 1997, apud CORTEZI e CARVALHO, 2010).

Para Matarazzo (1999), o termo Netiqueta parte do princípio que o mesmo ambiente virtual é necessário preservar a qualidade da comunicação para se relacionar bem na internet, pois mesmo no mundo virtual é preciso estabelecer parâmetros de comportamento para se comunicar de forma ágil, eficiente e agradável.

Para Goffman (2004), o conjunto de regras de comportamento na internet, a Netiqueta, tem origem na fusão das palavras net (em inglês – rede) e etiqueta (regras de comportamento – etiquette). A expressão traduz um conceito de bom uso da internet, sugestões e recomendações para usar as ferramentas e-mails, blogs, sites de relacionamento e demais ambientes virtuais.

De acordo com Brito (2012), embora a netiqueta não seja formalizada, o seu uso possibilita que o espaço da internet seja menos desordenado. Essas regras colaboram

para que haja um ambiente mais harmonioso entre os usuários na medida em que eles demonstram o devido respeito uns pelos outros. Existem 10 regras básicas que todos devem seguir e entrar na rede mundial de computadores, são elas:

- 1 - Lembra-se do ser humano;
- 2 - Aderir aos padrões de comportamento online;
- 3 - Saber onde você está no ciberespaço;
- 4 - Respeito ao tempo das outras pessoas e a largura da banda (capacidade de transferência de dados);
- 5 - Ter um bom perfil online;
- 6 - Compartilhar conhecimento especializado;
- 7 - Ajudar a manter os conflitos sob controle;
- 8 - Respeitar a privacidade das pessoas;
- 9 - Não abusar do seu poder;
- 10 - Perdoar os erros das outras pessoas. (SHEA, 1994 apud BISCALCHIN; ALMEIDA, 2011 p.199).

Assim como na sociedade uma pessoa pode ser banida de um grupo por seu comportamento inadequado, isso também pode ocorrer no meio virtual.

Tendo em vista, que a imagem que uma pessoa ou empresa forma na internet desempenha uma elevada importância na sociedade atual, cresce também a necessidade da formalização das netiquetas, isso pode marcar um salto importante na cultura estabelecida na rede. Não se pode imaginar o ciberespaço como um local em que se pode dizer e fazer tudo o que se deseja, pois a ordem neste ambiente tem sua valia e organização das normas de convivência poderá influir no comportamento dos internautas (BRITO, 2012).

Ao usar esses serviços, o profissional de secretariado tem que prezar em compartilhar conteúdos relevantes, que possam agregar valor a um determinado amigo ou grupo, buscando ser sutil, simpático e interessante, e que esse conteúdo possa contribuir também para seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Neste capítulo foram observados alguns conceitos que são de grande impacto na sociedade moderna. O primeiro deles é a globalização que intensificou os contatos

internacionais das diversas organizações, criando um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e tornando resiliente o profissional de secretariado.

Foi visto também a importância da tecnologia e todo o seu desenvolvimento na automatização de inúmeros setores. A tecnologia teve um papel fundamental para estabelecer novas perspectivas profissionais, tal como a internet, que reduziu o espaço geográfico da comunicação e se tornou a maior fonte global de informação, fazendo com que o profissional de secretariado se comunique com qualquer parte do mundo, bem como ter acesso a uma série de informações que precisam ser selecionadas e transmitidas de acordo com os objetivos e missão da organização a qual integra.

E por fim, analisou-se o surgimento e as principais e mais sólidas redes sociais do momento, e o papel da secretária em administrar as formas de comportamento nos meios de comunicação virtual ou netiqueta. Sendo assim, é possível estabelecer que um indivíduo que domine esses conhecimentos, seguramente terá destaque em sua área.

No capítulo a seguir, progrediremos com a análise dos resultados obtidos com a pesquisa de campo realizada com profissionais da área de secretariado.

4. PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa de campo tem por objetivo conseguir informações sobre um problema que precisa de respostas, ou uma hipótese a se comprovar. Consiste na observação de fatos, coleta de dados e variáveis relevantes para o estudo.

A vigente pesquisa de campo foi desenvolvida na cidade de São Paulo, no ano de 2015. Para a realização deste estudo, utilizou-se um questionário elaborado e direcionado à profissionais da área de secretariado. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório com o objetivo geral de compreender a atuação da secretária com os desafios das redes sociais no ambiente de trabalho, bem como sugerir soluções com base nos dados coletados no questionário.

4.1. Tema

Nesta pesquisa o tema escolhido foi “Etiqueta Empresarial: Os Desafios das Redes Sociais”. A justificativa do tema escolhido é analisar o profissional de secretariado atuando com as novas tecnologias de informação, que são as redes sociais e suas principais características de manter informações sigilosas em um ambiente virtual seguro e de fácil acesso.

4.2. Metodologia

A pesquisa desenvolvida durante o trabalho foi de caráter quantitativo, isto é, que considera tudo quantificável, podendo explicar em números as opiniões e informações, para assim classificá-las e após isto, analisá-las. Solicitando o uso de recursos e técnicas estatísticas.

4.3. Coleta de Dados

A coleta de dados ocorreu através de um questionário contendo 10 questões alternativas e disponibilizadas no site SurveyMonkey, durante o período de 25/05 à 27/05 de 2015.

4.4. Análise e Tabulação dos Dados

1 – Sexo e Idade

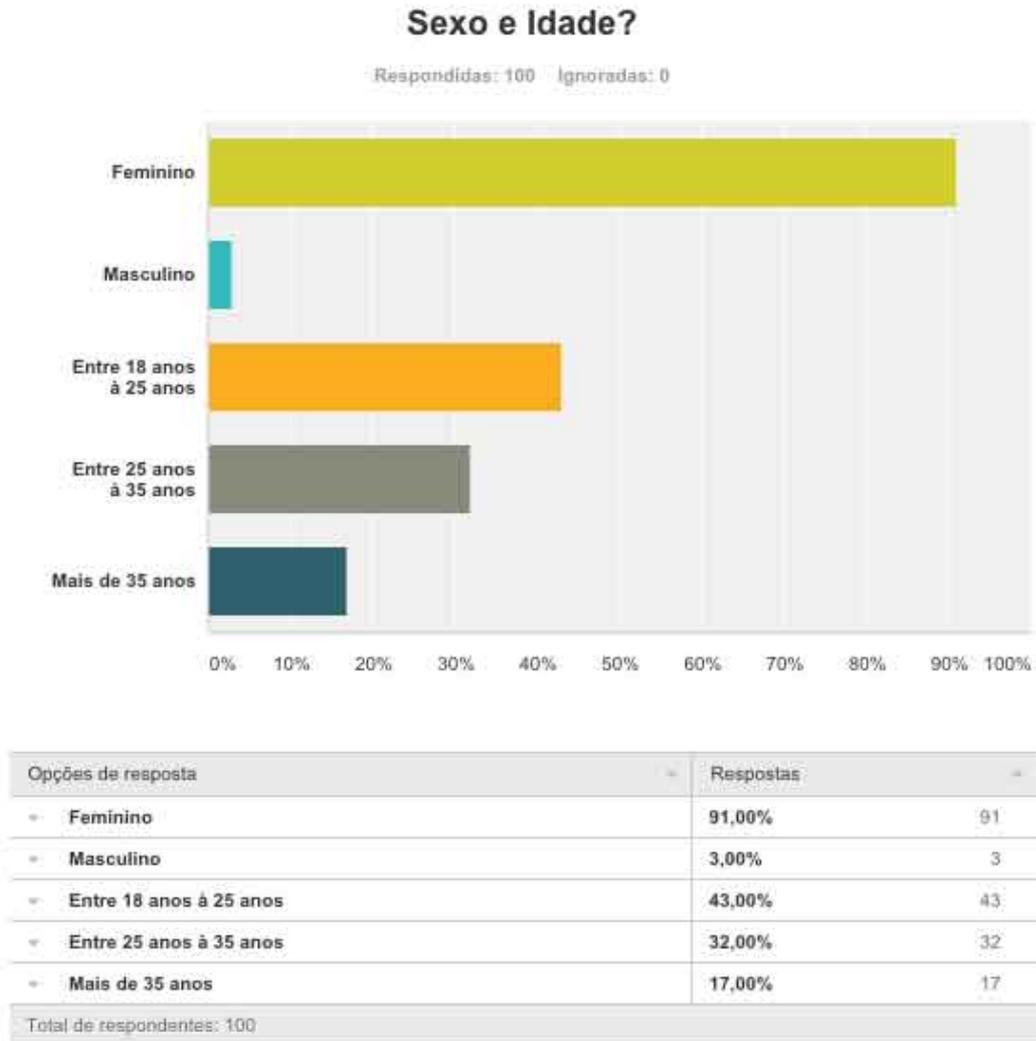


Gráfico 1 – Sexo e Idade

A primeira questão abordada na pesquisa foi “Sexo e Idade?”, o objetivo desta questão era determinar o público que estava tendo acesso ao questionário. Dessa maneira, podemos constatar que há uma predominância do sexo feminino, com 91%, como demonstra o gráfico acima, aspecto que se prova pelo fato da profissão estar relacionada à imagem feminina. E a idade mais influente na pesquisa é em torno de 18 anos à 25 anos, com 43%, seguida por jovens entre 25 anos à 35 anos com 32%.

2 – Qual seu grau de escolaridade? Você atua profissionalmente na área de secretariado?

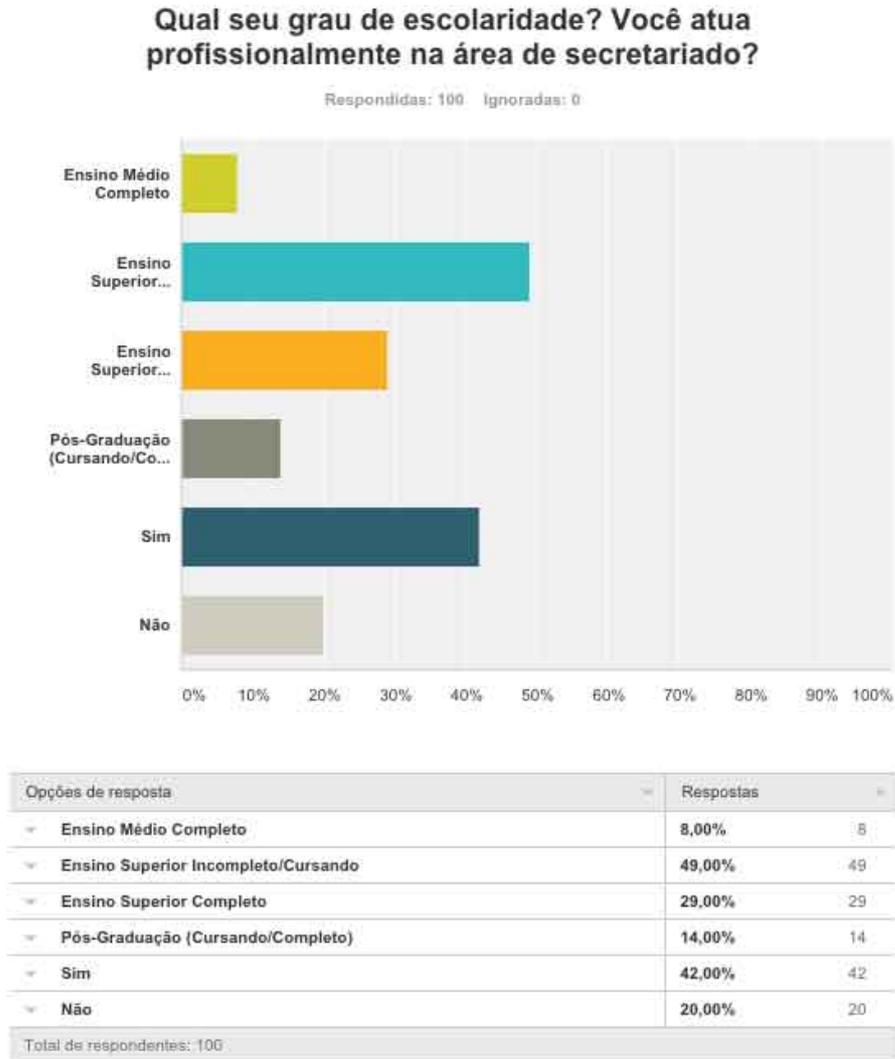


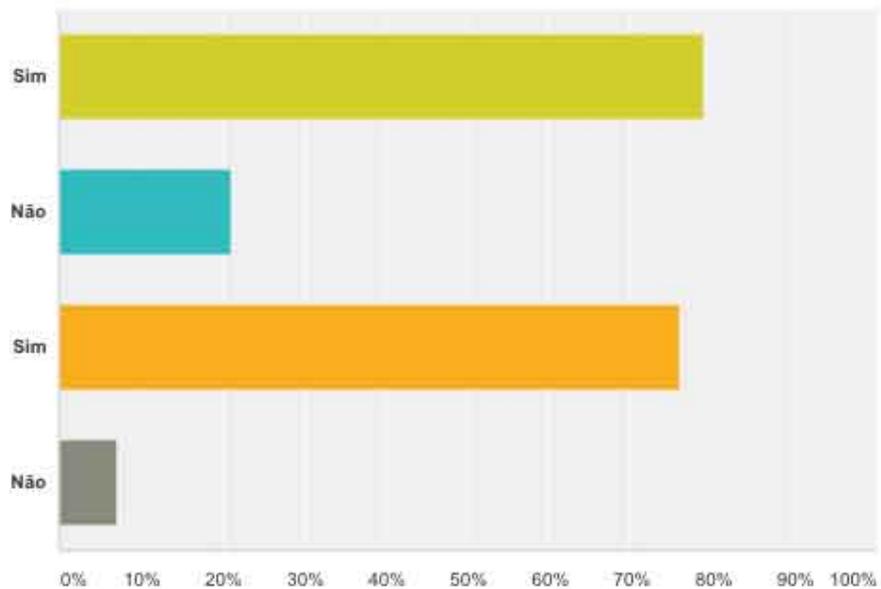
Gráfico 2 – Qual seu grau de escolaridade; Atua profissionalmente na área de secretariado

O gráfico acima apresenta o grau de escolaridade dos integrantes que responderam as questões, onde verifica que 49% estão cursando o ensino superior ou possuem o superior incompleto, seguido por superior completo com 29%, indicando que os profissionais de secretariado buscam cada vez mais conhecimento, informação ou noção adquiridas pelo estudo. Podemos verificar também que 42% dos entrevistados atuam profissionalmente na área de secretariado, demonstrando como esse profissional tem abertura para exercer o cargo.

3 – Você tem conhecimento sobre etiqueta empresarial? Acredita que a etiqueta empresarial seja importante para sua atuação profissional?

Você tem conhecimento sobre etiqueta empresarial? Acredita que a etiqueta empresarial seja importante para sua atuação profissional?

Respondidas: 100 Ignoradas: 0



Opções de resposta	Respostas
→ Sim	79,00% 79
→ Não	21,00% 21
→ Sim	76,00% 76
→ Não	7,00% 7
Total de respondentes: 100	

Gráfico 3 – Você tem conhecimento sobre etiqueta empresarial; Acredita que a etiqueta empresarial seja importante para sua atuação profissional

Observa-se através do gráfico acima que praticamente a grande maioria com 79% tem conhecimento sobre etiqueta empresarial e que 76% acredita que a mesma tem grande importância na sua atuação profissional, o que comprova que os indivíduos estão mais atentos as questões comportamentais e conseguem

compreender que são habilidades de fundamental importância para desenvolver seu trabalho.

“Tão importante quanto ser especialista no que faz, é ter uma boa postura profissional. Ninguém está livre de cometer gafes, mas ficar atento a alguns detalhes de comportamento evita deslizes que, em determinadas situações, podem ocasionar prejuízos graves. Afinal, para iniciar um bom trabalho, nada como começar com uma boa impressão, e para isso, a etiqueta empresarial é essencial” (www.portalmetodista.br).

4 – Quantas horas por dia você utiliza a internet? Em quais locais você costuma acessar a internet?

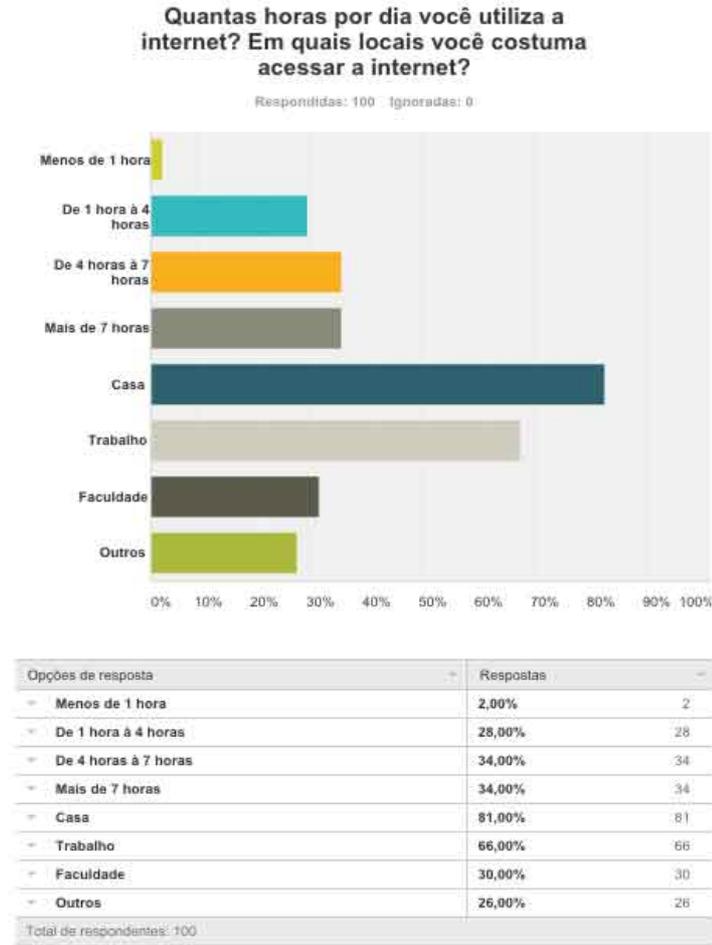


Gráfico 4 – Quantas horas por dia você utiliza a internet; Em quais locais você costuma acessar a internet

O gráfico acima tem o objetivo de verificar a média de tempo em que os integrantes da pesquisa acessam a internet e 34% estão conectados entre 4 à 7 horas por dia, como também, com índice de 34% acessam mais de 7 horas por dia a internet, ocasionando um empate. Essas horas de acesso a internet estão distribuídas entre casa e trabalho, pois os locais em que mais a utilizam é a casa com 81% seguida por trabalho com 66%, demonstrando que o acesso é alternado entre esse dois ambientes. A internet é mais que uma ferramenta de trabalho, pesquisa ou entretenimento, a internet é a conexão com o mundo, por isso a pesquisa conota como estar conectado com essa tecnologia já faz parte da rotina dos integrantes da pesquisa.

5 – Entre as redes sociais que você está cadastrado, qual delas você mais utiliza?

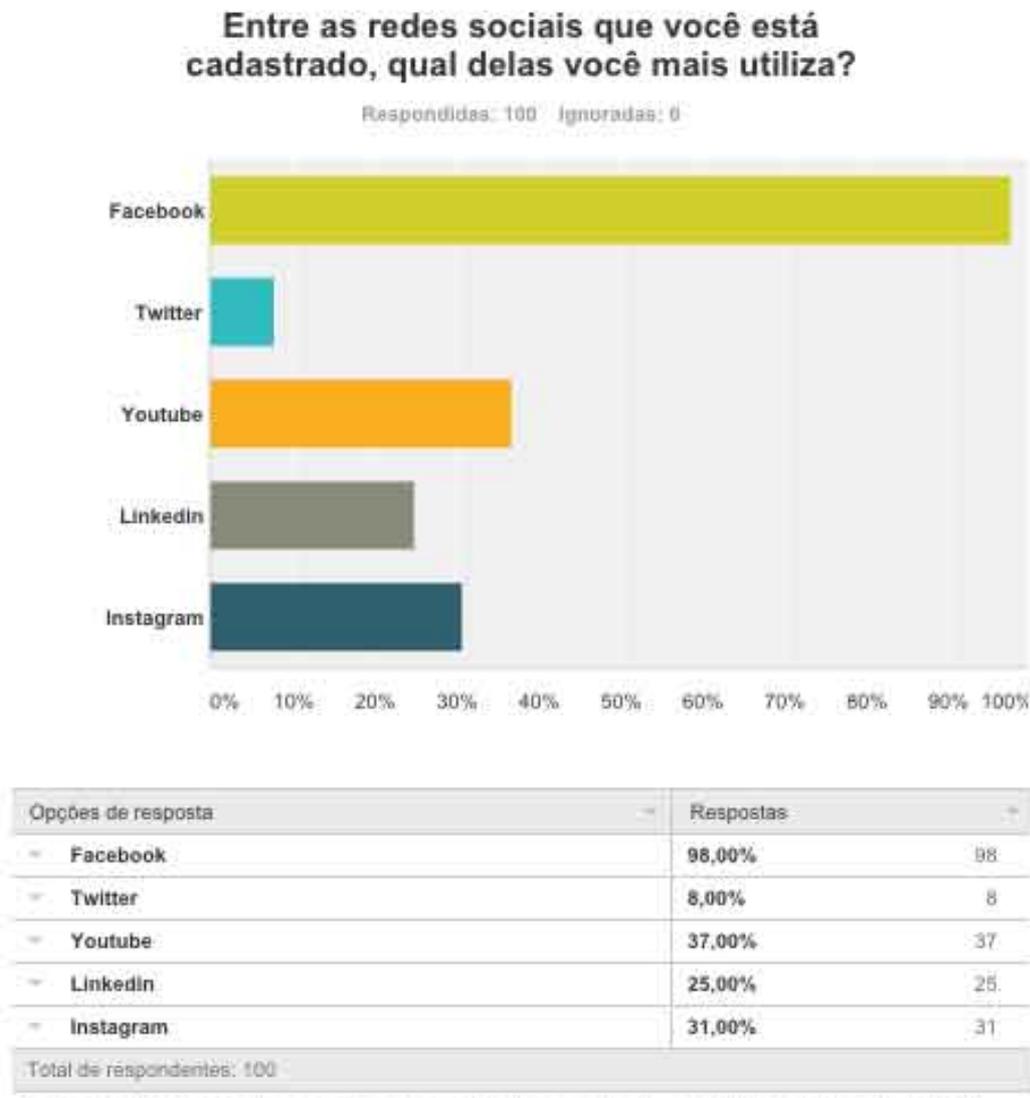


Gráfico 5 – Entre as redes sociais que você está conectado, qual delas você mais utiliza

O gráfico na parte superior tem a finalidade de constatar quais as principais redes sociais que os pesquisados acessam. O Facebook é o serviço mais acessado com 98%, ficando em primeiro lugar, logo depois tem o Youtube com 37%, seguido pelo Instagram com 31% de acesso. As redes sociais estão muito presentes na vida das pessoas, tanto que o acesso não fica restrito a somente um serviço, os usuários estão cadastrados em mais de duas ou três, onde eles entram diariamente para publicar conteúdos, curtir, comentar e compartilhar informações.

“É preciso ser visto para existir no ciberespaço. É preciso constituir-se parte dessa sociedade em rede, apropriando-se do ciberespaço e constituindo um eu ali” (EFIMOJA, 2005 apud RECUERO, 2007).

6 – Quais as atividades que você costuma fazer na internet?

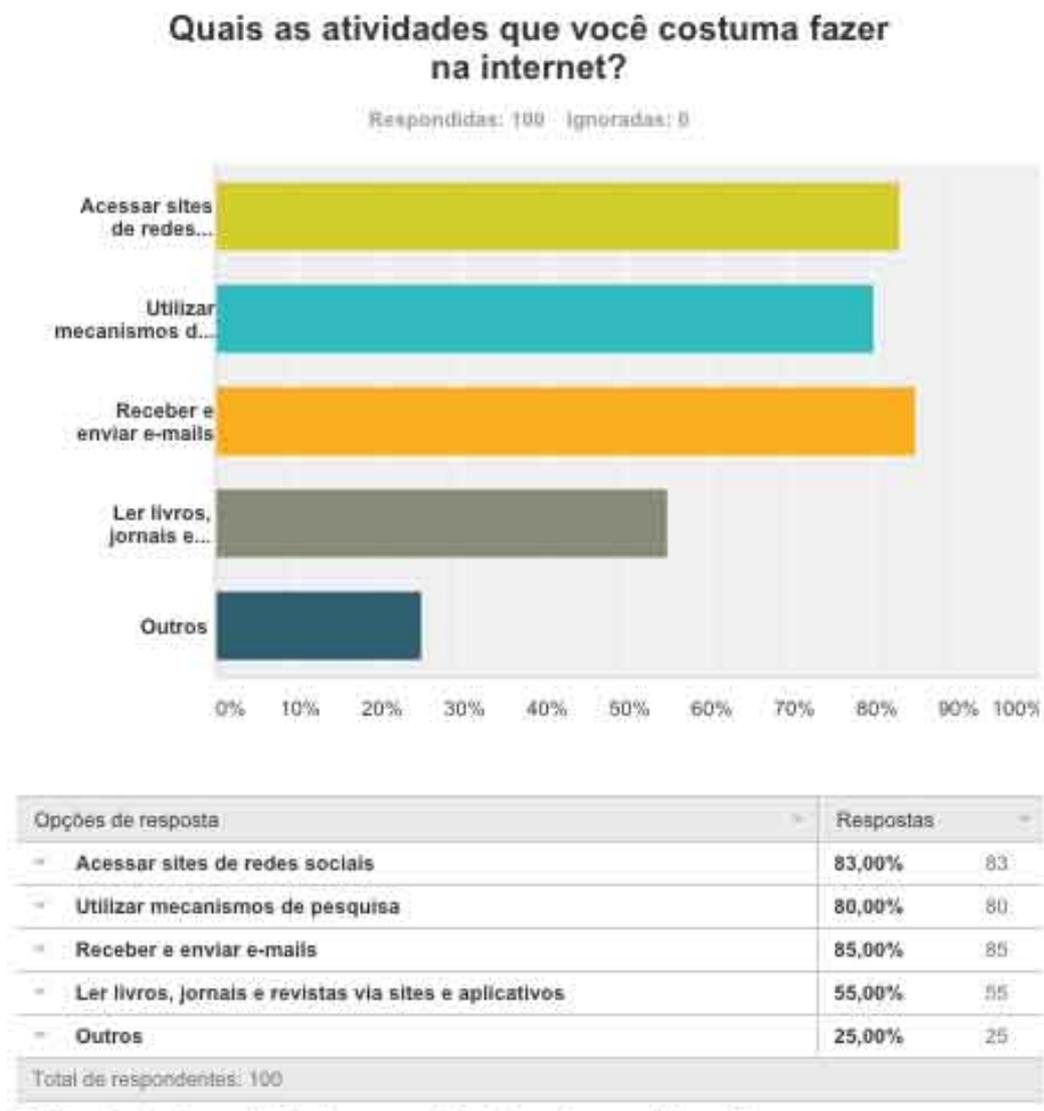


Gráfico 6 – Quais as atividades que você costuma fazer na internet

As principais atividades que os pesquisados costumam fazer na internet são, receber e enviar e-mails com 85%, seguido por acessar sites de redes sociais com 83% e com 80% utilizar mecanismos de pesquisa. Ler livros, jornais e revistas via sites

e aplicativos tem 55% da preferência dos pesquisados, seguido por 25% com outras atividades. Como os pesquisados variam o acesso a internet entre casa e trabalho, o envio e recebimento de e-mails tem prioridade como principal atividade para atualizá-los quanto as informações essenciais do seu dia a dia.

7 – Você utiliza o e-mail corporativo para fins pessoais? A empresa em que atua ou atuou adota alguma política de uso da internet e redes sociais?

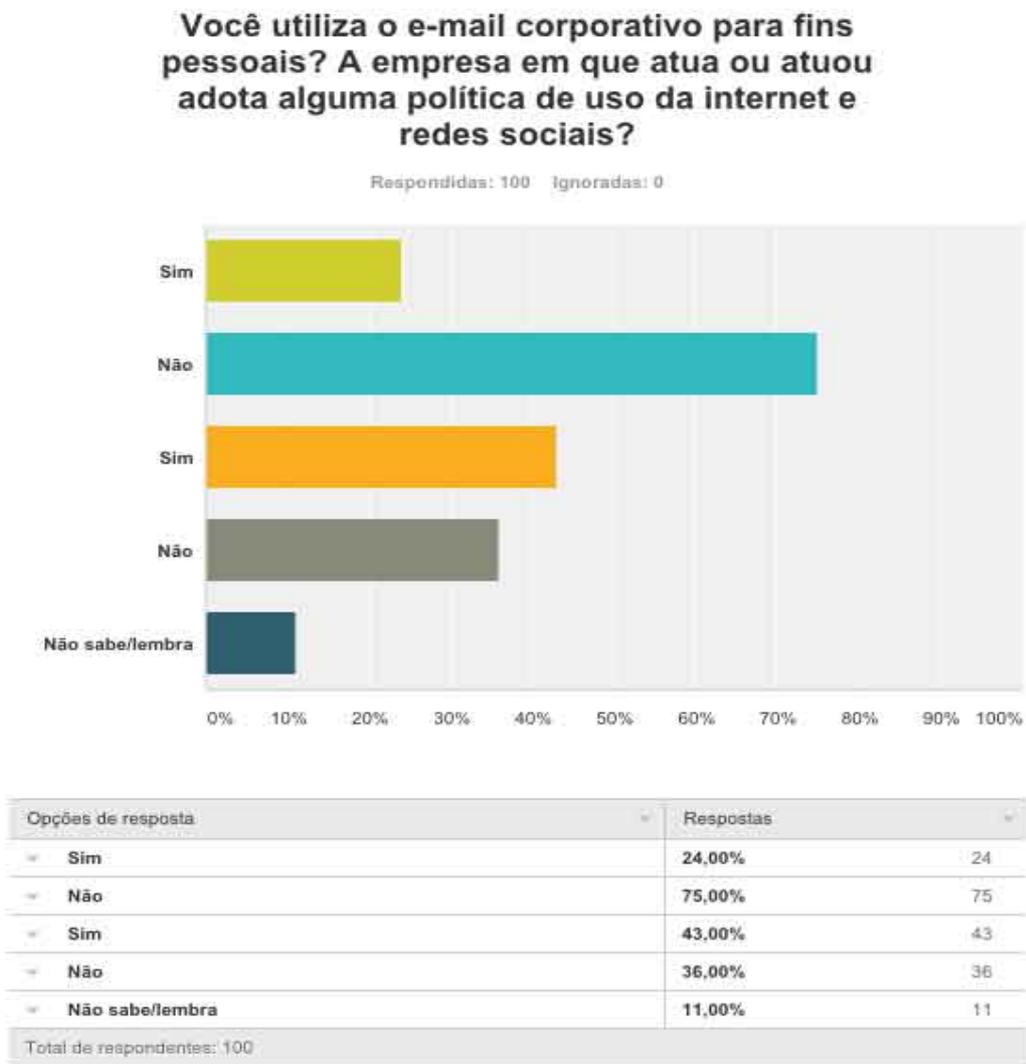


Gráfico 7 – Você utiliza o e-mail corporativo para fins pessoais; A empresa em que atua ou atuou adota alguma política de uso da internet e redes sociais

Com 75% os pesquisados relataram que não utilizam o e-mail corporativo para fins pessoais. O e-mail corporativo nada mais é do que uma ferramenta de trabalho, de propriedade da empresa, fornecida ao empregado para que as tarefas que lhe foram determinadas sejam realizadas. Por isso, o gráfico acima determina que o profissional de secretariado tem conhecimento do fato de que não se pode misturar o pessoal com o profissional na hora de utilizar o e-mail corporativo.

Outra questão levantada no gráfico é se a empresa tem alguma política no uso da internet e redes sociais e 43% responderam que sim, nos mostrando que, atualmente que um grande número de corporações, visa garantir suas informações sigilosas, restringindo o uso da internet e redes sociais por parte de seus colaboradores. Como outros 36% responderam que não existe essa política de restrição ao uso da internet e redes sociais, o profissional precisa ter bom senso para compartilhar tais informações relacionadas ao trabalho.

“Por este motivo, é fundamental para a empresa elaborar uma cartilha orientativa sobre postura em redes sociais, recomendando posturas gerais, aplicáveis seja no trabalho, seja na vida pessoal, já que é muito difícil delimitar claramente quando a pessoa está agindo em caráter pessoal e particular e quando está falando em nome da empresa, cargo ou função. Este documento, que tem finalidade educativa, mas também jurídica, é essencial para garantir a proteção da empresa” (www.revistajuridica.uol.com.br).

8 – Você adiciona as pessoas do seu ambiente de trabalho nas redes sociais?



Gráfico 8 – Você adiciona as pessoas do seu ambiente de trabalho nas redes sociais

O gráfico acima tem o intento de certificar se os entrevistados adicionam pessoas do seu ambiente de trabalho nas redes sociais, e como podemos ver 86,87% responderam que sim, contra 13,13% que não adicionam. A maioria não vê problemas em adicionar colegas de trabalho nas redes sociais.

Segundo o site www.roberthalf.com.br, enquanto no Brasil os executivos se sentem confortáveis em adicionar contatos profissionais no Facebook, o levantamento aponta que na média mundial apenas 19% se sentem confortáveis em se tornarem amigo dos superiores na rede social.

“É válido adicionar chefias e colegas de trabalho nas redes sociais que tenham como foco a ampliação do relacionamento profissional, como o LinkedIn. No caso de redes que têm por objetivo troca de informações e experiências relativas à vida pessoal, família e amigos (Facebook, por exemplo), o conselho é convidar somente pessoas com as quais temos vínculos de amizade ou afinidade” (www.oglobo.com).

9 – Você já divulgou algo relacionado ao seu trabalho nas redes sociais?

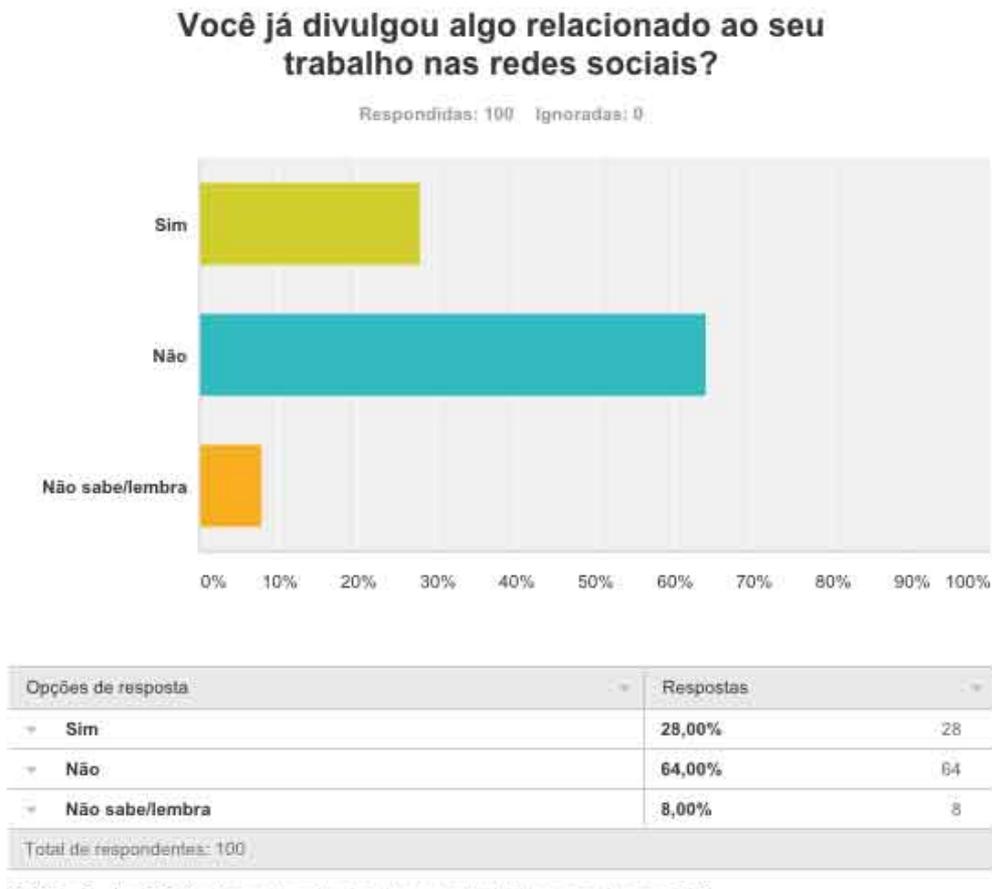


Gráfico 9 – Você já divulgou algo relacionado ao seu trabalho nas redes sociais

Nesta questão o principal objetivo é verificar se o profissional de secretariado já divulgou algo relacionado ao seu trabalho nas redes sociais, e o gráfico acima mostra que 64% responderam que não, contra 28% que responderam sim, que já publicaram alguma coisa com relação ao trabalho, agora 8% não lembram ou não sabem. A pesquisa determina que a maioria dos participantes tem a sensatez de não divulgar questões profissionais através das redes sociais. “Evitar falar de seu trabalho – com exceção da divulgação de conteúdo relevante sobre seu conhecimento, visando a propagação de seu expertise. Não fale sobre a rotina no escritório, os planos de crescimento da empresa, uma nova conta conquistada, um novo produto, enfim, qualquer informação que possa ser confidente ou usada pela concorrência” (www.blog.slidea.com.br).

10 – Como buscar o equilíbrio entre o ambiente profissional e o pessoal no uso das redes sociais?

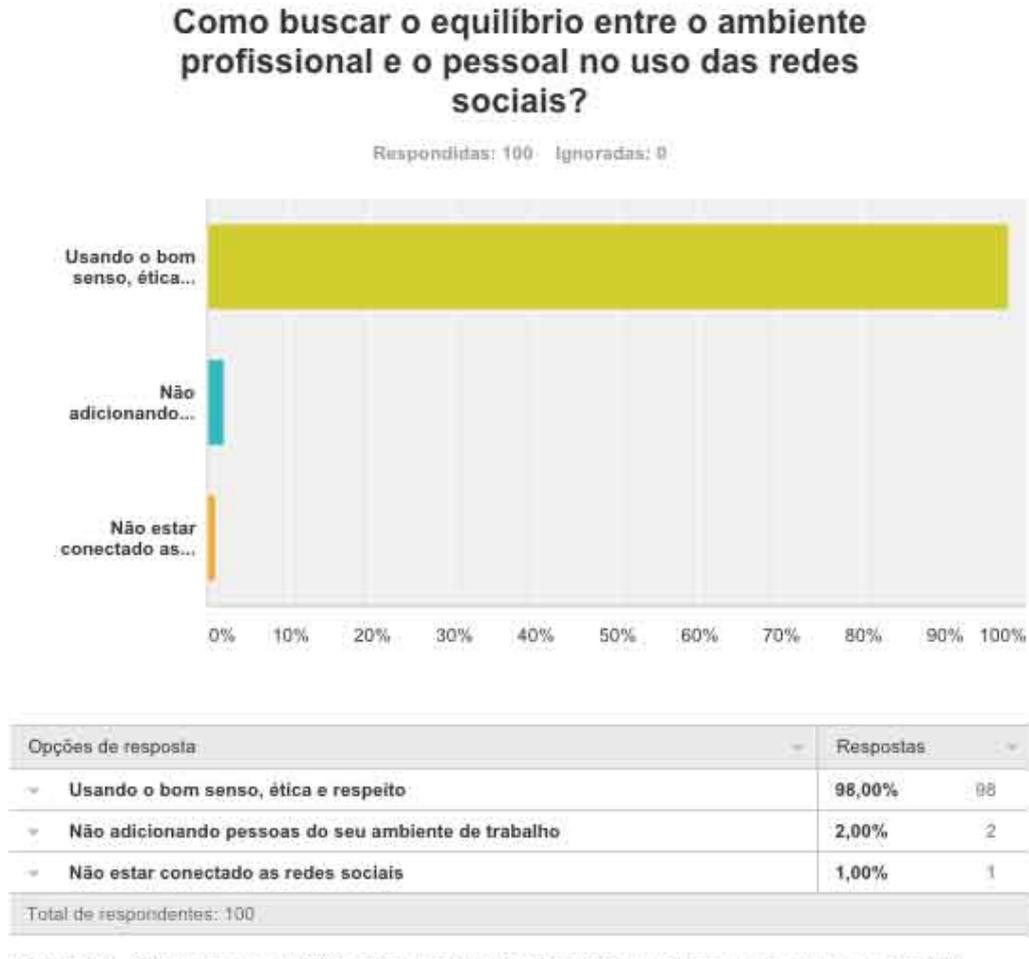


Gráfico 10 – Como buscar o equilíbrio entre o ambiente profissional e o pessoal no uso das redes sociais

A questão como buscar o equilíbrio entre o ambiente profissional e o pessoal no uso das redes sociais foi levantada com o objetivo de analisar a forma como o profissional de secretariado lida e o gráfico explica que 98% responderam que somente usando as redes sociais com bom senso, ética e respeito conseguem buscar esse equilíbrio. As relações de trabalho e os ambientes corporativos mudaram muito nos últimos anos, assim como as regras de convivência e as competências relacionadas. Os profissionais que sofrem com esse desafio moderno precisam de disciplina e planejamento, por mais que vida e trabalho estejam intimamente ligados hoje em dia, isso garante o equilíbrio que tanto buscam.

4.5. Desfecho da Pesquisa de Campo

O questionário “Etiqueta Empresarial: Os Desafios das Redes Sociais” foi administrado entre os dias 25 a 27 de Maio de 2015, disponibilizado pelo site SurveyMonkey. A pesquisa desenvolvida foi de caráter quantitativo, obtendo 100 entrevistados, sendo este público alvo profissionais da área de secretariado.

Após o período de aplicação, foi desenvolvido a tabulação dos dados, sendo disponibilizado um recurso de criação de gráficos em barra, disponibilizado pelo próprio provedor do site. A partir desta criação foi possível fazer a análise de cada gráfico, porém interligando as informações.

Posterior a análise, foi possível verificar que a maioria dos profissionais da área de secretariado é do sexo feminino, com idade entre 18 à 25 anos e que estão em busca de formação profissional específica. Grande parte tem conhecimento de etiqueta empresarial e aplica na sua rotina corporativa. Como demonstrado também, a internet é mais que uma ferramenta de trabalho e seu acesso por parte dos entrevistados fica em média de 4 à 7 horas por dia, administrando e-mails e redes sociais, variando seu acesso de casa ou do trabalho. Como o Facebook é o serviço mais utilizado, os pesquisados tem a noção de não utilizar o e-mail corporativo para uso pessoal e muitas empresas já utilizam alguma política restritiva no uso da internet e redes sociais, por isso o profissional de secretariado tem que ficar atento ao adicionar colegas de trabalho no ambiente virtual para não ultrapassar nenhum limite e somente com bom senso, ética e respeito conseguiram encontrar estabilidade na internet e nas redes sociais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto ao longo desta monografia, pode-se afirmar que a Etiqueta Empresarial e os Desafios das Redes Sociais são elementos completamente interligados nos dias atuais devido ao acesso das pessoas a internet e a quantidade de tempo em que a mesma fica conectada nas redes.

Na cena atual é preciso que o profissional de secretariado tenha conhecimento das relações humanas para que sua atuação no mercado de trabalho não dependa somente de suas habilidades técnicas, pois as empresas buscam colaboradores que as representem e demonstrem profissionalismo e bom senso no desenvolvimento de suas habilidades comportamentais e em época de tanta revolução tecnológica, a internet representa o coroamento de um processo de informatização que facilita o acesso do profissional de secretariado ao conhecimento e motivando-o a acompanhar as novas exigências do mercado de trabalho, como também se manter atento ao uso das redes sociais, para não compartilhar algo ofensivo e que vá prejudicar no ambiente de trabalho.

Conferimos desde o primeiro capítulo a evolução da humanidade e da sociedade e como, ao longo de sua história, a etiqueta foi primordial para estruturar e transformar as organizações da sociedade. Vimos as primeiras formas de associação e coexistência em grupos, as adaptações ao meio ambiente e as habilidades adquiridas ao longo do tempo, e a influência da Era Contemporânea para o desenvolvimento tecnológico e a globalização da economia. O conhecimento foi o principal combustível para o homem transmutar a diversidade de ideias e aplicá-las em um determinado tipo de conduta ou regras que trouxeram benefícios para toda comunidade e a etiqueta foi ressaltada como um grande diferencial no desenvolvimento pessoal e profissional, regras que não são privilégios de uma determinada classe social, qualquer pessoa pode aprender e fazer delas uma ferramenta a seu favor.

No segundo capítulo apuramos que a globalização e a tecnologia fomentaram o uso da internet e conseqüentemente das redes sociais. A globalização foi um processo econômico e social que estabeleceu uma integração entre os países e as pessoas do mundo e um dos seus aspectos positivos foi a circulação de forma mais rápida e eficiente do conhecimento científico e intercâmbio cultural, já seus aspectos negativos

foram a demasiada concorrência, competição e impactos no ecossistema. A tecnologia está intimamente interligada a evolução do homem, o uso inicial do fogo e de técnicas de caça e sobrevivência, demonstraram essa participação ativa do desenvolvimento tecnológico ao longo da história. Duas áreas que sofreram embates profundos da tecnologia foram a informação e a comunicação, que facilitaram o aparecimento da Sociedade da Informação, onde a sociedade atual trabalha relacionada em conceitos de natureza tecnológica. Assistimos um desenvolvimento tecnológico, independente e autônomo, sem necessitar de ser controlado pelo homem, seu criador, ou como a ciência afirma, que o desenvolvimento tecnológico avança tão rápido que o homem não o consegue alcançar.

A internet reconfigurou espaços geográficos e tornou o meio de comunicação mais acessível para as pessoas, afinal é uma rede remota internacional de computadores, descentralizada e de acesso público em que os usuários conectados possam usufruir de serviços de informação e comunicação de alcance mundial. Ela se tornou tão essencial no dia a dia, que seu uso está intrinsecamente relacionado ao comportamento da sociedade atual, gerando redes sociais de comunicação diversas e possibilitando a exploração de novas oportunidades. Possibilitou uma difusão rápida, através das novas tecnologias de informação, do conhecimento, permitindo às empresas não só melhorar a sua eficiência, mas fundamentalmente oferecerem novos produtos e serviços, tornando o profissional de secretariado atento e pronto a colocar em prática todo seu conhecimento. Como as redes sociais são organizadas em torno das pessoas e de seus interesses, a sua ascensão indica uma mudança na organização das informações e o profissional de secretariado, como gestor da informação, precisa estar vigilante quanto a divulgação da mesma e foi demonstrado que a melhor possibilidade para um ambiente virtual harmonioso entre o pessoal e o profissional, é utilizando as regras de etiqueta ou netiqueta, que embora não seja um conjunto de regras formalizada, o seu uso possibilita que o espaço virtual seja menos desordenado.

No terceiro capítulo foi realizada uma pesquisa de campo, voltada para os profissionais de secretariado e constatamos que o público abordado foi predominantemente do sexo feminino com idade mais influente entre 18 à 25 anos, que o mesmo busca atualização profissional através da graduação para exercer o cargo. O profissional de secretariado tem conhecimento de etiqueta empresarial e

aplica essa atitude no seu ambiente de trabalho pois ele se relaciona com níveis hierárquicos diferentes e precisa saber como se comportar e conhecer as regras, normas e condutas esperadas do profissional no ambiente corporativo é uma atitude que contribui para ajustar e orientar o comportamento às demandas do mundo dos negócios e as principais vantagens é que auxilia no relacionamento entre colegas, chefias e subordinados, como também contribui para que os profissionais assumam uma postura de confiança e naturalidade no decorrer de sua trajetória profissional. Ficou evidente também a quantidade de tempo em que o profissional de secretariado fica conectado a internet, com média de 7 horas por dia, administrando informações pessoais e profissionais, e quanto maior é o tempo acessando as redes sociais, maior é a chance do mesmo cometer algum tipo de deslize ou se expor demais, acarretando um prejuízo profissional e como essa interação ocorre entre o ambiente pessoal (casa) e o ambiente de trabalho, isso significa que o colaborador pode passar horas navegando sem, necessariamente, realizar algo produtivo, pois o mesmo está cadastrado em mais de duas ou três redes sociais diferentes. Por isso as empresas buscam formas e políticas para o uso da internet e das redes sociais e seus colaboradores precisam estar alertas a essas regras pois conferimos que o profissional de secretariado não tem o hábito de usar o e-mail corporativo para questões pessoais, mas tem o costume de adicionar colegas de trabalho nas redes sociais e publicando algo polêmico, ele pode comprometer sua credibilidade profissional e até mesmo por seu emprego em risco.

Com estes resultados percebem-se as mudanças no mercado de trabalho como também as mudanças comportamentais influenciadas pela internet e principalmente pelas redes sociais, pois elas se caracterizam pela conscientização, participação e interação em tempo real com acesso e apresentação de dados, permitindo e incentivando a interatividade entre seus usuários. Observa-se como as questões do comportamento estão em evidência, especialmente para o profissional de secretariado, que precisa ter seus conhecimentos associados a habilidades e atitudes, um profissional em constante evolução, adaptável ao mercado de trabalho em que está inserido e capaz de realizar seu trabalho com dinamismo e flexibilidade. Essa flexibilidade é que mantém uma postura profissional em um ambiente virtual pois muitas companhias encaram seus colaboradores como representantes de sua marca, mesmo fora do ambiente de trabalho e o uso das redes sociais no ambiente

corporativo ainda não é um consenso entre as organizações e o profissional deve ficar atento às regras estabelecidas pela empresa, tais como: horário de acesso, tempo de conexão e sites permitidos. O fundamental é que o profissional não deixe de executar suas atribuições diárias para gastar grande parte do dia navegando em perfis diversos.

O uso moderado das redes sociais não pode significar a perda total da identidade nas ferramentas e sim mostrar valores e o ideal para cultivar o respeito no ambiente virtual é separar um perfil para uso pessoal e um para uso profissional, evitando expor demais sua vida privada para colegas de trabalho e viabilizando um perfil profissional apenas para grupos segmentados, e sempre se perguntando se o que vai publicar é realmente relevante para seus seguidores e amigos. O importante a salientar e analisar é, quais são os benefícios e os malefícios que podem apresentar se não souberem usar as redes sociais com bom senso, ética e respeito.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACOSTA, A. C. M. A. **A importância da etiqueta social nas relações de trabalho do profissional de secretariado**. Universidade do Sagrado Coração. Bauru. Disponível em: http://www.fenasec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_ixsemisec_2lugar.pdf Acesso em: 16 mar. 2015.

ANNAN, K. **A Globalização**. Relatório do Milênio. 2009. Disponível em: http://www.unric.org/html/portuguese/uninfo/material_pedagogico/FINAL-glob.pdf Acesso em: 08 abr. 2015.

ARRUDA, Fabio. **Eficiente & elegante: guia de etiqueta profissional**. São Paulo: ARX, 2008.

AULETE, Caldas. **Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa**. 1 ed. Rio de Janeiro. Lexikon, 2012.

BALABAN, Alan. Tecnologia no trabalho. **Revista Circuito**, 2013. Disponível em: <http://www.revistacircuito.info/component/content/article/14-colaboradores/1455-tecnologia-no-trabalho.html> Acesso em: 21 abr. 2015.

BARBARA, A. **Principais características da globalização**. Dez-2008. Disponível em: <http://anderson.wordpress.com/category/principais-caracteristicas-da-globalizacao/> Acesso em: 08 abr. 2015.

BAZZO, W.A.; SILVEIRA, R. M. C. F. **Ciência e Tecnologia: Transformando a relação do ser humano com o mundo**. IX Simpósio Internacional Processo Civilizador. Ponta Grossa, PR. 2005.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. **Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das Principais Características que Compõem o Perfil**. 2013. Disponível em: <http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/perfil-secretario-executivo.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2015.

BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. **Social Network Sites: Definition, History and Scholarship Journal of Computer – Mediated Communication**, 2007.

BRANCO, V. R. C. **Rumo ao Sucesso: Aprenda como transformar sua vida profissional em uma carreira de sucesso.** 3 ed. Rio de Janeiro. E-papers: 2008.

BRIGGS, A.; BURKE, P. **Uma História Social da Mídia:** de Gutenberg à Internet. 2 ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

BRITO, L. P. L. **Netiqueta e Educação:** a importância da etiqueta nos espaços virtuais. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências e Tecnologia, 2012.

CAMPOS, D. Q. Garotas Modos e Modas: A Civilidade e a Estética Feminina na Coluna Garotas nos Anos Dourados. **X Simpósio Internacional.** Campinas, 2007. Disponível em: http://www.uel.br/grupo-estudo/processoscivilizadores/portugues/sites/anais/anais10/Artigos_PDF/Daniela_Queiroz.pdf Acesso em: 17 mar. 2015.

CARDOSO, I. N. A. **As redes sociais e a formação de um novo modelo de sociedade.** Dissertação de Pós Graduação. Universidade Anhembí Morumbi, 2012.

CARLETTO, B. Et al, **A evolução do trabalho do homem no contexto da civilização:** da submissão à participação. IX Simpósio Internacional Processo Civilizador, Ponta grossa, PR, 2005.

CARVALHO, A. M. **O impacto da tecnologia no mercado de trabalho e as mudanças no ambiente de produção.** Evidência, Araxá, n. 6, p. 153-172, 2010.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet:** reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. 02 ed. Rio de Janeiro. Zahar, 2003.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede.** 11 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede.** 06 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTRO, H. G. **1000 Perguntas de Relações Humanas e Etiqueta.** 2 ed. Rio de Janeiro. Forense, 1997.

CASTRO, P.A. **Rede complexa e criticalidade auto-organizada: modelos e aplicações**. 2007. Tese (Doutorado em Física) – Instituto de Física de São Carlos, Universidade de São Paulo, 2007.

CORTEZI, A. R.; CARVALHO, L. M. **A etiqueta corporativa: o requisito básico para o profissional de secretariado**. São Paulo, 2010. 64 p.

COSTA, Carla. **História Moderna**. 1 ed. – Salvador: FTC EaD, 2006.

COTRIM, Gilberto. **História Global Brasil e Geral**. Volume único – 8 ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

DARWIN, Charles. **A origem das espécies**. 4 ed. – Belo Horizonte: Editora Itatiaia, 2002.

DRUCKER, Peter. **Desafios Gerenciais para o Século XXI**. São Paulo, Thompson Learning, 1999.

ELIAS, Norbert. **A Sociedade de Corte**. Lisboa: Editora Estampa, 1987.

FERNANDES, I.; SOUZA, J. T. **O perfil do profissional de secretariado de nível superior demandado no mercado brasileiro**. IX SEGeT Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Tema: Gestão, Inovação e Tecnologia para Sustentabilidade. 2012. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos12/50316683.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2015.

FERREIRA, A. P. C. **Tecnologia de Informação, controle e mundo do trabalho: pensar tecnologia na ótica do trabalhador..** CAOS – Revista Eletrônica de Ciências Sociais, n. 11, Out. 2006, p. 14-24.

FREITAS, S. B. P. **Ética e etiqueta nas relações de trabalho do profissional de secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo. Disponível em: <http://www.revistagestaoesecretariado.org.br>. Acesso em: 01 fev. 2015.

GLOBALIZAÇÃO. **O que é Globalização**: conceito. Disponível em: <http://www.suapesquisa.com/globalizacao/> Acesso em: 06 abr. 2015.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. 12 ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

GOMES, Cristiana. **Pré-História**. Info Escola, 2010. Disponível em: <http://www.infoescola.com/historia/pre-historia/>. Acesso em: 15 mar. 2015.

GORENDER, J. **Globalização, tecnologia e relações do trabalho**. Estudos Avançados. V. 11, n. 29. São Paulo. Jan-Abr. 1997.

HELD, D.; MCGREW, A. **Prós e Contras da Globalização**. Tradução, Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

IANNI, Octávio. **Teorias da globalização**. 2 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1996.

INFORMÁTICA. **Internet**. Disponível em: <http://www.brasilecola.com/informatica/internet.htm> Acesso em: 21 abr. 2015.

JUNIOR, H. C. **A Idade Média: nascimento do ocidente**. 2 ed. São Paulo: Brasiliense, 2001.

KALIL, Glória. **Chic[érrimo]: Moda e etiqueta em novo regime**. 7 ed. São Paulo: Conex, 2004.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991. 270 p.

LEE, T. B. **Weaving the Web**: The original design and ultimate destiny of the World Wide Web by its inventor. San Francisco: Harper, 2000.

LEMOS, André; CUNHA, Paulo. (Orgs.) 2003. **Olhares sobre a Cibercultura**. Porto Alegre, Sulina, p. 11-23. Disponível em: <http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/cibercultura.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2015.

LIMA, Cláudia de C. As idades da história. **Guia do Estudante**. 2004. Disponível em: <http://guiadoestudante.abril.com.br/aventuras-historia/idades-historia-433670.shtml> . Acesso em: 15 mar. 2015.

LUCCI, E. A. A Era Pós-Industrial, a Sociedade do Conhecimento e a Educação para o Pensar. **Editores Mandruvá**, 2001. Disponível em: <http://www.hottopos.com/vidlib7/e2.htm>. Acesso em: 16 mar. 2015.

MARTELETO, Regina Maria. **Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação**. Ciência da Informação, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

MATARAZZO, Cláudia. Eti-quê?!. **Universo Online**, 2013. Disponível em: <http://www2.uol.com.br/clauidiamatarazzo/sfrescura19.shtml>. Acesso em: 16 mar. 2015.

MATARAZZO, C. **Net.Com.Classe.Um** – Um guia para ser virtualmente elegante. 2 ed. São Paulo: Melhoramentos, 1999.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da Secretária Lei nº 9.261/96**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MICHAELIS: dicionário escolar língua portuguesa. São Paulo: Melhoramentos, 2002.

MONTEIRO, Euder. **Manual Ilustrado de Paleoantropologia para Iniciantes**. 1ª edição, 2009. Disponível em: [http://paleoantro.dominiotemporario.com/doc/PALEOANTROPOLOGIA_PARA_INICIANTES\[Pos_Fernando\]\[1\].pdf](http://paleoantro.dominiotemporario.com/doc/PALEOANTROPOLOGIA_PARA_INICIANTES[Pos_Fernando][1].pdf). Acesso em: 13 mar. 2015.

MORAES, J. S. **Executivo e Secretária, Parceiros e Gestores**. Universidade Candido Mendes. Pós Graduação “Lato Sensu”. Instituto a Vez do Mestre. Rio de Janeiro, 2009.

MORAIS, C. T. Q. **Conceitos Sobre Internet e Web**. 1 ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2012. 112p.

NEVES, Maria da Conceição de Oliveira. **Introdução ao Secretariado Executivo**. 1 ed. Rio de Janeiro: TMais8, 2007.

NUNES, D. **Aspectos positivos da globalização**. 2010. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/40327056/Aspectos-Positivos-da-Globalizacao> Acesso em: 10 abr. 2015.

PACIEVITCH, Thais. Arte Rupestre. **Info Escola**, 2012. Disponível em: <http://www.infoescola.com/artes/arte-rupestre/>. Acesso em: 15 mar. 2015.

PARANHOS, Felipe. Processo de Evolução Tecnológica. **Oficina da Net**, 2013. Disponível em: <http://www.oficinadanet.com.br/post/11764-processo-de-evolucao-tecnologica> Acesso em: 21 abr. 2015.

PENA, R. A. **Primeira Fase da Globalização**. Disponível em: <http://www.brasilecola.com/geografia/primeira-globa.htm> Acesso em: 07 abr. 2015.

PENA, R. F. A. Fases da Globalização. **Mundo Educação**. Disponível em: <http://www.mundoeducacao.com/geografia/fases-globalizacao.htm> Acesso em: 08 abr. 2015.

PETRONI, C. L. **A subjetividade na construção do secretariado executivo**. 2007. 277 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Psicologia da Educação, Centro Universitário Fieo, São Paulo, 2007.

PINTO, Tales dos Santos. Idade Contemporânea. **Mundo Educação**, 2007. Disponível em: <http://www.mundoeducacao.com/historiageral/idade-contemporanea.html>. Acesso em: 15 mar. 2015.

PIVETTA, M. Do Macaco ao Homem. **Pesquisa FAPESP**, São Paulo, n. 215, jan 2014. Disponível em: <http://revistapesquisa.fapesp.br/2014/01/13macaco-ao-homem/>. Acesso em: 13 mar. 2015.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E-Compós**. Brasília, vol. 9, 2007. Disponível em: <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/153/154>. Acesso em: 20 abr. 2015.

RAMOS, S. **Tecnologias da informação e comunicação**. Outubro, 2008. Disponível em: <file:///E:/TCC/Globali%C3%A7%C3%A3o%20e%20Tecnologia/Tecnologia/Tecnologia%20da%20Informa%C3%A7%C3%A3o/Tecnologias.pdf> Acesso em: 20 abr. 2015.

RECUERO, R. C. **A Internet e a Nova Revolução de Comunicação Mundial**. Ensaio Tecnologia de Comunicações. PUC/RS, Porto Alegre, dez. 2000.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RECUERO, Raquel. **Tipologia de Redes Sociais Brasileiras no Fotolog.com**. XXX Congresso Brasileiro de Ciências de Comunicação – Santos – 29 ago. 02 set. 2007.

ROCHA, P. **Aspectos positivos e negativos da globalização**. 2013. Disponível em: <http://geofreitas.blogspot.com.br/2013/02/aspectos-negativos-e-positivos-da.html>. Acesso em: 21 abr. 2015.

ROCIO, V. **Tecnologias da Informação e Comunicação**. 2010. Disponível em: <http://www.google.com.br/search?q=Considera-se+que+o+advento+destas+novas+tecnologias+e+a+forma+como+foram+utilizadas+por+governos%2C+empresas%2C+ind>. Acesso em: 20 abr. 2015.

RODRIGUES, A. M. M. **Por uma filosofia da tecnologia**. In: Grinspun, M. P. S. Z. (org.). Educação Tecnológica – Desafios e Perspectivas. São Paulo: Cortez, 2001: 75-129.

RODRIGUES, M. V. C. **A influência da tecnologia nos aspectos organizacionais**. Artigo publicado na revista tendência do trabalho, p. 1-11. Setembro, 1996.

SANTOS, A. C. L. **Etiqueta Empresarial**. Disponível em: <http://augustocerimonial.blogspot.com.br/> Acesso em: 17 mar. 2015.

SANTOS, C. J. G. **Tipos de Pesquisa**. Metodologia Científica, 2010. Disponível em: http://www.oficinadapesquisa.com.br/APOSTILAS/PROJETO_RH/_OF.TIPOS_PESQUISA.PDF Acesso em: 22 mai. 20105.

SCHILING, V. **Globalização, ontem e hoje**: A segunda fase da globalização. Disponível em: <http://educaterra.terra.com.br/voltaire/seculo/2002/10/10/003.htm> Acesso em: 08 abr. 2015.

SCHILING, Voltaire. Globalização, Ontem e Hoje. **Slideshare**, 2001. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/vanessachamma/fases-da-globalizacao-2> Acesso em: 08 abr. 2015.

SHEA, Virginia. **Netiquette**. San Francisco: Albion Books, 1994. In: BISCALCHIN, Ana; ALMEIDA, Marco. **Apropriações sociais da tecnologia**: ética e netiqueta no universo da infocomunicação, InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação, v. 2, n. 1, 2011, p. 199.

SILVA, J. C. T. **Tecnologia**: conceitos e dimensões XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Curitiba, PR. 23-25 outubro, 2002.

SILVA, R. H. A. **Sociedade em Rede: cultura, globalização e formas colaborativas**. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt> Acesso em: 08 abr. 2015.

SOARES, E. P. Etiqueta social e prof.: O que é isso? **Etiqueta Social & Marketing Pessoal**, 2013. Disponível em: <http://www.etiquetasocial.com.br/conteudos/index.asp?id=71> Acesso em: 22 mar. 2015.

SODRÉ, Muniz. O globalismo como neobarbárie. In: MORAES, Dênis de (org.). **Por uma outra comunicação: mídias, mundialização cultural e poder**. Rio de Janeiro: Record, 2004. Pp. 21-40

SOUSA, Andréia N. L. Globalização: Origem e Evolução. **Caderno de Estudos Ciência e Empresa**, Teresina, ano 8, n. 1. jul. 2011.

SOUZA, Mauro de. Administração: Da Era Industrial a Era do Conhecimento. **Melhor Guia Brasil**, 2011. Disponível em: <http://maurodesouza.melhorguiaabrazil.com.br/2011/04/administracao-da-era-industrial-era-do.html>. Acesso em: 16 mar. 2015.

STORER, Tracy I. et al.. **Zoologia Geral**. 6 ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2000.

TECNOLOGIA. **Conceito de Internet**. Disponível em:
<http://conceito.de/internet#ixzz3Y3Xh4YZ7> Acesso em: 08 abr. 2015.

TEICH, D. H.; MADOV, N. O Homem de 7 milhões de anos. **Veja**, São Paulo, ano 35, n. 28, p. 74-75, jul. 2002.

TELLES, André. **A revolução das mídias sociais: cases, conceitos, dicas e ferramentas**. 2 ed. São Paulo: M Books do Brasil Editora Ltda, 2011.

TIAGO FERREIRA DA SILVA. **Eras Históricas**. Disponível em:
<http://www.infoescola.com.br/era-historicas>. Acesso em: 22 mar. 2015.

TORQUATO, Gaudencio. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Pioneira, 2002.

TOSSERI, Olivier. O homem de Neandertal era menos inteligente que o CroMagnon. **História Viva**, 2012. Disponível em:
http://www2.uol.com.br/historiaviva/artigos/o_homem_de_neandertal_era_menos_inteligente_que_o_cromagnon_falso_.html Acesso em: 20 mar. 2015.

TURNER, David; MUÑOZ, Jesus. **Para os filhos dos filhos de nossos filhos**: uma visão da sociedade internet. São Paulo: Summus, 2002.

VEIGA, Rachel. **Guia de secretariado, técnicas e comportamentos**. São Paulo: Erica, 2007.

VERAZTO, E. V. **Projeto Teckids**: Educação Tecnológica no Ensino Fundamental. Dissertação de Mestrado. Campinas. Faculdade de Educação. UNICAMP. 2004.

WELLMAN, B. **The school child's choice of companions**. Journal of Educational Research, v. 14, p. 126-132, 1996.

7. ANEXOS

Anexo 1.

Questionário – Etiqueta Empresarial e os Desafios das Redes Sociais

1 – Sexo?

A – Feminino

B – Masculino

2 – Qual sua idade?

A – Entre 18 e 25 anos

B – Entre 25 a 35 anos

C – Mais de 35 anos

3 – Qual seu grau de escolaridade?

A – Ensino médio completo

B – Ensino superior incompleto / cursando

C – Ensino superior completo

D – Pós-graduação (cursando/completo)

4 – Você atua profissionalmente na área de secretariado?

A – Sim

B – Não

5 – Você tem conhecimento sobre etiqueta empresarial?

A – Sim

B – Não

6 – Acredita que a etiqueta empresarial seja importante para sua atuação profissional?

A – Sim

B – Não

7 – Quantas horas por dia você utiliza a internet?

A – menos de 1 hora

B – De 1 hora à 4 horas

C – De 4 horas à 7 horas

D – Mais de 7 horas

8 – Em quais locais você costuma acessar a internet?

A – Casa

B – Trabalho

C – Faculdade

D – Outros

9 – Entre as redes sociais que você está cadastrado, qual delas você mais utiliza?

A – Facebook

B – Twitter

C – Youtube

D – LinkedIn

E – Instagram

10 – Quais as atividades que costuma fazer na internet?

A – Acessar sites de redes sociais

B – Utilizar mecanismos de pesquisa

C – Receber e enviar emails

D – Ler livros, jornais e revistas via sites e aplicativos

E – Outros

11 – Você utiliza o e-mail corporativo para fins pessoais?

A – Sim

B – Não

12 – A empresa em que você atua ou atuou adota alguma política de uso da internet e redes sociais?

A – Sim

B – Não

C – Não sabe

13 – Você adiciona as pessoas do seu ambiente de trabalho nas redes sociais?

A – Sim

B – Não

14 – Você já divulgou algo relacionado ao seu trabalho nas redes sociais?

A – Sim

B – Não

C – Não sabe

15 – Como buscar o equilíbrio entre o ambiente profissional e pessoal no uso das redes sociais?

A – Usando o bom senso, ética e respeito

B – Não adicionando pessoas do seu ambiente de trabalho

C – Não estar conectado as redes sociais