



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FEAACS - FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E  
SECRETARIADO EXECUTIVO

CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO

ÉRIKA RAMALHO ARAGÃO

**AS NOVAS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETÁRIADO  
EXECUTIVO: FOCO EM EMPRESAS DE FORTALEZA**

FORTALEZA-CE  
2010

ÉRIKA RAMALHO ARAGÃO

**AS NOVAS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETÁRIADO  
EXECUTIVO: FOCO EM EMPRESAS DE FORTALEZA**

Monografia apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Zorandy Lopes de Oliveira

FORTALEZA-CE  
2010

A671n

Aragão, Érika Ramalho

As novas competências do profissional de secretariado executivo: foco em empresas de Fortaleza / Érika Ramalho Aragão. – Fortaleza, 2010.

68f: 30 cm

Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado. Fortaleza-CE, 2010.

1. Secretariado Executivo 2. Perfil Profissional 3. Novas Competências. I Título.

CDD: 371.38

ÉRIKA RAMALHO ARAGÃO

**AS NOVAS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO: FOCO EM EMPRESAS DE FORTALEZA**

Esta monografia foi submetida à Coordenação do Curso de Secretariado Executivo, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

A citação de qualquer trecho desta monografia é permitida, desde que feita de acordo com as normas de ética científica.

Data da aprovação 03/12/2010

---

Prof. Zorandy Lopes de Oliveira  
Prof. Orientador

Nota

---

---

Prof. Carlos Manta Pinto de Araújo  
Membro da Banca Examinadora

Nota

---

---

Prof. Laudemiro Rabelo de Souza e Moraes  
Membro da Banca Examinadora

Nota

---

Ao meu esposo, Venycio, pelo apoio e  
incentivo na realização deste trabalho.

## AGRADECIMENTOS

A DEUS, que me deu vida e inteligência, e que me dá força para continuar a caminhada em busca dos meus objetivos.

Aos meus pais, Aragão e Zélia, por tudo que me ensinaram, e meu esposo Venycio, pela paciência, incentivo e companheirismo sempre.

A minha querida avó Josefa, que sempre esteve presente, e que agora, do lado do nosso Pai do céu, está a interceder por mim e minha família.

Ao professor e orientador Zorandy Lopes de Oliveira pela dedicação e pelos ensinamentos acadêmicos na realização deste trabalho, que sem sua importante ajuda não teria sido concretizado.

Aos professores Carlos Manta Pinto de Araújo e Laudemiro Rabelo de Souza e Moraes por fazerem parte da banca examinadora.

E a todos aqueles, que direta ou indiretamente, contribuíram para que este trabalho se tornasse uma realidade.

## RESUMO

O profissional de secretariado executivo é peça fundamental dentro das organizações, devido à flexibilidade das suas atribuições. O trabalho consiste em uma pesquisa bibliográfica que aborda a história e a evolução da profissão, suas transformações e as mudanças ocorridas para chegar ao perfil profissional, de acordo com as novas competências que lhe competem no mercado atual. A evolução no conhecimento é a base do profissional de secretariado, que deve estar atualizado e em constante busca para suprir as exigências do mercado, e estar apto a exercer tal função e entrar na competição do mercado de trabalho com um diferencial. No entanto é primordial que esse profissional entenda seu papel dentro da organização e assuma para si a responsabilidade de desenvolver e aprimorar características que compõem o seu perfil. Concluindo, foram elencadas algumas competências, que hoje, conforme as necessidades do mercado, são exigidas e para as quais, de acordo com a caracterização do perfil, o profissional de secretariado é preparado, garantindo-lhe condições de desempenhar sua função.

Palavras-chave: Secretário Executivo, Perfil Profissional, Novas Competências

## ABSTRACT

The Professional of executive secretary is an important part inside of the organizations due to flexibility of its attributions. This work is a bibliographic research that shows the history and evolution about the profession, the transformations and changes that happened to reach the professional profile in accordance with the new abilities that compete to it in the current market. The evolution in the knowledge is the base of the secretaryship professional that must be brought up to date and in constant search to supply the requirements of the market and to be able to practice such function and to enter in the competition of the market of work with a differential. However it is essential that these professionals understand their role inside of the organization and take on itself the responsibility to develop and improve features that make your profile. Concluding was listed some skills that today according to market needs are required and for which according to the profile characterization the professional of executive secretary is prepared, ensuring conditions to it to play its function.

Keyword: Executive Secretary, professional profile, new abilities

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Divisão da População Amostral por Sexo .....	42
Gráfico 2 – Faixa Etária do Profissional de Secretariado .....	43
Gráfico 3 – Escolaridade do Profissional de Secretariado .....	43
Gráfico 4 – Forma de Vínculo com a Empresa .....	44
Gráfico 5 – Porte da Empresa .....	44
Gráfico 6 – Tipo de Empresa .....	45
Gráfico 7 – Tempo de Trabalho como Secretário (a) .....	45
Gráfico 8 – Formação Acadêmica contribui para desempenho profissional .....	46
Gráfico 9 – Procura Especializar-se na Área .....	46
Gráfico 10 – Habilidades Técnicas Secretariais .....	47
Gráfico 11 – Conhecimento em Língua Inglesa .....	47
Gráfico 12 – Conhecimento em Informática .....	48
Gráfico 13 – Recursos da Comunicação na Empresa .....	48
Gráfico 14 – Considera-se Importante no Processo de Comunicação na Empresa .....	49
Gráfico 15 – Tem Autonomia na Tomada de Decisões na Empresa .....	49

## SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICOS.....	7
1. INTRODUÇÃO .....	9
2. A EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO .....	11
3. ATIVIDADES ATUAIS EXERCIDAS PELO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	19
3.1 – Atendimento.....	22
3.2 – Agenda .....	24
3.3 – <i>Follow-up</i> .....	25
3.4 – Redação .....	25
3.5 – Organização de Reuniões.....	26
3.6 – Organização de Eventos.....	27
3.7 – Preparação de Viagens.....	28
3.8 – Documentação e Arquivo.....	29
4. NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO .....	31
5. ANÁLISE DE DADOS DA PESQUISA DE CAMPO REALIZADA COM PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO .....	40
6. CONCLUSÃO.....	49
REFERÊNCIAS .....	51
APÊNDICE – QUESTIONÁRIO – PESQUISA DE CAMPO – PROFISSIONAL DE SECRETARIADO.....	53
ANEXOS.....	55
ANEXO A – Lei que Reconhece a Profissão Secretarial .....	56
ANEXO B – Lei de Regulamentação da Profissão Secretarial .....	58
ANEXO C – Código de Ética do Profissional de Secretariado .....	60
ANEXO D – Classificação Brasileira de Ocupações .....	64
ANEXO E – Tabela de Resultados .....	65

## 1 – INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta a importância da evolução ocorrida no perfil do profissional de secretariado executivo, que em consequência da atual exigência do mercado de trabalho teve que rever e renovar seu modo de executar as atribuições inerentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhes era apresentada. A escolha por esse tema nasceu ao perceber que ainda existem pessoas que acreditam que o secretário somente exerce atividades rotineiras de um escritório, como tomar conta da agenda do chefe e servir o “cafezinho” aos clientes. Desse modo sentiu-se a necessidade de explanar sobre o novo perfil do secretário e com isso tentar “desmistificar” a imagem desse profissional.

O trabalho tem por objetivo abordar as novas competências do Profissional de Secretariado Executivo, que desde a época da máquina de escrever até hoje, reino da internet, sofreu grandes mudanças e evoluiu a uma constante reconstrução das suas atividades administrativas.

A metodologia utilizada após a decisão do tema foi a pesquisa bibliográfica nas bibliotecas da UFC, determinando assim o que mais se adequava ao assunto abordado, além disso, utilizou-se de artigos e teses de sites conceituados específicos da área. Em seguida foi aplicado um questionário, através de correio eletrônico, na pesquisa de campo. Para a divulgação do questionário contou-se com a participação do Grupo CESEC – Central Executiva de Secretariado do Ceará, que prontamente o divulgou em seu site para que seus membros respondessem.

A proposta do capítulo 2 é apresentar a história da evolução do profissional de secretariado executivo, passando por vários períodos importantes para o crescimento da profissão, bem como retratar algumas características atuais do profissional.

O capítulo 3 aborda as técnicas secretariais exercidas pelo secretário executivo atualmente.

O capítulo 4 tem a finalidade de apresentar o novo perfil do profissional de secretariado, características e atribuições que este profissional deve possuir para ser incluso no mercado de trabalho e nas organizações, bem como suas habilidades e novas competências dentro desse ambiente organizacional em constantes mudanças e exigências.

Finalmente no capítulo 5 é apresentada a pesquisa de campo realizada com os profissionais de secretariado, como forma de traçar um perfil atual do secretário executivo das empresas em Fortaleza.

Feito isso, será apresentada a conclusão com uma análise dos resultados finais como forma de sintetizar todo assunto abordado.

## 2 – A EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

São significativas as mudanças ocorridas no perfil do profissional de secretariado executivo. A globalização, o *empowerment*, a horizontalização da hierarquia nas organizações, contribuíram de forte maneira, para o progresso contínuo do exercício da profissão. Se inicialmente o profissional de secretariado executivo exercia apenas atividades meramente operacionais, tais como: datilografia, digitação, taquigrafia, envio e recebimento de correspondências, atendimento telefônico, recepção de visitas, manutenção de arquivos, agenda de reuniões, etc; atualmente, o profissional de secretariado vem conseguindo paulatinamente agregar valor ao seu trabalho, passando a exercer atividades que exigem conhecimento técnico, flexibilidade, capacidade de trabalho em equipe, resolução de conflitos internos e externos e multifuncionalidade.

É importante salientar que essas mudanças não ocorreram repentinamente, na verdade resultam de várias combinações que merecem ser elucidadas.

Os primeiros registros da profissão secretarial datam dos tempos dos faraós, sendo exercida pelo sexo masculino, na figura dos escribas. A semelhança existente entre as atividades exercidas pelos escribas e as exercidas pelos profissionais de secretariado atualmente, nos faz acreditar que este importante personagem histórico tenha sido a provável origem da profissão de secretário. Os escribas eram os encarregados de todos os registros dos acontecimentos de um povo. Havia escribas para o registro da colheita, fiscais dos impostos, da produção agrícola e dos artefatos. Também se fez necessário escriba para o registro dos fatos administrativos.

Para (NATALENSE 1998, p. 04):

*“...percebe-se que o “antepassado” do secretário foi o escriba: profissional que em tempos remotos realizava tarefas bastante semelhantes às do secretário. O escriba oriental é o homem que domina a escrita, faz contas, classifica os*

*arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito e que, por conseguinte, é naturalmente encarregado da sua execução.”*

No baixo Império Romano, muitos escribas eram taquígrafos do Estado mas exerciam outras funções, tais como: copistas, contadores, fiscais, etc. Com a vulgarização da estenografia passaram a assumir importante papel nos escritórios da administração pública, e a partir desse momento surgem os secretários, cuja profissão, em sua origem, foi exercida somente por profissionais do sexo masculino. A palavra secretário originou-se do latim, possuindo os seguintes significados:

- 1 – *Secretum*: lugar retirado, retido, solidão, audiência;
- 2 – *Secreta*: particular, segredo, mistério;
- 3 – *Secretarium*: lugar retirado, conselho privado.

Durante a Idade Média, devido às condições políticas e sociais da época, o secretário praticamente desaparece. Em virtude disso a função passa a ser exercida, apenas em parte, pelos monges nos mosteiros que, na realidade, não eram exatamente secretários, mas sim, copistas.

Na Idade Moderna, com o ressurgir do comércio, tem-se uma expressiva ação secretarial, que se integra mais tarde à estrutura organizacional das empresas como acontece em nossos dias.

Com a Revolução Industrial a função de secretário ressurge. Na segunda fase da Revolução, em 1860, Christopher Sholes inventou um tipo de máquina de escrever. Sua filha, Lílian Sholes, testou tal invento, tornando-se a primeira mulher a escrever numa máquina em público. Lílian Sholes nasceu em 30 de setembro de 1850. Por ocasião do centenário de seu nascimento, as empresas fabricantes de máquinas de escrever fizeram diversas comemorações, entre elas, concursos para escolher a melhor datilógrafa. Tais concursos alcançaram sucesso e

repetiram-se anualmente, a cada 30 de setembro. Como muitas secretárias participam, o dia passou a ser conhecido como o “Dia das Secretárias”.

A mulher passa a atuar como secretária, de forma expressiva, na Europa e nos Estados Unidos, a partir das duas guerras mundiais. Com a escassez de mão-de-obra masculina, desviada para os campos de batalha e, com uma estrutura industrial/empresarial desenvolvida, as empresas não tiveram outra alternativa para manterem-se em funcionamento, senão a de utilizar a mão-de-obra feminina, em todas as áreas. De acordo com Lúcia Casimiro (em seu artigo intitulado: A Saga das (os) Secretárias (os) e, publicado no *site* da FENASSEC), em 1945 já existiam 20 milhões de pessoas na profissão com estatística crescente.

No Brasil, a atuação da mulher como profissional de secretariado surge, com maior ênfase, na década de 50, com a chegada das empresas multinacionais, cuja cultura organizacional já estava habituada com a presença feminina. Estas multinacionais vieram trazendo novas técnicas administrativas e incentivando uma estrutura empresarial de forma a abrir maior espaço para este profissional. Nesta época a secretária executava algumas técnicas secretariais, como: datilografia, digitação, taquigrafia, organização de arquivos, atendimento telefônico, ou seja, havia pouco estímulo à criatividade e pouco poder de decisão. É nesse momento que são implantados alguns cursos voltados para a área, como o curso técnico em Secretariado, criado pelo CETREDE (Centro de Treinamento e Desenvolvimento) em 1994.

Na década de 60, com a chegada do progresso no País, houve uma crescente formação de administradores para implementação de técnicas gerenciais e, para estes, ter uma secretária era símbolo de status, valorizando esta profissão. De acordo com o *site* da Universidade Federal da Bahia foi lá que em 1969 foi criado o 1º curso de Secretariado Executivo do Brasil.

Nos anos 70 a secretária começa a ser vista como um membro ativo na gerência, capaz de influenciar decisões e pensamentos do executivo. Ela começa

a ter uma atuação mais dinâmica e abrangente, ganhando respeito nas organizações. É na década de 70, mais precisamente em 5 de setembro de 1978, que surge a Lei nº 6.556/78 (ver anexo A), sendo o primeiro documento que reconhece a profissão secretarial, no âmbito do Governo Federal.

Nos anos 80 a secretaria é assessora. É nesta época, por meio de muita luta, que ocorre a regulamentação da profissão com a assinatura da Lei nº 7.337, de 30/09/1985 (ver anexo B), e a classe ganha força com a criação da FENASSEC – Federação Nacional de Secretários em 1988, em Curitiba. Também nessa década, mais precisamente em 1983, foi aprovado o Código de Ética da Secretaria Brasileira (ver anexo C).

A década de 90 é um marco na profissão secretarial, pois o profissional se caracteriza como uma figura importante na empresa. A partir de então, criou-se uma relação de confiança muito grande entre a secretária e o executivo, pois ele passou a transmitir informações-chave da rotina empresarial para ela e esta pode, então, assessorá-lo com maior eficiência.

Com o advento dos recursos tecnológicos, mudou-se a forma de trabalhar no escritório, as organizações passaram a buscar intensamente a qualidade total e a valorização dos clientes. Tais transformações ocorreram principalmente com a introdução da reengenharia que redefiniu o papel de todos na empresa e dos que secretariam, atribuindo a estes mais autonomia nas execuções das tarefas”.

Para (STAIR e REYNOLDS, 2002, p. 39):

*“A Reengenharia é vista como um redesenho de processos, que envolve a readequação dos processos empresariais, estruturas organizacionais, sistemas de informação e valores da organização objetivando uma guinada nos resultados dos negócios da organização”.*

No entanto em consequência dessa evolução da informática que mudou a atitude dos administradores, fazendo com que estes se tornassem mais independentes em suas tarefas, criou-se o mito de que a profissão de secretária estaria em extinção. O desaparecimento do profissional de secretariado chegou a ser considerado como uma etapa natural dos avanços tecnológicos, assim como a utilização do papel nos escritórios, que também deixaria de existir devido a facilidade de acesso aos dados através do computador. Mas, felizmente, a profissão não parou no tempo e evoluiu até mesmo antes de ser ameaçada de extinção. Para Natalense (1998) o que o mundo empresarial pode conferir foi a despedida ao modelo “secretária serviçal”.

No final dos anos 90 a busca da excelência obrigou os profissionais de secretariado executivo a redimensionarem a sua atuação. O perfil da moça elegante, bem vestida e ótima digitadora é substituído. Exige-se agora profissionais de perfil criativo: pessoas polivalentes e atualizadas, produtoras de lucros e resultados. É nesse momento que o profissional de secretariado assume vida própria dentro das organizações, mostrando qualidades que até então eram desconhecidas. O profissional passa a criar condições para a empresa produzir resultados, ampliando sua área de atuação, além da assessoria ao gestor.

O século XXI chegou com força total, já respaldado nas mudanças ocorridas no final da década de 90, e trouxe à realidade novas exigências. O perfil do profissional de secretariado mudou. Ampliaram-se as competências. Cresceram a dimensão e o nível de responsabilidade. Aliada a todas essas mudanças, há também a constatação da importância da categoria no cenário mundial. E foi devido a essa importância e evolução do profissional de secretariado no mundo organizacional que as entidades representativas da classe iniciaram uma luta pela criação de um Conselho Federal próprio, que atualmente encontra-se em estudo pelo Ministério do Trabalho, com o intuito de cobrar e aplicar a lei de regulamentação e a atuação plena da profissão.

O avanço da tecnologia foi um fator fundamental nesse processo de mudança no quadro mundial. Sobretudo, a internet facilitou a comunicação no mundo todo com a rapidez da veiculação de informações e cada vez mais dando credibilidade às relações firmadas virtualmente, potencializando até mesmo a disseminação de dados e notícias de alto valor.

Devido a esse avanço tecnológico e com a automação dos escritórios, os profissionais de secretariado passaram a executar menos e a gerenciar mais. Observa-se essa ressalva, quando Maerker (2000 apud CARVALHO e GRISSON, 2002, p.32) afirma que:

*Hoje a profissão Secretária Executiva vem merecendo a atenção da área empresarial por se tratar de uma profissão facilitadora, que segue os princípios da administração empresarial: tomar decisões, solucionar conflitos e trabalhar em equipe, além de separar fatos de opiniões, pensamentos de sentimentos e aplicá-los, levando em conta as consequências das ações escolhidas. Desenvolver habilidade de comunicação, como saber ouvir e perguntar, expressar-se de forma oral e escrita corretamente, além de traduzir textos em vários idiomas e falar com o “mundo” corporativo também em vários idiomas.*

Diante deste cenário, os profissionais de secretariado são induzidos a acompanhar as mudanças e adequar o seu perfil às novas exigências. Para se aperfeiçoarem, mergulham numa busca incessante por conhecimento, melhorando sua performance profissional nas organizações. Essa busca por conhecimento contribui também para ultrapassarem as fronteiras organizacionais, seguindo outros ramos da profissão e o seu novo perfil surge em consequência desse mercado que agora não só permite, como solicita o seu ingresso.

Vale ressaltar na história da evolução da profissão de secretariado executivo o avanço, mesmo que timidamente, do homem em direção a esse mercado que ainda é tão associado à figura feminina. Uma ação conjunta entre Federação (FENASSEC), Universidades e Sindicatos da categoria, de divulgar as novas

competências do secretário, tem atingindo e despertado interesse dos profissionais do sexo masculino.

Com a evolução dos tempos e a exigência do mercado, o profissional de secretariado executivo foi ganhando novas funções, aumentando suas responsabilidades dentro da empresa, tornando-se um profissional capaz de pensar estrategicamente e não apenas um cumpridor de ordens e solicitações. Com esse novo perfil o secretário tem oportunidade de mostrar suas habilidades de gerir, organizar e liderar. Elizabeth Martins Santos, psicóloga e consultora organizacional, diz que: “a ‘nova’ secretária deverá aprender a atuar como gerente, além de compreender a sua importância dentro da empresa”.

Uma das características importante do profissional de secretariado executivo é o papel de gestor nessa transformação. Utilizando-se das habilidades de gestão, este profissional interage com executivos ou com a equipe de forma a subsidiá-los em suas atividades, podendo até representá-los.

Para (MOTTA 1995, p.26) gerência significa:

*“a arte de pensar, de decidir e de agir; é a arte de fazer acontecer, de obter resultados. Resultados que podem ser definidos, previstos, analisados e avaliados, mas que têm de ser alcançados através das pessoas e numa intervenção humana.”*

Outro aspecto relevante na mudança do perfil do profissional de secretariado é o seu poder de liderança atual que representa um diferencial perante seus concorrentes e profissionais de outras áreas, além de facilitar sua performance em qualquer que seja a função desenvolvida.

Para (MOTTA 1995, p.39) liderar significa:

*“processo no qual um indivíduo influencia outros a se comprometerem com a busca de objetivos comuns. A liderança constitui essencialmente uma interação pessoal e como tal pode ser vista como uma função gerencial.”*

Versatilidade é outra palavra que tem dominado o ambiente secretarial e todas essas novas atribuições que lhe são dadas, atualmente, giram em torno desse conceito. Hoje, o profissional deve ser multifuncional, ter visão macro e agir integradamente. Deve também ter muito mais do que só o desenvolvimento de tarefas e funções pertinentes ao cargo, mas, principalmente, a capacidade de aprender novos conhecimentos e estar preparado para oferecer soluções.

A secretária tem que estar engajada não só com o seu dia a dia e do seu chefe, mas estar sempre pronta para entrar num jogo competitivo de polivalências, além de estar sintonizada com tudo o que acontece na empresa, em todos os níveis, para estar pronta a opinar e colaborar sempre que for necessário, e assim fazer o diferencial humano que se espera e que as empresas precisam.

A profissão de secretário executivo evoluiu na formação e no perfil de seus profissionais, bem como nas técnicas secretariais. Essa evolução beneficiou tanto os empresários quanto aos secretários. O dinamismo da profissão não permite que a secretária seja acomodada, como prevê Bretas:

*O escritório do futuro irá depender do apoio e experiência das assistentes administrativas que serão também Coordenadoras de Informações – irão coordenar e facilitar a comunicação entre as pessoas integrantes de um grupo cada vez mais dinâmico e móbil. (Bretas, 2001, p.7)*

O secretário deve-se continuamente observar as mudanças tecnológicas, profissionais e adequar-se sempre ao novo perfil. A evolução faz com que o profissional de secretariado não pare de qualificar-se, adquirindo cotidianamente informação e conhecimento.

### 3 – ATIVIDADES ATUAIS EXERCIDAS PELO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A mutabilidade e a inconstância no mundo do trabalho altamente tecnológico e globalizado, fez com que as empresas buscassem, cada vez mais, por profissionais altamente capacitados e dispostos a enfrentar as diversidades e desafios mercadológicos; capazes de agregar conhecimentos e trabalhar em equipe com vistas ao êxito da organização como um todo. E o profissional de secretariado teve que adaptar-se às exigências do novo tempo, distanciando-se do estilo convencional que caracterizou a carreira.

#### AS MUDANÇAS NA ATIVIDADE SECRETARIAL

<u>O que se faria antes</u>	<u>O que se está fazendo hoje</u>	<u>O perfil necessário</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Datalografia</li> <li>⊕ Envio e recebimento de correspondências</li> <li>⊕ Provisão de material</li> <li>⊕ Coordenação de viagens</li> <li>⊕ Atendimento de telefones e visitas</li> <li>⊕ Manutenção de arquivos</li> <li>⊕ Marcar reuniões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Coordenação de compras, cotação de materiais com fornecedores alternativos e administração dos custos do departamento.</li> <li>⊕ Gerenciamento de sistemas de informação por meio do controle de rotinas automatizadas multimídia (editores de texto, agendas e planilhas eletrônicas, bancos de dados, etc.).</li> <li>⊕ Coordenação de fluxo de informações e de papéis no departamento, muitas vezes encaminhando-os para uma equipe de apoio.</li> <li>⊕ Apoio a reuniões, já que os próprios executivos marcam seus compromissos utilizando</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Agilidade de adaptação às mudanças organizacionais.</li> <li>⊕ Capacidade para administrar relacionamentos e conflitos com e entre clientes internos e externos.</li> <li>⊕ Disposição para assumir papéis polivalentes para atuar como assistente (o que exige domínio das técnicas secretariais) e como assessora (o que exige boa cultura geral, conhecimentos de administração, comunicação e liderança).</li> </ul>

	<p>sistemas informatizados de comunicação interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atendimento com enfoque de qualidade total e clientes internos e externos.</li> <li>■ Organização de sistemas de dados e informações em arquivos físicos e eletrônicos.</li> </ul>	
--	--	--

Figura 1 – As mudanças na atividade secretarial

Fonte: Guimarães (2001).

Além das suas funções diárias, a secretaria moderna também serve de ponte entre aqueles que tomam decisões gerenciais e os que executarão tais decisões; muitas vezes, porém, ela própria, tomando decisões, executa tarefas relevantes para a empresa. É, pois nesse momento verdadeira assessora, profissional altamente qualificada. Em geral, os executivos preferem secretárias que lhes transmitem segurança na realização das tarefas, pois não dispõem de tempo para conferência de pormenores. Por isso, esse papel de assistente administrativa não se resume a ser elo entre a administração e o pessoal de linha; consiste também em ser suporte para o executivo.

E este profissional atualmente multifuncional, polivalente e pró-ativo, é capaz de trabalhar não somente para um executivo, mas para vários simultaneamente, implantando, planejando, organizando e dirigindo quando possível às tarefas que a eles são atribuídas.

As atividades cotidianas dos Secretários Executivos requerem amplos conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais, que são de extrema importância no desempenho de suas funções, pois são mais aplicados em soluções de problemas, que é o grande desafio na atribuição do Secretário do novo milênio. E para que o secretário tenha pleno controle de suas atividades ele deve considerar um fator bastante relevante, que é a administração do tempo.

A administração do tempo é o planejamento e a organização da rotina diária, a fim de que o trabalho seja desenvolvido, sem afetar a qualidade de vida, tanto pessoal, quanto profissional. Motta (1973, p. 57) recomenda que o rendimento do trabalho de uma secretária depende de planejamento metódico.

Saber organizar-se utilizando o tempo de forma adequada e eficaz é um desafio para todos os profissionais de Secretariado Executivo, pois uma de suas principais atividades é gerenciar o tempo e definir prioridades, favorecendo o exercício profissional do executivo a quem assessorá.

O ponto de partida para uma boa administração do tempo é ter uma agenda muito bem organizada, não esquecendo de consultá-la, como prioridade, no início de cada expediente para que se estabeleça as tarefas daquele dia. Depois lista-se todos os desperdiçadores de tempo, e encontra-se uma maneira de administrar cada um deles, o que só se consegue com uma forte disciplina e muita determinação.

Além da administração do tempo existem técnicas utilizadas para o desenvolvimento de uma atividade secretarial, que garantirá a eficácia do resultado e consequentemente do processo ao qual este profissional está inserido, que será descrito a seguir.

Para Neiva e D'Elia (2009, p. 175 e 176) as habilidades técnicas secretariais que mais se destacam são:

- realizar contatos telefônicos, pessoal e eletrônico;
- agendar;
- fazer *follow-up*;
- redigir;
- organizar e participar de reuniões;
- organizar eventos;
- preparar viagens da equipe;

- lidar com documentação e arquivo.

### 3.1 Atendimento

O secretário atua como relações públicas. Ele pode ajudar muito, por meio do seu trabalho, que é uma intermediação público/empresa, a consolidar a imagem de seriedade, segurança e competência de sua organização. Basta, para isso, estar sempre atento e sensível ao modo de fazer o seu trabalho.

O atendimento telefônico é uma das atividades mais rotineiras no dia-a-dia do profissional de secretariado executivo que, em muitas vezes, sua real importância não é percebida. A ligação telefônica é, na maioria das vezes, o primeiro contato que o cliente externo e até o cliente interno tem com a empresa. O bom atendimento telefônico dependerá da cortesia, do tom de voz, da rapidez e da segurança das informações prestadas. Cabe também ao secretário fazer uma triagem das ligações e direcionar ao seu superior somente o que realmente tem que ser resolvido por ele.

Algumas dicas para um bom atendimento telefônico:

- ✓ atender prontamente quando o telefone tocar;
- ✓ identificar a empresa, dizer o nome e saudar o cliente;
- ✓ saber escutar, anotar o nome da pessoa com quem está falando e os pontos-chave da conversa;
- ✓ chamar o cliente pelo nome;
- ✓ usar palavras mágicas como por favor, desculpe, obrigado;
- ✓ não deixar o cliente esperando na linha;
- ✓ terminar as ligações com palavras de agradecimento;
- ✓ ter as informações necessárias prontas para falar;
- ✓ não desligar o telefone antes do cliente;
- ✓ lembrar-se constantemente de que, para o cliente, você é a empresa.

O atendimento pessoal também é uma das atividades importantes para o profissional de secretariado executivo. A presença do secretário nesse contexto é fundamental. Sendo ele um dos profissionais da linha de frente, sua função é representar a organização junto aos clientes, fornecendo informações, esclarecendo dúvidas e solucionando problemas.

Um dos primeiros passos que o secretário deve adotar ao recepcionar alguém é procurar informar-se quanto ao nome da visita, da organização a que pertence ou representa, bem como do propósito da visita e do assunto de que deseja tratar. O tratamento inicial dispensado à visita ou ao cliente da empresa é um ponto essencial na criação de boas relações externas, tanto do ponto de vista pessoal como empresarial.

Outro aspecto bastante importante no momento de recepcionar um cliente é a apresentação pessoal, ou seja, vestuário, maquiagem, unhas e cabelo. Para Medeiros e Hernandes (2006, p. 291) são inevitáveis algumas preocupações como: não usar sapato sem meia, evitar excesso de cores no vestuário e uso de jóias barulhentas, evitar maquiagem pesada, e quanto ao cabelo, preferir penteados simples e discretos.

A comunicação eletrônica é uma das mais importantes manifestações da nova tecnologia mundial e é como outra qualquer mensagem escrita, pois requer os mesmos cuidados de clareza, simplicidade, coerência, coesão entre as idéias, e precisão. Podemos nos comunicar, através do e-mail, a qualquer momento e em qualquer lugar com quem está longe. Nas organizações a comunicação eletrônica se dá através de redes particulares que interligam os computadores dentro da companhia, inclusive com localizações geográficas distantes. Para a empresa o e-mail é um meio bem eficiente de comunicação e de contenção de custos, uma vez que ele elimina a necessidade de muitos tipos de memorando impressos; facilita o intercâmbio de arquivos de computador; permite que colaboradores e fornecedores participem dos projetos como se estivessem bem próximos, e o mais

importante, acelera a comunicação. Cabe à secretaria o gerenciamento adequado das contas dos e-mails.

### 3.2 Agenda

A agenda é o instrumento de trabalho mais importante da secretaria. É por meio dela que se organizam, planejam e controlam compromissos, tarefas, reuniões ou pagamentos. Na agenda todas as atividades são anotadas e acompanhadas. Ela é o guia do profissional de secretariado. E com a vantagem de que, na ausência desse profissional, pode ser consultada por pessoas da mesma equipe.

A primeira tarefa da secretaria no seu dia de trabalho é verificar os compromissos agendados no dia. Para Medeiros e Hernandes (2006, p. 288) é de extrema importância a uniformização e a coerência da agenda da secretaria com a de seu executivo, isto é, é necessário que se mantenham as agendas identicamente anotadas devendo-se compará-las constantemente. Entre um compromisso e outro é importante reservar uma hora de folga para atrasos, ou compromissos urgentes que não foram marcados. Deve-se também evitar marcar entrevistas para as primeiras e últimas horas do dia, próximo às refeições, para as segundas e sextas-feiras, e imediatamente antes e após férias e viagens.

Neiva e D'Elia (2009, p. 190 e 191) dão algumas dicas do que se deve anotar em uma agenda:

- ✓ compromissos diários do executivo;
- ✓ compromissos diários e/ou semanais do executivo com a equipe;
- ✓ reuniões (diretoria, associações, clubes, clientes, acionistas, etc);
- ✓ mensalidades/contas a pagar;
- ✓ contribuições assistenciais;
- ✓ assinaturas (vencimentos);
- ✓ atividades sociais;
- ✓ datas de aniversários.

### 3.3 *Follow-up*

*Follow-up*, conforme conceitua Neiva e D'Elia (2009, p. 198), é uma expressão técnica inglesa que significa acompanhamento (verbo *to follow* = acompanhar, seguir, dar seqüência). Esta técnica de acompanhamento complementa a agenda. A secretaria deve criar o hábito de estar sempre acompanhando assuntos pendentes. O *follow-up* deve ser feito o tempo todo. A secretaria deve preparar uma lista de assuntos a resolver e separar em pastas, à parte, aqueles que deverão ser resolvidos no dia seguinte, em uma semana, quinze dias ou no próximo mês.

Para arquivar em *follow-up* podem ser utilizadas as pastas sanfonas, muito utilizadas no setor contábil/financeiro, em ordem alfabética ou numérica, com 31 repartições, correspondendo a cada dia do mês. Outra forma de arquivar *follow-up* é utilizar 12 pastas suspensas ou pastas com elásticos, uma para cada mês.

Exemplos de assuntos pendentes:

- ✓ cartas, memorandos, *e-mails* e lembretes manuscritos que esperam respostas;
- ✓ faturas, contas e anuidades a pagar;
- ✓ apólices de seguro;
- ✓ lembretes ou controle para renovação de assinaturas;
- ✓ respostas de assuntos que estão em andamento;
- ✓ projetos;
- ✓ compromissos assumidos com clientes;
- ✓ contratos a serem arquivados.

### 3.4 Redação

Na sociedade atual a informação é fundamental. Dominar amplamente o discurso significa ampliar as possibilidades da fala para criar, com as atuais ferramentas, mensagens escritas que correspondem à expectativa dos recursos

oferecidos pela moderna tecnologia. Absorver, transformar e transmitir informações, principalmente na forma escrita, é fundamental para o êxito dos negócios. E a comunicação empresarial ocupa um papel importante para o sucesso dos negócios da empresa e é uma das habilidades mais importantes para o avanço de qualquer carreira. A comunicação escrita eficaz de uma empresa deve conter elementos que façam com que o retorno seja imediato. O profissional de secretariado executivo, mais do que qualquer outro, necessita ter o domínio da produção escrita, indispensável no seu dia-a-dia. O secretário exerce papel fundamental na elaboração de documentos e correspondências, portanto deve buscar técnicas específicas sobre o assunto para obter sucesso na comunicação com o público.

Em uma boa carta comercial, a linguagem tem que ser:

- ✓ ***simples***, evitando-se preocupação com enfeites literários;
- ✓ ***atual***, isto é, inteligível à época presente;
- ✓ ***precisa***, a saber, própria, específica, objetiva;
- ✓ ***correta***, com exata observância das normas gramaticais;
- ✓ ***concisa***, informando com economia de palavras;
- ✓ ***impessoal***, com o máximo de objetividade, pois a carta comercial não é lugar adequado para manifestações subjetivas e sentimentais.

### 3.5 Organizações de Reuniões

Reunião é o encontro de duas ou mais pessoas com o propósito de discutir algum tema ou realizar alguma atividade. Neiva e D'Elia (2009, p. 201) salientam que a reunião de trabalho é a forma mais eficaz de comunicar decisões, controlar e delegar tarefas, bem como estudar novas estratégias empresariais. E como a reunião é basicamente um instrumento de trabalho, convém utilizar essa ferramenta com eficácia e bom senso.

Uma reunião deve ser bem planejada para que se evite encontros longos, cansativos e infrutíferos. Quando se desejam reuniões eficazes, convém pensar no antes, durante e depois do encontro.

Há dois tipos de reunião: ordinárias e extraordinárias. As reuniões ordinárias são previstas pelo estatuto da empresa; as extraordinárias são reuniões convocadas ao surgirem determinados problemas que exigem a deliberação conjunta dos membros da diretoria e outros membros, como, por exemplo, os sócios. Para que essas reuniões ocorram é necessário uma convocação, que pode ser feita através de edital, telefone, fax, e-mail, correspondência interna ou ofício.

A reunião é um recurso caro para a empresa, por isso deve ser previamente avaliada e planejada, tendo em vista que, atualmente, se dispõe de recursos tecnológicos que facilitam e encurtam a distância, como por exemplo, a videoconferência e a teleconferência.

### 3.6 Organizações de Eventos

Outra atividade de responsabilidade do profissional de secretariado é a organização dos eventos da empresa. Nas empresas de pequeno e médio porte cabe ao secretário organizar as comemorações. Já em empresas de grande porte, normalmente, é contratada uma empresa organizadora de eventos, mas mesmo nesses casos, é importante que o secretário esteja engajado com os responsáveis pela empresa contratada para poder ajudar a coordenar a realização do evento e/ou fazer *follow-up* com os responsáveis.

Os eventos profissionais têm caráter comercial podendo visar o lucro ou não. Esses tipos de comemoração também são promovidos para reforçar a imagem da empresa ou instituição. Os eventos profissionais mais comuns são: congressos, convenções e lançamentos de produtos.

Outra característica do evento profissional é que podem ser internos ou externos. Os eventos internos são dirigidos ao público interno da empresa, ou seja, seus funcionários. Já os externos são dirigidos aos clientes da organização.

Para eventos oficiais de um município, Estado ou país, bem como das relações internacionais, é necessário seguir algumas normas que compõem o que é conhecido por ceremonial e protocolo.

Neiva e D'Elia (2009, p. 211) conceituam ceremonial como toda solenidade, mesmo não oficial, que segue uma programação constituída por um conjunto de formalidades. E em geral, as regras de ceremonial e protocolo orientam para:

- ✓ a composição oficial de uma mesa de autoridades e convidados, em função da posição hierárquica;
- ✓ o uso adequado das bandeiras (nacional, estadual, municipal, institucional, bem como de países convidados);
- ✓ a ordem de fala das pessoas presentes (na mesa oficial ou no vento).

### 3.7 Preparação de viagens

Essa é uma tarefa comum para secretárias cujos chefes costumam viajar muito. Uma viagem, seja ela rodoviária ou aérea, nacional ou internacional, tem sempre um conjunto de detalhes que não podem ser esquecidos pela secretária.

O secretário desempenha seu papel de agente facilitador em todos os preparativos para que os executivos e gerentes façam uma viagem sem transtornos. Ao proporcionar a eles uma boa viagem, com certeza ele está garantindo que cheguem ao local da reunião, ou de qualquer compromisso que seja, “inteiros” e prontos para as negociações.

A secretaria deverá tomar algumas providências que fazem a diferença no momento da preparação da viagem de seu executivo.

### 3.8 Documentação e arquivo

De acordo com Neiva e D'Elia (2009, p. 231) a palavra arquivo tem origem grega e deriva de “archēion”, que significa documento. Arquivos são conjuntos organizados de documentos, produzidos ou recebidos e preservados por instituições públicas ou privadas, ou mesmo pessoas físicas, na constância e em decorrência de seus negócios, de suas atividades específicas e no cumprimento de seus objetivos, qualquer que seja a informação ou a natureza do documento.

Para Medeiros e Hernandes (2006, p. 220) a importância dos arquivos cresceu enormemente à medida que se desenvolveram os conceitos sociais, econômicos e culturais da humanidade. A industrialização também representou papel importante na sociedade, exigindo arquivos de melhor qualidade, maiores e mais funcionais.

Os arquivos podem ser públicos ou privados. O arquivo público é o conjunto de documentos produzidos ou recebidos por órgão governamentais, em nível federal, estadual ou municipal, em decorrência de suas atividades administrativas, judiciárias ou legislativas. Já o arquivo privado é o conjunto de documentos produzidos ou recebidos por instituições não públicas, ou por pessoas físicas, devido a suas atividades.

Para o arquivo ser eficiente é necessário que ele seja seguro, preciso, simples e de fácil acesso.

Existem vários métodos de arquivamento, que através dos anos foram desenvolvidos em todas as partes do mundo, podem ser utilizados tanto nas empresas como nos órgãos governamentais.

São três os principais métodos de arquivamento: alfabético, numérico e alfanumérico. Esses métodos, por sua vez, geram vários outros.

- Método Alfabético: é o mais simples e prático. Consiste em abrir pastas com o nome correspondente à pessoa ou à empresa.
- Método Numérico: é o método mais fácil de ser organizado. O documento recebe um número e é inserido na pasta.
- Método Alfanumérico: esse método procura utilizar as vantagens do método alfabético e numérico. Esse sistema tem a simplicidade do alfabético e a rapidez do numérico.

#### 4 – NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Com a mudança de perfil e das novas responsabilidades atribuídas ao secretário executivo, aumentou também a necessidade de formação e capacitação profissional. O secretário tem adquirido cada vez mais conhecimentos, suas competências se ampliaram, exigindo destes: formação acadêmica, conhecimentos em línguas, informática, administração, planejamento, comunicação, liderança, marketing, finanças, psicologia, técnicas secretariais e, principalmente conhecimentos para uma assessoria direta ao executivo, deixando de lado o estereótipo de secretário servente.

O dicionário Webster (1981, p. 63) define competência, na língua inglesa como: “qualidade ou estado de ser funcionalmente adequado ou ter suficiente conhecimento, julgamento, habilidades ou força para uma determinada tarefa”.

De acordo com Medeiros e Hernandes (2006, p. 313) a competência de uma secretária pode ser avaliada não somente por sua capacidade em lidar com papéis e objetos materiais, mas também por sua habilidade em lidar com pessoas. E como todas as áreas estão alicerçadas em pessoas e processos os profissionais de Secretariado Executivo têm que possuir competências técnicas e competências sociais.

*Sua função exige competências técnicas, tais como: conhecimentos de administração, planejamento, psicologia, comunicação, liderança, marketing, finanças, informática, idiomas; além de competências sociais, como: capacidade de auto motivar-se, de liderar, de relacionar-se, motivar as pessoas, resolver conflitos, de autoconhecimento, de assumir responsabilidade, de aprender continuamente, de ler os ruídos verbais e não verbais, aptidão para o multiculturalismo, para relacionamentos, empatia, cooperativismo, pontualidade e outros. (CARVALHO E GRISSON, 1998)*

Percebe-se que este profissional utilizou-se de sua sensibilidade para diagnosticar situações e sua capacidade de organização, além disso, mostrou sua

habilidade em lidar com modelos de gestões inovadoras, bem como atuar em áreas concernentes à profissão, tanto na organização, no planejamento, na administração, no assessoramento, na consultoria e nos vários níveis de empresas públicas e privadas.

Segundo Medeiros e Hernandes (1999, p. 57):

*Em geral, as empresas esperam de suas secretárias: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas, que sejam dignas de confiança, que saibam delegar tarefas quando necessário, que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho, que sejam capazes de trabalhar em grupo.*

Ademais, Natalense (1998, p. 48) acrescenta mais algumas características relevantes para esse profissional, tais como: negociadora, autônoma, acessível, empreendedora realizadora de previsões objetiva, líder e agente do marketing organizacional e do *endomarketing*.

O secretário executivo do século XXI é um profissional que além das habilidades genéricas que o ofício exige, deverá adquirir os conhecimentos da área do seu executivo. Ou seja, a secretária de um executivo financeiro deverá obter informações sobre essa área, aprender o jargão técnico, interessar-se por artigos que tratam do assunto em jornais e revistas. Do mesmo modo, a secretária de um advogado procurará adquirir informações específicas de um escritório jurídico.

Pensando nisso algumas instituições de ensino oferecem cursos específicos aos profissionais de secretariado. Aqui em Fortaleza algumas escolas oferecem cursos de Secretário Escolar. Já no CETREDE existe o curso de Secretariado Jurídico que trás em seu conteúdo matérias como Direito e Legislação, Operacionalidade Forense, Direito Público e Privado e Estruturação Judiciária. O SENAC/CE também oferece curso específico para secretários como por exemplo o de Secretário de Consultório Médico.

Percebe-se que além das características já apresentadas, existem também habilidades que se deve observar. De acordo, com Leila Navarro, palestrante e vencedora do 8º Prêmio Top of Mind/2005 –Fornecedores de RH na categoria “Palestrante do Ano”, em seu artigo 20 Habilidades imprescindíveis a qualquer profissional – 2005, pode-se relacionar habilidades imprescindíveis para qualquer profissional, inclui-se aqui o profissional de secretariado, a saber:

- **Integridade e Coerência:** revela a capacidade que o profissional tem de se relacionar. Faz com que outras pessoas se comprometam e cooperem com ele;
- **Flexibilidade:** é a atitude de lidar com os imprevistos e contornar os momentos de crises;
- **Autoconfiança e Autoconhecimento:** essas habilidades são importantes para assumir riscos e ter segurança, são ótimas para o espírito empresarial, visando ser um líder e empreendedor;
- **Intuição:** deixar guiar-se pela sua intuição pode ajudar a livrar-se de um problema rapidamente, quando há escassez de tempo, e ajudar a melhorar a capacidade de criação;
- **Capacidade crítica:** habilidade para analisar criticamente toda tarefa que lhe é delegada, como se todo projeto ou trabalho fosse realizado com todos os prós e contras;
- **Iniciativa:** serve para colocar as idéias boas em prática. É agir com velocidade e inovação;
- **Compreensão:** refere-se à compreensão e domínio da cultura da organização, otimizando o relacionamento de todos aqueles que trabalham, para ter um bom relacionamento com os colegas, clientes e fornecedores;
- **Competitividade:** ter metas claras, não deter-se em chegar ao objetivo comum, ir além dos objetivos determinados por seus superiores, ter tendência a inovar e desfrutar coisas que antes não conseguia;
- **Visão no cliente:** descobrir os desejos ocultos do outro, investir sobre as necessidades das outras pessoas e clientes;
- **Compreensão interpessoal e empatia:** ter sensibilidade para lidar com todos, satisfazer aos demais, tornar-se o líder do grupo graças a sua empatia;
- **Capacidade de liderança:** é a capacidade natural dos outros seguirem ao líder;
- **Persuasão:** influenciar e persuadir os demais para alcançar os objetivos propostos é uma habilidade muito poderosa;

- **Relacionamentos pessoais:** manter relações de longo prazo com os colegas de trabalho fora do ambiente de trabalho; dominar as habilidades interpessoais, como escutar os outros e trabalhar orientando-se nas pessoas e não nas tarefas;
- **Coaching:** capazes de observar o trabalho em equipe e identificar quais os indivíduos são mais adequados para executar determinada tarefa;
- **Trabalho em equipe:** se sentir bem em estar colaborando com todas as pessoas e preferir trabalhar em conjunto para alcançar um objetivo comum a trabalhar sozinho para almejar por metas individuais;
- **Visão do negócio:** Para aqueles que se preocupam em estar sempre atualizados; têm a própria opinião sobre em qual lugar está sua organização e para onde ela irá caminhar e é capaz de prever as consequências das suas decisões antes que elas virem um problema;
- **Autocontrole das emoções:** Controlar as situações difíceis e ter capacidade para suportar com naturalidade as situações de máximo estresse;
- **Comunicação e Negociação:** Aqueles que têm a capacidade para iniciar conversas com todos os tipos de pessoas e que, quando explicam assuntos complexos aos demais, conseguem fazer com que eles captem a mensagem;
- **Agilidade para tomar decisões:** Não deixe que uma análise excessiva dos fatos faça com que você não tome decisões, te paralise;
- **Aprendizado e Desenvolvimento Pessoal:** Aqueles que estão dispostos a iniciar novas tarefas e buscar novos enfoques ou novos modos de fazer as coisas; sentem-se mais motivados com o desenvolvimento pessoal do que com as recompensas materiais que possam vir a ter.

Contudo, além de todas as atribuições mencionadas anteriormente, muitas delas aprendidas no período acadêmico, existem outras de igual ou maior importância e que são adquiridas durante a atuação do secretário nas organizações.

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO-2002), faz uma descrição sumária do cargo do profissional de secretariado (ver anexo D):

*Assessoram os executivos no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordenam e controlam equipes*

*(pessoas que prestam serviços à secretaria: auxiliares de secretária, office-boys, copeiras, motoristas) e atividades; controlam documentos e correspondências. Atendem clientes externos e internos; organizam eventos e viagens e prestam serviços em idiomas estrangeiros. Podem cuidar da agenda pessoal dos executivos.*

No entanto, esse profissional só será capaz de realizar todas essas atividades e outras mais, se forem flexíveis e manifestarem interesse por realizar diferentes tarefas.

Além de ser suporte para o executivo o profissional de secretariado se encarrega muitas vezes de ser um elo entre a alta administração e o pessoal de linha. E para atuar como agente facilitador, uma das competências mais importantes para o profissional secretário é a comunicação.

A comunicação nos dias de hoje é uma exigência do mercado atual, a saber:

*Possuir uma boa comunicação, aliada ao interesse constante de estar sempre aberto para receber novas informações, transformando-as em conhecimento produtivo, é uma exigência do mercado profissional. A comunicação é um novo e importante ingrediente para o sucesso das pessoas e das empresas, o ser humano se torna cada vez mais participativo, questionador e consciente dos seus direitos e deveres. (ALONSO, 2002, p. 36).*

Segundo Pinheiro (2005, p. 77), “uma comunicação eficaz só ocorre quando há uma administração de informações recebidas durante a realização de tarefas”. A comunicação deve ser clara, objetiva e flexibilizada de acordo com a cultura de cada funcionário, pois, para se concretizar uma comunicação é necessário que a mensagem enviada seja plenamente entendida e recebida pelo interessado.

Como o profissional de secretariado lida com informações e dados importantes, e em sua maioria, assuntos sigilosos, a sua ética pode ser apontada como uma de suas primordiais atribuições. Apesar de nem tudo exigir sigilo, é

fundamental que este profissional trate de uma forma reservada todo e qualquer tipo de informação que lhe for imposta.

Neste caso em especial, faz-se necessário observar com atenção o código de ética do profissional de secretariado executivo (publicado no Diário Oficial da União – D.O.U de 7 de julho de 1989 – ver anexo C).

Outra competência que passou a ser mais um dos desafios do secretário do século XXI é a liderança. Para esse profissional, que tem como pilares básicos da sua atuação informação e pessoas, entender de liderança e desenvolvê-la é imprescindível.

Uma pesquisa da Fundação Dom Cabral, feita em 2005, com 242 gestores de 161 empresas, ilustra como as organizações vêm trabalhando a formação de líderes e o impacto disso nos resultados das empresas. A Revista Você S.A, nº 83, maio/2005, na pág. 60, publicou uma síntese a respeito.

Resultado	Porcentagem
Melhoria da Produtividade	87%
Melhoria do Clima	79%
Redução dos Custos	74%
Melhoria da imagem externa	56%
Melhoria da Rentabilidade	57%
Maior geração de inovações	56%
Aumento de Receita	50%
Outros	8%

Figura 2 – Impacto dos Programas de Desenvolvimento de Liderança nas Empresas  
Fonte: Revista Você S.A, nº 83, maio/2005, pág. 60.

Segundo Hunter (2004) em sua obra *O Monge e o Executivo* ser Líder é ser capaz de influenciar as pessoas para trabalharem entusiasticamente na busca dos objetivos identificados para o bem comum.

Para Neiva e D'Elia (2009, p. 163) a influência do profissional secretário é decisiva na empresa. Como líder, ele pode acentuar seu papel como agente de mudança, formando e sedimentando posturas novas e atitudes vencedoras.

No entanto como o profissional secretário atua ao lado dos níveis decisórios, há o perigo do uso inadequado de “poder” se não houver consciência do seu exato papel de agente facilitador. Segundo Neiva e D'Elia (2009, p. 163) o secretário tem grande influência, é formador de opinião, pode otimizar seu papel como agente de mudança e de resultado, mas, para isso, é vital que conquiste sua “autoridade”, como pessoa e profissional.

Uma outra atribuição que compete não só ao secretário executivo, mas sim a todos os profissionais, é desenvolver o lado empreendedor para poder aumentar a vantagem competitiva e profissional.

Um dos conceitos mais simples sobre o termo diz que “empreender é realizar”.

A palavra empreendedorismo foi utilizada pelo economista Joseph Schumpeter em 1950 como sendo uma pessoa com criatividade e capaz de fazer sucesso com inovações.

Mas uma das definições mais aceitas hoje em dia é dada pelo estudioso de empreendedorismo, Robert Hirsch, em seu livro “Empreendedorismo” (2007). Segundo ele, empreendedorismo é o processo de criar algo diferente e com valor, dedicando tempo e esforço necessários, assumindo os riscos financeiros, psicológicos e sociais correspondentes e recebendo as consequentes recompensas da satisfação econômica e pessoal.

O empreendedor está sempre atento às oportunidades. Ele sabe fazer o seu marketing pessoal. Tem facilidade para articular redes de relacionamento, planejar e administrar seus investimentos, tanto no plano pessoal quanto no profissional.

Estes conceitos se aplicam diretamente ao perfil atual do profissional de secretariado e aos desafios que encontra no seu cotidiano.

Para Neiva e D'Elia (2009, p. 166) são considerados perfis empreendedores os seguintes traços:

1. motivação para realizar;
2. capacidade de análise;
3. definição de metas;
4. confiança em si mesmo;
5. otimismo, sem fugir da realidade;
6. flexibilidade, sempre que for preciso;
7. automotivação;
8. aceitação dos erros e análise deles para aprendizagem;
9. capacidade de recomeçar se necessário;
10. capacidade de postergar a satisfação de suas necessidades;
11. criatividade na solução de problemas;
12. prazer em realizar o trabalho;
13. qualidade pessoal e profissional;
14. autoestima, mesmo nos fracassos;
15. realização e manutenção de *networking*;
16. administração qualitativa do tempo;
17. capacidade de realização.

Ao constatar a evolução permanente do secretário, pode-se naturalmente associar tal crescimento com as características dos empreendedores. Na sua atuação, faz a gestão de pessoas e processos, é a ponte de várias redes formadas com base nos níveis decisórios, coopera com clientes internos e externos, além de ser exigido diariamente a usar a coragem e criatividade. E por atuar ao lado do poder, gerenciando informações, o profissional de secretariado tem acesso a uma gama rica e diversa de idéias, fatos, situações, aliados à convivência com as diferenças individuais.

Alguns executivos incentivam seus empregados lhes dando oportunidades de crescimento. Já em outras empresas é necessário que o secretário descubra, bem como demonstre que é possível agregar essa atribuição empreendedora ao seu perfil profissional.

Atuar como um profissional de secretariado não é apenas uma questão de opção, mas um desafio que somente profissionais aptos e capacitados são capazes de exercer com eficiência e eficácia.

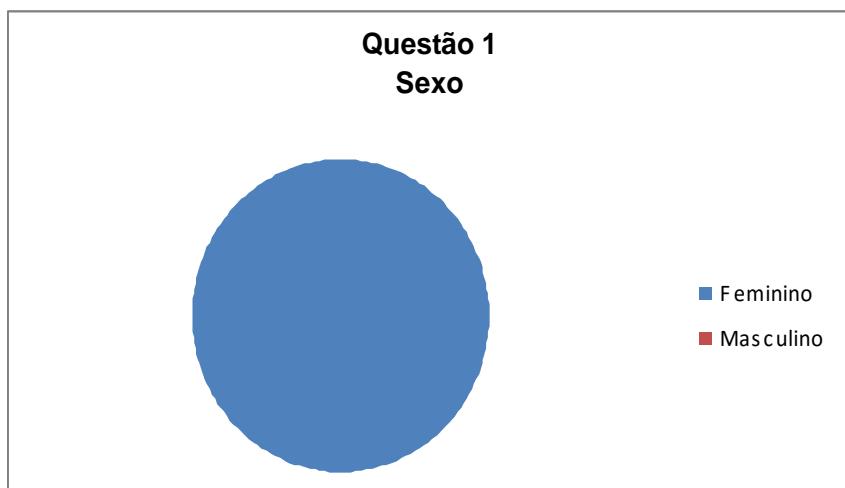
Em síntese, para o atual profissional de secretariado executivo é fundamental que haja uma determinação para uma constante aprendizagem como forma de acompanhar este mercado de transição com suas respectivas exigências.

## 5 – PESQUISA DE CAMPO REALIZADA COM PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO E ANÁLISE DE DADOS

A análise das novas competências do profissional de secretariado executivo foi realizada a partir da aplicação de um questionário. O mesmo foi aplicado por meio de correio eletrônico na cidade de Fortaleza em 2010, com o foco naquele profissional que já trabalha como Secretário (a) Executivo (a).

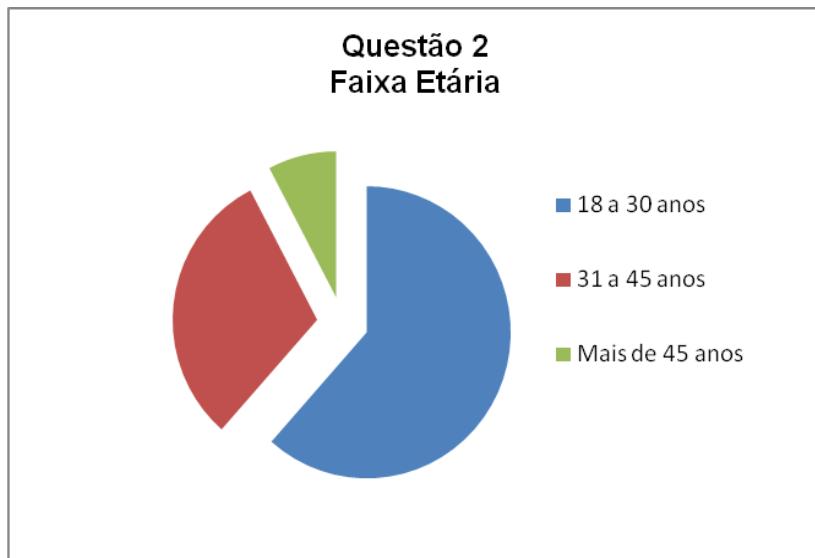
Estes profissionais participaram prontamente e consideraram um assunto de muita relevância para a profissão, uma vez que ainda hoje existem pessoas que acreditam que o profissional de secretariado somente exerce atividades rotineiras de um escritório, como tomar conta da agenda do chefe e servir o “cafezinho” aos clientes.

Será apresentada a seguir a análise dos resultados do questionário, que contou com a participação de 13 profissionais que trabalham na função e que foram escolhidos de forma aleatória no Grupo CESEC, os quais responderam de acordo com seus próprios princípios e conhecimentos, independente do nível e tipo de estudo (bacharel, tecnólogo e técnico).



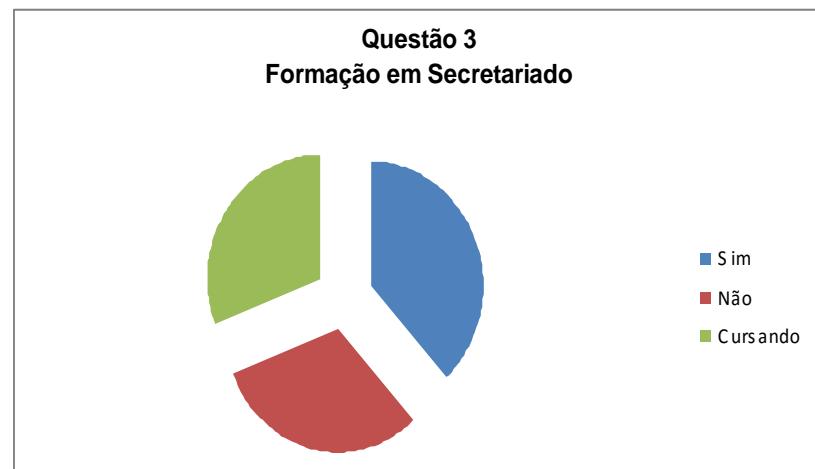
**Gráfico 1 – Divisão da População Amostral por Sexo**

Na questão 1 ao qual trata da divisão da população amostral por sexo, observa-se que foi unânime a predominância do gênero feminino, comprovando uma característica marcante dos profissionais de secretariado.



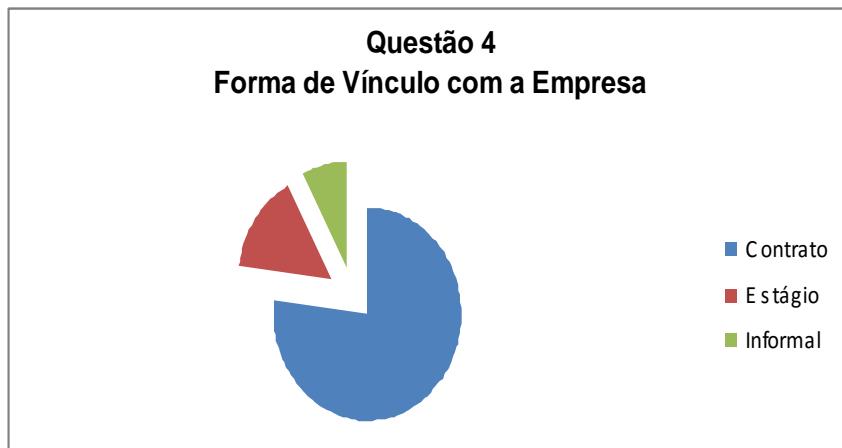
**Gráfico 2 – Faixa Etária do Profissional de Secretariado**

Na questão 2, que refere-se à faixa etária (gráfico 2), verificou-se que a maioria dos profissionais estão enquadrados entre 18 a 30 anos, o que faz pensar que as empresas estejam com o seu quadro de profissionais de secretariado mais voltados a esse perfil.



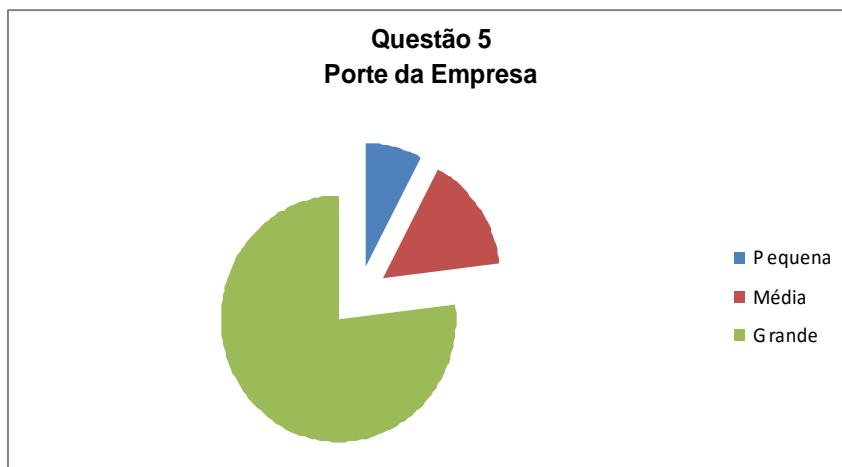
**Gráfico 3 – Escolaridade do Profissional de Secretariado**

Na questão 3 foi abordado a escolaridade dos respondentes. Achou-se importante avaliar este ponto, pois compreende o perfil exigido pelas organizações. Observou-se que houve um equilíbrio entre os que estão cursando o curso de Secretariado Executivo e os que têm outra formação. Já os demais entrevistados possuem nível superior em Secretariado Executivo.



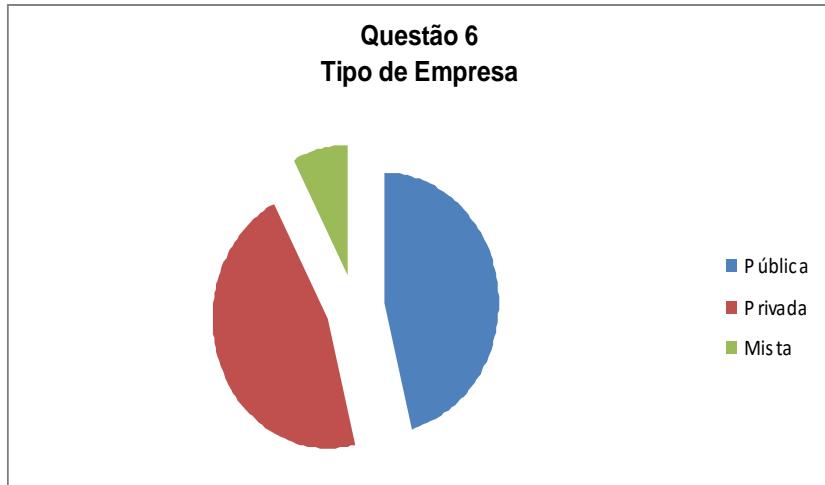
**Gráfico 4 – Forma de Vínculo com a Empresa**

Na questão 4 foi abordado o vínculo que os profissionais têm com a empresa em que atua. Pode-se perceber que a maioria trabalha em regime de contrato com a organização. Alguns são estagiários e uma pequena fatia trabalha em regime informal.



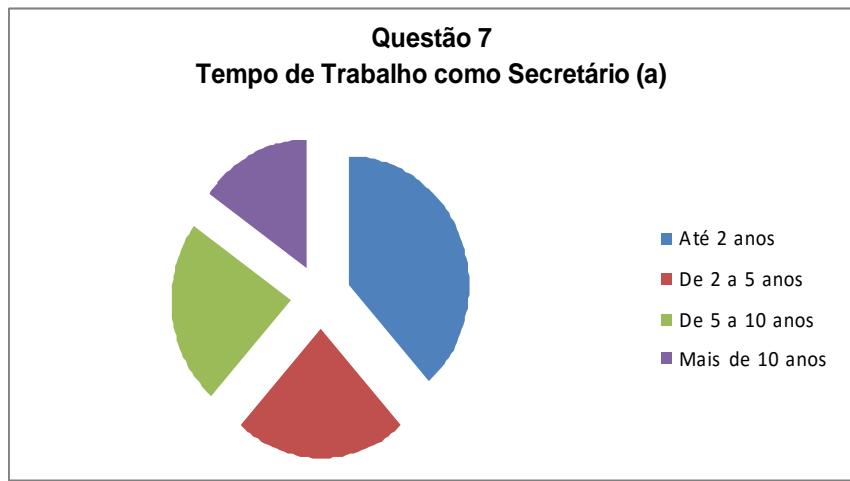
**Gráfico 5 – Porte da Empresa**

A questão 5 refere-se ao porte da empresa em que os entrevistados trabalham. A maioria dos respondentes atuam em organizações com mais de 500 funcionários.



**Gráfico 6 – Tipo de Empresa**

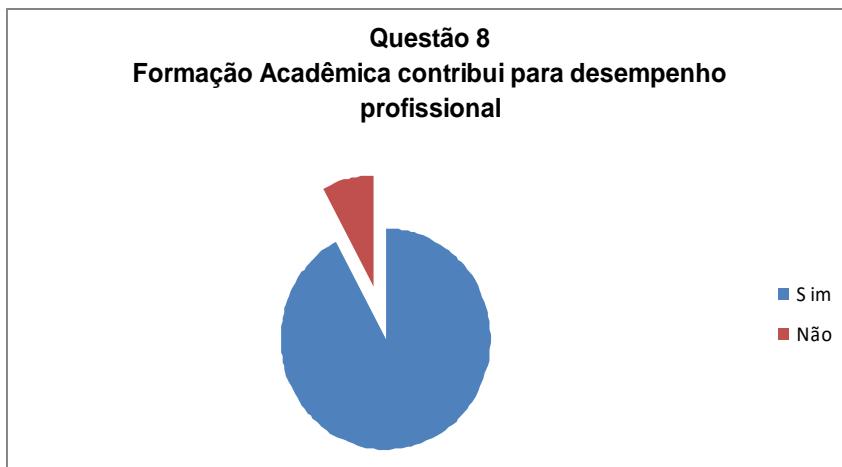
A questão 6 aborda o porte da empresa em que os entrevistados trabalham. Pode-se perceber que houve um equilíbrio entre as empresas públicas e as privadas.



**Gráfico 7 – Tempo de Trabalho como Secretário (a)**

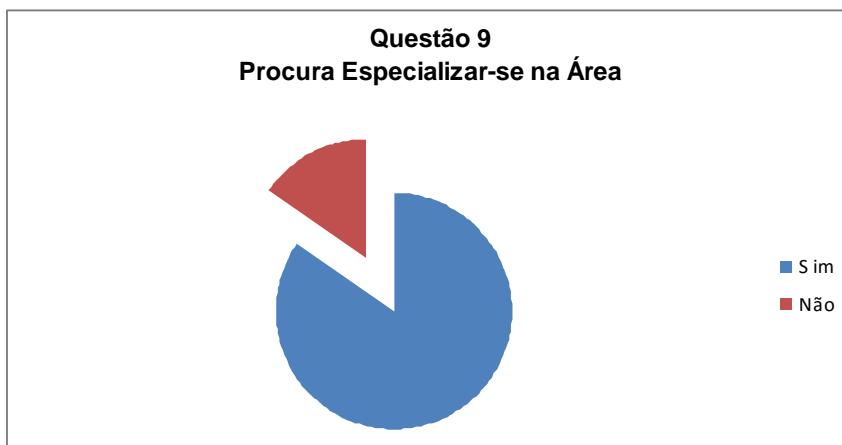
A questão 7 mostra o tempo em que os entrevistados estão atuando como secretário (a). Alguns atuam há 2 anos na profissão. Porém a maioria está há mais de 2 anos no cargo. Isso se encaixa no perfil do Secretário como uma função de

confiança, que exige experiência, maturidade, estabilidade e muita responsabilidade nas organizações.



**Gráfico 8 – Formação Acadêmica contribui para desempenho profissional**

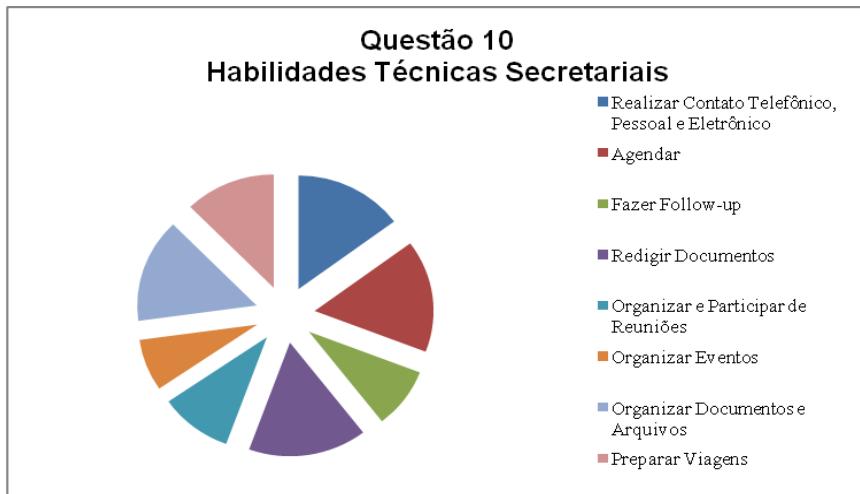
Na questão 8 os profissionais foram perguntados se acham que a formação acadêmica contribui para o seu desempenho profissional, e a maioria concordou que um curso superior é de grande importância para o seu crescimento dentro da organização.



**Gráfico 9 – Procura Especializar-se na Área**

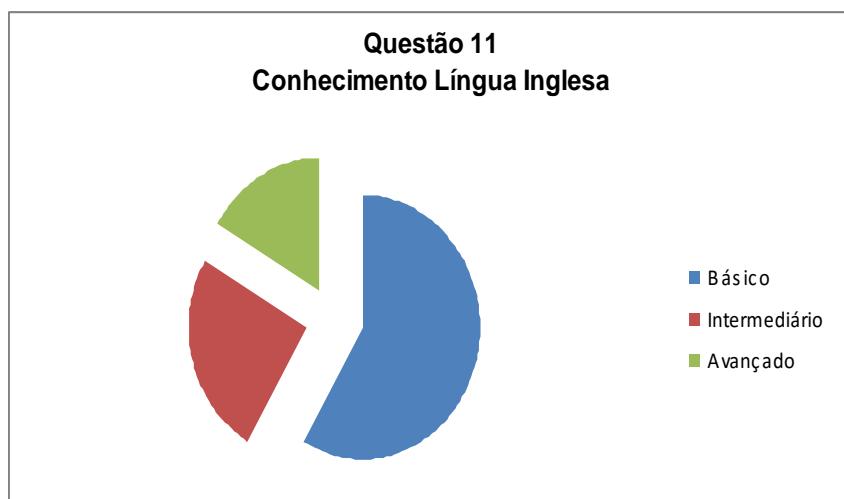
A questão 9 mostra se os profissionais entrevistados procuram fazer algum curso de especialização. A maioria respondeu que sim e grande parte dos respondentes disseram que procuram fazer cursos administrativos voltados a área

de atuação. Alguns disseram que procuram fazer cursos de Pós-Graduação. Já outros procuram se atualizar lendo livros ou acessando sites relacionados a profissão.



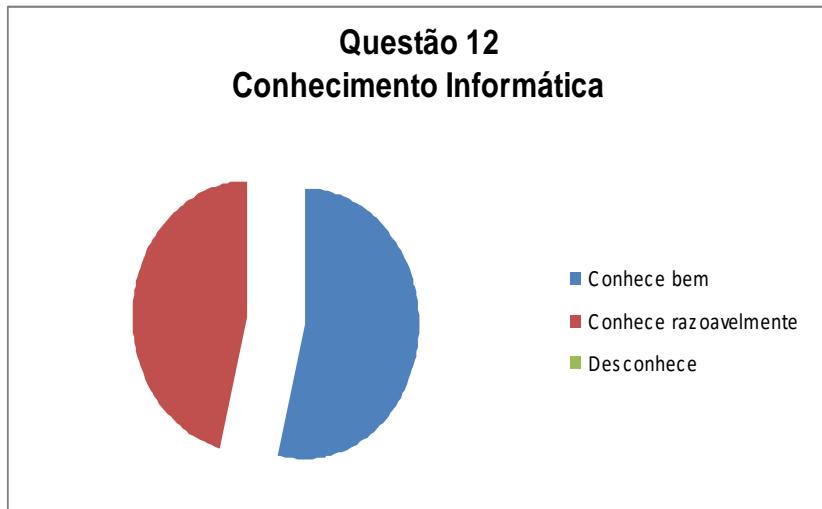
**Gráfico 10 – Habilidades Técnicas Secretariais**

Na questão 10 é mencionado as habilidades técnicas secretariais mais comuns na profissão. Todas as competências técnicas abordadas foram mencionadas pelos entrevistados, mas de todas citadas ficou provado que realizar contato, agendar, redigir e organizar documentos e preparar viagens são as prioridades no dia-a-dia do profissional.



**Gráfico 11 – Conhecimento em Língua Inglesa**

A questão 11 aborda o conhecimento da língua Inglesa entre os entrevistados. Pode-se perceber que a maioria tem o nível básico do idioma. E uma pequena parte dos respondentes têm o nível avançado.



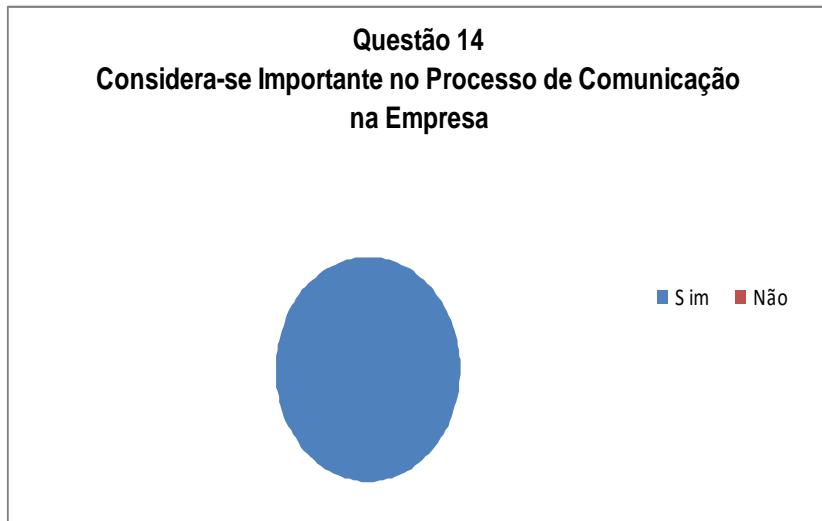
**Gráfico 12 – Conhecimento em Informática**

O conhecimento em informática foi abordado na questão 12. Pode-se perceber que houve um equilíbrio entre os que conhecem bem e os que têm um razoável conhecimento de informática.



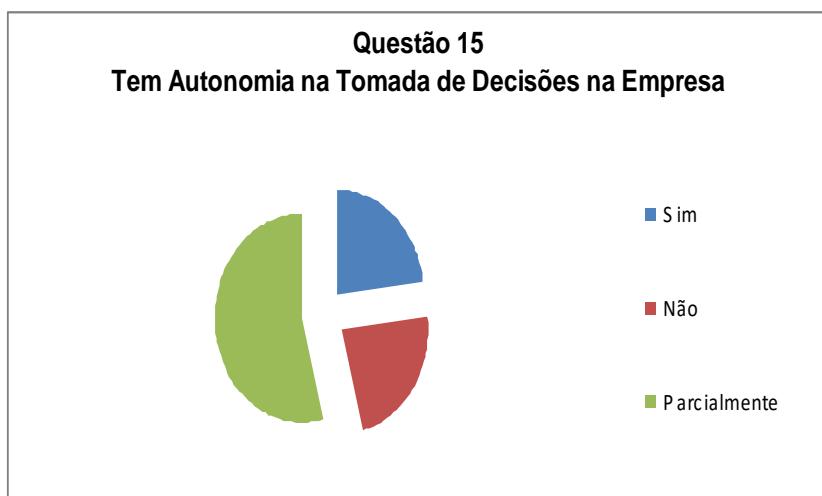
**Gráfico 13 – Recursos da Comunicação na Empresa**

Na questão 13 foi abordado sobre os recursos da comunicação dentro da organização em que os entrevistados trabalham. Todas as citadas no questionário foram mencionadas pelos respondentes, sendo que os e-mails, o telefone, as comunicações internas e o sistema de intranet são os que têm maior relevância dentro das organizações.



**Gráfico 14 – Considera-se Importante no Processo de Comunicação na Empresa**

Na questão 14 foi perguntado aos respondentes se os mesmos se acham importantes do processo de comunicação dentro da organização. E todos foram unânimes em responder que se consideram peça fundamental na comunicação dentro da empresa.



**Gráfico 15 – Tem Autonomia na Tomada de Decisões na Empresa**

Na questão 15 foi indagado se o profissional de secretariado tem o poder de decidir algo. Observa-se que diferentemente do que acontecia há alguns anos atrás, atualmente é concedido a esse profissional o poder para tomar decisões em determinadas situações dentro do ambiente organizacional. Isso mostra que a visão das empresas e de alguns executivos está mudando.

## 6 – CONCLUSÃO

Diante do exposto percebe-se que o perfil e as atribuições do profissional de Secretariado Executivo é bastante complexo e não se restringe as atividades rotineiras de um escritório. As mudanças que ocorreram nas organizações contribuíram de forte maneira para o desenvolvimento da profissão de secretário, favorecendo o seu papel na empresa.

As organizações têm grande expectativa em relação a esses profissionais, que possuem em seu perfil características tão ecléticas e que fazem a diferença dentro das empresas, por se tratarem de profissionais que além de exercerem suas atividades cotidianas apresentam também um exímio desempenho em relacionamento humano, sabendo trabalhar em equipe, tendo capacidade de liderança, motivação, equilíbrio e flexibilidade para apresentar soluções a problemas da organização.

Analizando os dados apresentados com a pesquisa mostrou-se que o profissional de secretariado executivo de hoje é polivalente e multifuncional, características essas que são, atualmente, de fundamental importância no mundo globalizado e que fazem a diferença no perfil de qualquer profissional. Pode-se perceber também com a pesquisa que o secretário de hoje passa a gerenciar as questões rotineiras, assumindo maior poder de decisão. Ele também se torna assessor, necessitando de capacitação técnica e domínio do ser e do fazer.

As dificuldades e o preconceito ainda permeiam a profissão, no entanto, os profissionais de secretariado executivo estão satisfeitos com o seu ofício e acreditam num futuro promissor, construído com esforço, trabalho e dedicação.

É importante que o secretário tenha consciência de seu perfil profissional, investir o máximo na sua formação e conhecer as tecnologias vigentes, de modo a permanecer aptos para o atendimento às necessidades do mercado de trabalho.

As oportunidades de trabalho para os secretários estão em ascensão, e para conquistá-las se faz necessário desenvolver uma formação altamente tecnológica com um brilhante desempenho no exercício da profissão.

## REFERÊNCIAS

- ALONSO, Maria Éster Cambrea. **A arte de assessorar executivos.** 1<sup>a</sup> edição. São Paulo: Edições Pulsar, 2002.
- BRETAS, Patrícia. **O novo papel da secretária no escritório 2000.** São Paulo, n. 61, 2001.
- CARVALHO, Antonio Pires da Silva; GRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo.** 2<sup>a</sup> edição revisada. São Paulo: D'Livros, 1998.
- CBO, **Classificação brasileira de ocupações.** 2002. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/busca/descricao.asp?codigo=2523> Acesso em: 04 de outubro 2010.
- FENASSEC. **Secretaria online.** Disponível em: <http://www.fenassec.com.br> Acesso em: 21 de setembro 2010.
- GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna.** São Paulo: Érica, 2001.
- HIRSCH, Robert. **Empreendedorismo.** Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Empreendedorismo> Acesso em: 04 de novembro de 2010.
- HUNTER, James C. **O monge e o executivo.** 15<sup>a</sup> edição – Rio de Janeiro, 2004.
- MAERKER, Stefi. **O sucesso profissional está hoje diretamente ligado ao gerenciamento de sua carreira aliado a um bom networking.** 2002. Disponível: [http://www.centerrh.com.br/artigos\\_empregabilidade\\_04.asp](http://www.centerrh.com.br/artigos_empregabilidade_04.asp). Acesso em 04 de out. de 2010.
- MATOS, Madalena. **Secretaria (o): tudo começa assim...** Fortaleza: Premius, 2004.
- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária – 7<sup>a</sup> ed –** São Paulo: Atlas, 1999.
- \_\_\_\_\_. **Manual da secretária – 10<sup>a</sup> edição –** São Paulo: Atlas, 2006.
- MOREIRA, Evaneide Benício. **A evolução do profissional de secretariado.** 2004. 69p. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo). Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado, Universidade Federal do Ceará.

- MOTTA, P. R. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. Rio de Janeiro: Record, 1995.
- MOTTA, R.G. (Coord.). **Secretariado executivo na empresa moderna** – São Paulo: Sugestões Literárias, 1973.
- NASCIMENTO, Débora Paiva. **O perfil atual do secretário executivo nos segmentos empresariais (privadas e organizações) de Fortaleza**. 2004. 46p. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo). Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado, Universidade Federal do Ceará.
- NATALENSE, Liana. **A Secretaria do futuro** – 1<sup>a</sup> edição – Rio de Janeiro: Quality-mark Editora, 1998.
- NAVARRO, Leila. **20 habilidades imprescindíveis a qualquer profissional**. 2005. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/20-habilidades-imprescindiveis-a-qualquer-profissional/614/> Acesso em: 14 out. 2010.
- NEIVA, Edmea Garcia; SILVA DELIA, Maria Elizabete. **As novas competências do profissional de secretariado** – 2<sup>a</sup> edição – São Paulo: IOB, 2009.
- PINHEIRO, Jéssica Rudolph. **Ética e comunicação: competências fundamentais para a secretaria executiva das multinacionais**. Secretariado Executivo em Revist@. Passo Fundo, v.1, p. 71-85, dez. 2005. Disponível em: <http://www.upf.com.br/secretariado/index.php?option=content&task=view&id=77>. Acesso em: 01 nov. 2010.
- Revista Você S.A. **Impacto dos programas de desenvolvimento de liderança nas empresas**. Nº 83, maio/2005, pág. 60.
- RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado do escriba ao gestor** – 1<sup>a</sup> edição – São Luís: Edfama, 2002.
- STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação: uma nova abordagem gerencial** – 4<sup>a</sup> edição – Rio de Janeiro: LTC, 2002.
- WEBSTER. **Webster's third new international dictionary of the english language, unabridged**. Springfield: G. & C. Merriam, 1981.

## APÊNDICE – QUESTIONÁRIO – PESQUISA DE CAMPO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E  
SECRETARIADO  
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Monografia: “As Novas Competências do Profissional de Secretariado Executivo nos Segmentos Empresariais de Fortaleza”.

### QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA

#### Perfil Pessoal

1. Sexo

(  ) Feminino (  ) Masculino

2. Faixa etária

(  ) 18 a 30 anos

(  ) 31 a 45 anos

(  ) Mais de 45 anos

3. Você é formado em Secretariado Executivo?

(  ) Sim (  ) Não (  ) Cursando

4. Qual é a sua forma de vínculo com a empresa?

(  ) Contrato (  ) Estágio (  ) Informal

5. Qual é o porte da empresa em que você trabalha?

(  ) Pequena(até 100 funcionários)

(  ) Média(até 499 funcionários)

(  ) Grande(500 ou mais funcionários)

6. Qual é o tipo de empresa em que você trabalha?

(  ) Pública (  ) Privada

7. Há quanto tempo trabalha como secretário (a)?

(  ) até 2 anos (  ) de 2 a 5 anos

(  ) de 5 a 10 anos (  ) mais de 10 anos

#### Perfil Profissional

8. A formação acadêmica contribui para seu desempenho das atividades exigidas pela profissão de secretariado?

Sim  Não

9. Você procura especializar-se na área em que atua?

Sim  Não

Através de que meios?

livros  revistas  jornais  sites  
 cursos administrativos  pós-graduação

10. Quais das habilidades técnicas secretariais abaixo que você utiliza no desenvolvimento de suas atividades profissionais?

Realizar contatos telefônicos, pessoal e eletrônico  
 agendar  
 fazer *follow-up*  
 redigir documentos  
 organizar e participar de reuniões  
 organizar eventos  
 organizar documentos e arquivos  
 preparar viagens

11. Como você considera o seu nível de conhecimento em língua inglesa?

Básico  
 Intermediário  
 Avançado

12. Sobre o seu conhecimento em Informática e seus recursos tecnológicos, você:

Conhece bem  
 Conhece razoavelmente  
 Desconhece

13. Quais os recursos da comunicação empresarial que você utiliza dentro da organização em que atua:

e-mails  
 chats  
 intranet  
 quadro de avisos  
 memorandos  
 telefones  
 comunicações internas (CI)

14. Você se considera peça importante no processo de comunicação da sua empresa?

Sim  Não

15. Você tem autonomia na tomada de decisões no seu trabalho:

Sim  Não  Parcialmente

## **ANEXOS**

## **ANEXO A – Lei que Reconhece a Profissão Secretarial**

### **LEI Nº. 6.556, DE 5 DE DEZEMBRO DE 1978**

*Dispõe sobre a atividade de Secretário e da outras providências.*

O Presidente da República:

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O exercício da atividade de Secretário, com as atribuições previstas nesta Lei, será permitido ao portador de certificado de conclusão do curso regular de Secretariado, a nível de 2º grau.

Art. 2º Poderá beneficiar-se da prerrogativa do artigo anterior o profissional que conte dois ou mais anos, atividades próprias de Secretário, na data da vigência desta Lei, e que apresente certificado de curso a nível de 2º grau.

Art. 3º São atribuições do Secretário:

- a) executar tarefas relativas à anotação e redação, inclusive em idiomas estrangeiros;
- b) datilografar e organizar documentos;
- c) outros serviços de escritório, tais como: recepção, registros de compromissos e informações, principalmente junto a cargos diretivos da organização.

Parágrafo único. O Secretário procederá segundo normas específicas rotineiras, ou de acordo com seu próprio critério, visando a assegurar a agilizar o fluxo dos trabalhos administrativos da empresa.

Art. 4º O disposto nesta Lei aplica-se à iniciativa privada, às empresas com maioria de ações do Estado ou da União, às empresas públicas e às fundações.

Parágrafo único. O disposto nesta Lei não se aplica à administração direta e às autarquias da União.

Art. 5º O regulamento desta Lei disporá sobre as modalidades de Secretariado, definindo categorias e hierarquia salarial, inclusive para os fins previstos no art. 6º.

Art. 6º O exercício da atividade de Secretário depende de registro na Delegacia Regional do Trabalho.

Parágrafo único. O Ministério do Trabalho expedirá instruções sobre o registro referido neste artigo.

Art. 7º Na Carteira do Trabalho e Previdência Social deverá ser anotada a

categoria de Secretário, dentre aquelas mencionadas no regulamento.

Art. 8º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 5 de setembro de 1978.

## **ANEXO B – Lei de Regulamentação da Profissão Secretarial**

### **LEI Nº 7.377, DE 30/09/85 E LEI Nº 9.261, DE 10/01/96**

*Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências  
O Presidente da República.*

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art.2º. Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.  
b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.4º. desta Lei.

II - Técnico em Secretariado

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau  
b) portador de certificado de conclusão do 2º. grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.5º. desta Lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

Art.4º. São atribuições do Secretário Executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;  
II - assistência e assessoramento direto a executivos;  
III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;  
IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma

estrangeiro;

V - interpretação e sintetização de textos e documentos;

VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;

VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;

IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;

X - conhecimentos protocolares.

Art.5º. São atribuições do Técnico em Secretariado:

I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;

II - classificação, registro e distribuição de correspondência;

III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;

IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art.6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art.2º. desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no Art.3º., a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts.4º. e 5º.

Art.7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 30 de setembro de 1985.

## **ANEXO C – Código de Ética do Profissional de Secretariado**

**PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO DE 7 DE JULHO DE 1989.**

### **Capítulo I**

#### **Dos Princípios Fundamentais**

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. - Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

### **Capítulo II**

#### **Dos Direitos**

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias: a) garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação; b) participar de entidades representativas da categoria; c) participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria; d) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora; e) receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade; f) ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos/Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional; g) jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

### **Capítulo III**

#### **Dos Deveres Fundamentais**

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários: a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional; b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética; c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento; d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público; e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades; f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades; g) lutar pelo progresso da profissão; h) combater o exercício ilegal da profissão; i) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

## **Capítulo IV**

### **Do Sigilo Profissional**

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

## **Capítulo V**

### **Das Relações entre Profissionais Secretários**

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários: a) manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria; b) estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais; c) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social; d) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais: a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo

pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais; b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário; c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

## **Capítulo VI**

### **Das Relações com a Empresa**

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. - É vedado aos Profissionais: a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

## **Capítulo VII**

### **Das Relações com as Entidades da Categoria**

Art.12º. - A Secretaria e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

## **Capítulo VIII**

### **Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética**

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações: a) transgredir preceitos deste Código; b) exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica; c) utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.

## **ANEXO D – Classificação Brasileira de Ocupações**

### **Relatório das Atividades**

#### **2523 :: Secretárias executivas e bilíngües**

##### **2523-05 - Secretária executiva**

Assessor de diretoria, Assessor de presidência, Assistente de diretoria, Assistente de presidência, Auxiliar administrativo de diretoria, Auxiliar administrativo de presidência, Secretário de diretoria, Secretário de gabinete, Secretário de presidência, Secretário pleno, Secretário sênior.

##### **2523-10 - Secretário bilíngüe**

Assessor bilíngüe, Assistente bilíngüe, Auxiliar administrativo bilíngüe, Secretário bilíngüe de diretoria, Secretário bilíngüe de gabinete, Secretário bilíngüe de presidência, Secretário pleno bilíngüe, Secretário senior bilíngüe.

##### **2523-15 - Secretária trilíngüe**

Assessor trilíngüe, Assistente trilíngüe, Auxiliar administrativo trilíngüe, Secretário pleno trilíngüe , Secretário sênior trilíngüe , Secretário trilíngüe de diretoria, Secretário trilíngüe de gabinete, Secretário trilíngüe de presidência.

#### **Descrição Sumária**

Assessoram os executivos no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordenam e controlam equipes (pessoas que prestam serviços a secretaria: auxiliares de secretaria, office-boys, copeiras, motoristas) e atividades; controlam documentos e correspondências. Atendem clientes externos e internos; organizam eventos e viagens e prestam serviços em idiomas estrangeiros. Podem cuidar da agenda pessoal dos executivos.

## ANEXO E – Tabela de Resultados

**Tabela 1**

<i>Sexo</i>	<i>Quantidade</i>
Feminino	13
Masculino	0

**Tabela 2**

<i>Faixa Etária</i>	<i>Quantidade</i>
18 a 30 anos	8
31 a 45 anos	4
Mais de 45 anos	1

**Tabela 3**

<i>Formação em Secretariado</i>	<i>Quantidade</i>
Sim	5
Não	4
Cursando	4

**Tabela 4**

<i>Forma de Vínculo com a Empresa</i>	<i>Quantidade</i>
Contrato	10
Estágio	2
Informal	1

**Tabela 5**

<i>Porte da Empresa</i>	<i>Quantidade</i>
Pequena	1
Média	2
Grande	10

**Tabela 6**

<i>Tipo de Empresa</i>	<i>Quantidade</i>
Pública	6
Privada	6
Mista	1

**Tabela 7**

<i>Tempo de Trabalho como Secretário (a)</i>	<i>Quantidade</i>
Até 2 anos	5
De 2 a 5 anos	3
De 5 a 10 anos	3
Mais de 10 anos	2

**Tabela 8**

<i>Formação Acadêmica contribui para desempenho profissional</i>	<i>Quantidade</i>
Sim	12
Não	1

**Tabela 9**

<i>Procura Especializar-se na Área</i>	<i>Quantidade</i>
Sim	11
Não	2
<i>Meios para Especializar-se</i>	<i>Quantidade</i>
Livros	5
Revistas	2
Jornais	1
Sites	6
Cursos Administrativos	7
Pós-Graduação	5

**Tabela 10**

<i>Habilidades Técnicas Secretariais</i>	<i>Quantidade</i>
Realizar Contato Telefônico, Pessoal e Eletrônico	12
Agendar	13
Fazer <i>Follow-up</i>	7
Redigir Documentos	13
Organizar e Participar de Reuniões	8
Organizar Eventos	6
Organizar Documentos e Arquivos	12
Preparar Viagens	10

**Tabela 11**

<i>Conhecimento Língua Inglesa</i>	<i>Quantidade</i>
Básico	7
Intermediário	3
Avançado	2

**Tabela 12**

<i>Conhecimento Informática</i>	<i>Quantidade</i>
Conhece bem	7
Conhece razoavelmente	6
Desconhece	0

**Tabela 13**

<i>Recursos da Comunicação na Empresa</i>	<i>Quantidade</i>
E-mails	13
Chats	4
Intranet	10
Quadro de Avisos	4
Memorandos	4

Telefone	12
Comunicação Interna	7

**Tabela 14**

<i>Considera-se Importante no Processo de Comunicação na Empresa</i>	<i>Quantidade</i>
Sim	13
Não	0

**Tabela 15**

<i>Tem Autonomia na Tomada de Decisões na Empresa</i>	<i>Quantidade</i>
Sim	3
Não	3
Parcialmente	7