



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FEAACS – FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA,
CONTÁBEIS E SECRETARIADO

DANIELLE LEAL CELEDONIO

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS MUDANÇAS NO MUNDO
CORPORATIVO**

FORTALEZA

2012

DANIELLE LEAL CELEDONIO

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS MUDANÇAS NO MUNDO
CORPORATIVO

Monografia apresentada à banca examinadora do curso de graduação em Secretariado Executivo, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharelado em Secretariado Executivo.

Professor Orientador: Carlos Manta
Pinto de Araújo, Ms.

FORTALEZA

2012

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.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Carlos Manta Pinto de Araújo, Ms.
Orientador

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

Prof^a. Elidihara Trigueiro, Ms.
Membro da Banca Examinadora

É ADMIRÁVEL a capacidade criadora e realizadora do homem...

É LOUVÁVEL observar o avanço tecnológico, o progresso científico em todos os setores de atividade humana...

É MARAVILHOSO ver a arrancada do homem moderno na conquista do Espaço...

PORÉM

MAIS ADMIRÁVEL é a Infinita Sabedoria que estabeleceu os céus e a terra; que criou o homem com seus atributos...

MAIS LOUVÁVEL é o Supremo Poder que vibra no átomo, pulsa no coração, equilibra os astros com precisão e harmonia...

MAIS MARAVILHOSO é o Sublime Amor que nos concedeu o livre arbítrio, a intuição, o discernimento, para melhor usufruirmos as maravilhas da Criação...

Dinamor

DEDICATÓRIA ESPECIAL

Dedico este trabalho às duas pessoas responsáveis pela realização desse sonho e que lutaram por mim durante esses trinta e dois anos. A vocês, meus pais, Marcelo Celedonio (*in memoriam*) e Fátima Leal, obrigada pela fé e dignidade com que conduziram minha educação, e pela confiança que depositaram em mim. E ao meu marido, Ricardo, por acrescentar razão aos meus dias.

AGRADECIMENTOS

A Deus, Salvador, Companheiro e Amigo fiel de todas as horas. Pelo dom da vida, pelo ar que eu respiro, por ter me ajudado a chegar até aqui.

Aos meus pais, Marcelo Celedonio (*in memorian*) e Fátima Leal, pelos investimentos, pelo apoio, pela paciência, pelo incentivo, pelos sonhos, pelas torcidas, por terem me feito, por me amarem e por estarem ao meu lado no término dessa árdua batalha.

Ao meu esposo, Ricardo, pelo incentivo e dedicação, sendo fundamental na conquista dessa batalha.

Ao meu orientador, Prof. Carlos Manta, muito obrigada pela sua paciência, sabedoria, dedicação e seriedade de seu trabalho. Seu apoio e compreensão foram de fundamental importância para conclusão dessa pesquisa.

Um agradecimento especial a todos aqueles que contribuíram para a realização deste trabalho, minha eterna gratidão.

RESUMO

Nesta monografia foram analisadas as mudanças que ocorreram no perfil do profissional de secretariado executivo a partir dos anos 2000. Objetivou-se refletir sobre as funções de secretária, destacando a importância da mesma no ambiente corporativo em decorrência das mudanças e evolução do perfil na profissão do secretariado executivo. Para a realização desse trabalho de pesquisa foram utilizados questionários e pesquisas bibliográficas. Verificou-se que o mercado de trabalho hoje é extremamente dinâmico e seletivo e que o profissional, para competir e sobreviver, teve que ser um empreendedor além de estar constantemente se qualificando para acompanhar as novas tecnologias.

Palavras-chave: secretariado executivo; perfil; globalização.

SUMÁRIO

Capítulo 1 – Introdução	9
Capítulo 2 – A Globalização e seus Efeitos nas Organizações	11
2.1 A Globalização	11
2.2 A tecnologia e suas alterações nas relações de trabalho	13
Capítulo 3 – O mundo globalizado e as transformações na profissão de Secretariado Executivo	16
3.1 A evolução do perfil do profissional de Secretariado Executivo	18
3.2 Mudança das ferramentas de trabalho	20
3.3 Desafios futuros e habilidades	23
Capítulo 4 – Metodologia	26
4.1 Instrumento de Coleta de Dados.....	26
4.2 Tipo de Pesquisa.....	27
4.3 Resultados da Pesquisa.....	27
4.4 Análise das Respostas dos Questionários	30
Capítulo 5 – Considerações Finais	38
Referências	40
Apêndice	41

1. INTRODUÇÃO

Ao longo das últimas décadas, o perfil do profissional de secretariado executivo foi evoluindo e se adequando às novas exigências do mundo corporativo. Este profissional deve estar bastante preparado para assumir seu novo local no mercado de trabalho - o de gestor, abandonando o estereótipo de um funcionário que simplesmente atendia telefonemas, anotava recados e servia cafezinhos em reuniões.

Essa transformação em grande parte deve-se a diversos fatores, tais como a globalização, as novas tecnologias implantadas e o modo de gerenciamento das informações são alguns dos fatores que impulsionaram as mudanças no perfil desse novo profissional de secretariado executivo.

Diante desse cenário de mudanças é que essa pesquisa foi desenvolvida e apresenta os seguintes objetivos:

GERAL: identificar as principais mudanças ocorridas na atuação do profissional de secretariado nos últimos cinco anos.

ESPECÍFICOS: refletir sobre as funções do profissional de secretariado, destacar a importância desse profissional no mundo corporativo e analisar a evolução da profissão.

O primeiro capítulo é a introdução.

O segundo capítulo descreve sobre a globalização e seus efeitos nas organizações, expondo as principais mudanças ocasionadas pelas novas tecnologias e suas alterações nas relações de trabalho.

O terceiro capítulo busca traçar um breve histórico da evolução da profissão do Secretário Executivo e seu contexto dentro do mundo globalizado, descrevendo

as transformações nas ferramentas de trabalho, bem como os desafios futuros e habilidades da profissão dentro do mercado brasileiro.

O quarto capítulo aborda os procedimentos metodológicos utilizados na realização desta pesquisa e análise das respostas dos questionários. O questionário foi respondido por profissionais graduados e atuantes na profissão.

Os procedimentos metodológicos aplicados nesse trabalho incluem levantamento bibliográfico de autores que abordam temas correlacionados à área de secretariado executivo e gestão, bem como pesquisa de campo, na qual foi analisado o perfil de alguns profissionais através da aplicação de questionários a fim de identificar as principais mudanças ocorridas nos últimos cinco anos no perfil do profissional de secretariado executivo.

O quinto capítulo aborda as considerações finais.

2. A GLOBALIZAÇÃO E SEUS EFEITOS NAS ORGANIZAÇÕES

A expansão mundial da economia nas últimas décadas trouxe como resultado um fenômeno que acarretou intensas mudanças nos mais diversos setores da vida social: a globalização.

2.1 A globalização

A aceleração das comunicações e dos transportes diminuíram as distâncias geográficas, o capital se internacionalizou e rompeu fronteiras, os avanços científico e tecnológico trouxeram cada vez mais progressos nos transportes, na comunicação e na saúde.

Esse fenômeno denominado de globalização é um processo econômico e social que estabelece a integração entre países e pessoas do mundo inteiro. Através da globalização os indivíduos, os governos e as empresas se interligam para se comunicar, trocar idéias, realizar transações comerciais e financeiras e difundir culturas por todas as regiões do planeta. Dessa forma, “As mudanças passaram a ser rápidas, velozes [...]” (CHIAVENATO, 1997, p. 29).

As mudanças que ocorreram em nível global durante as últimas décadas estão intimamente ligadas a estes conceitos, os quais transformaram e transformam com enorme rapidez o mundo corporativo. Tais mudanças devem-se em grande parte às possibilidades abertas pela era da informação e das novas tecnologias.

A preocupação com a existência de novas tecnologias desencadeia um estudo que demonstra como a internet, as telecomunicações, a disseminação de novos perfis e conhecimentos contribuem para a aceleração de uma sociedade sempre em transição. As novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de comunicação.

Nesse cenário marcado por intensas transformações e busca por novas informações e tecnologias, o aperfeiçoamento profissional tornou-se algo indispensável.

O acelerado desenvolvimento de novas tecnologias, aliado às novas relações e perfis profissionais e de trabalho, nos remete para uma era de crescente globalização.

Os últimos anos tem sido de constantes mudanças e análises. Tenta-se descrever e explicar as variadas transformações que vêm ocorrendo na realidade do mundo corporativo. No decorrer desse processo de mudanças, guiado pelas inovações tecnológicas e pela chamada globalização, parece ter se consolidado o pensamento de que tais fenômenos não são nem serão passageiros - seus efeitos serão cumulativos e tenderão a configurar uma nova dinâmica social, ainda que ajustes venham a ser realizados e que algumas realidades possam ser modificadas. É certo que esse quadro define-se como uma tendência e que empresas de todos os portes e dos mais diversos ramos de atividades buscam aumentar o volume de transformações, sejam elas tecnológicas ou de perfil.

A partir de grandes transformações surgem novas oportunidades e as empresas preocupadas em serem e se manterem competitivas empenham-se em identificar tais mudanças, a fim de se desenvolverem e dessa forma acompanharem as tendências do mundo profissional.

Globalização, privatização, redução de custos, foco no cliente, economia, sistemas da qualidade, competitividade, era da informação, novas tecnologias – todas essas características presentes no novo ambiente social no qual estão inseridas estão intimamente ligadas ao mundo corporativo. As organizações estão em constante mutação, adotando novas atitudes e posturas para acompanhar as mudanças externas e se manter no universo competitivo atual. Nesse contexto, as inovações no setor de recursos humanos das organizações objetivam cada vez mais antecipar o futuro, atualizando e qualificando seus profissionais.

Partindo dessa nova visão, as organizações estão buscando identificar novas ações para serem adotadas em função das alterações desencadeadas pela globalização. Nesse contexto, não podemos deixar de mencionar a mudança de paradigma organizacional, ou seja, as empresas começaram a repensar os modelos conceituais engessados até então adotados e passaram a construir novas visões de futuro. O pensamento global ajudou a compreender, sob uma ótica mais generalizada, a visão sobre clientes e fornecedores, sobre a agilidade nas ações, sobre as parcerias com fornecedores, a adoção de novas tecnologias e a melhoria interna dos processos.

2.2. A tecnologia e suas alterações nas relações de trabalho

Há várias décadas a sociedade moderna vem passando por diversas mudanças nas mais diversas áreas do conhecimento humano. Os impactos produzidos por essas transformações, principalmente pelas tecnologias e pelos meios de comunicação altamente desenvolvidos, têm provocado uma profunda modificação nas atitudes e no perfil da sociedade.

A tecnologia trouxe desdobramentos completamente imprevistos e transformou o mundo em uma aldeia global. A informação passou a cruzar o planeta em milésimos de segundos. A tecnologia da informação provocou o surgimento da globalização da economia [...] (CHIAVENATO, 1997, p. 28).

É importante ressaltar que essas mudanças ocorrem principalmente por causa dos avanços das tecnologias e das relações de trabalho. Isso é percebido cotidianamente nos perfis das mais diversas organizações, sejam elas de pequeno, médio ou grande porte. As novas tecnologias auxiliam e agregam valores aos indivíduos da sociedade nos mais diversos ramos de atividades, tanto na educação, quanto na medicina e assim sucessivamente. A tecnologia e o desenvolvimento de novos perfis nas relações de trabalho produzem efeitos positivos de desenvolvimento e isso gera uma revolução no próprio processo de

relações internas nas organizações quanto nos perfis de conduta dos profissionais.

As organizações estão passando por mudanças e transformações a cada dia que passa. Seja introduzindo novas e diferentes tecnologias, seja modificando seus produtos ou serviços, seja alterando o comportamento das pessoas, seja mudando seus processos internos, as organizações estão sempre mostrando diferentes características em sua estrutura e em seus processos. Essas alterações provocam constantes impactos na sociedade e na vida das pessoas, acelerando cada vez mais as mudanças [...] (CHIAVENATO, 1997, p. 26).

O vertiginoso crescimento e desenvolvimento das tecnologias e das comunicações impulsionam ainda mais o processo de mudança comportamental. Isso acontece porque todos os envolvidos nessas mudanças, ou seja, os indivíduos, profissionais das mais diversas áreas de atuação, tem que se adaptar para se (re)posicionar e se (re)estabelecer no mercado de trabalho.

Partindo dessa premissa de mudanças de tecnologias e de perfil profissional e comportamental, para ser reconhecido como um profissional que o mercado e todas as organizações visam absorver para composição de seu quadro funcional, a valorização do conhecimento se tornou ainda mais necessária, visto que, pelo fato das novas tecnologias produzirem ferramentas que auxiliam na organização e na disseminação do conhecimento, o profissional corporativo sofre a exigência de provar sua sabedoria e suas habilidades.

A tecnologia da informação permite aos gestores uma rápida tomada de decisão, fornecendo ferramentas de trabalho aos empregados e promovendo um sentimento de atualização tecnológica a todos os envolvidos, gerando, por consequência, alta da produtividade e redução de custos.

As empresas, ao longo dos anos, foram modificando os escritórios e desenvolvendo novas tecnologias e mecanismos com o intuito de melhorar a

automação do ambiente físico de trabalho. Os novos equipamentos surgem para serem facilitadores na rotina dos escritórios.

De acordo com essa nova ótica, ganha destaque o desenvolvimento da gestão de recursos humanos, ou seja, a gestão de recursos humanos foi substituída pela gestão de pessoas. Nesse setor administrativo que valoriza a mão-de-obra humana, os funcionários devem ser tratados como capital intelectual e peça fundamental nas organizações, haja vista que o capital humano é um dos grandes responsáveis pelo sucesso das organizações. São as pessoas e não somente as máquinas que atendem clientes, comunicam informações, lideram equipes, produzem ações e dirigem os negócios das organizações.

[...] a gestão de pessoas representa a maneira como as organizações procuram lidar com as pessoas que trabalham em conjunto em plena era da informação. Não mais como recursos organizacionais que precisam ser passivamente administrados, mas como seres inteligentes e proativos, capazes de responsabilidade e de iniciativa e dotados de habilidades e de conhecimentos que ajudam a administrar os demais recursos organizacionais [...] (CHIAVENATO, 1997, p. 29).

Um profissional global necessita deter conhecimentos, desenvolver habilidades e ter atitudes adequadas para se estabelecer e se manter no mundo corporativo. Para sobreviver em um ambiente de constantes mudanças, as organizações e os profissionais que dela fazem parte necessitam se desenvolver e se aperfeiçoar constantemente, acompanhando as oscilações do mundo globalizado com a finalidade de se manterem competitivos e alinhados as mudanças no mercado de trabalho.

Diante de diversas mudanças que acompanhamos no cenário do profissional do secretariado, será destacada no próximo capítulo a evolução ocorrida no perfil do profissional de secretariado executivo.

3. O MUNDO GLOBALIZADO E AS TRANSFORMAÇÕES NA PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO

No decorrer de sua trajetória histórica, o profissional de secretariado executivo acompanhou as diversas transformações sociais, políticas, econômicas e mercadológicas praticamente na mesma velocidade em que as mesmas ocorriam.

As pessoas – e seus conhecimentos e habilidades mentais – passaram a ser a principal base da nova organização. A Administração de Recursos Humanos cedeu lugar a uma nova abordagem: a Gestão de Pessoas. As pessoas deixaram de ser simples recursos (humanos) organizacionais para serem abordadas como seres dotados de inteligência, conhecimentos, habilidades, personalidades, aspirações, percepções, etc. A cultura organizacional sofreu forte impacto no mundo [...] (CHIAVENATO, 1997, p. 29).

Esse profissional vem correspondendo às exigências do mundo corporativo, conquistando e estruturando sua posição no mercado de trabalho, não se abalando com a temida globalização; ao contrário, adaptou-se a ela, incorporando inovações sociais e tecnológicas. Aos poucos, esse profissional foi estruturando sua profissão com dignidade, superando as infundadas especulações de extinção da categoria. Paulatinamente, o profissional de secretariado executivo foi adquirindo respeito e consolidando uma profissão estruturada e atual, em constante desenvolvimento e adaptação, sendo atualmente uma das profissões mais ascendentes do universo corporativo no mundo.

No Brasil, a profissão de secretariado executivo também acompanhou o desenvolvimento econômico, tecnológico, político e social global através de incansáveis esforços de seus profissionais, que sempre estão em busca de novos conhecimentos, atualizações e respeito pelo reconhecimento da profissão pela sociedade de uma forma geral.

Em nosso país, por volta da década de 1950, devido à chegada das multinacionais que estavam habituadas com a presença feminina em seus quadros de servidores, surgiu oficialmente a função de secretária. A mulher que antes exercia somente as funções de professora, enfermeira, bibliotecária, começava a vencer a oposição social e a trabalhar igualmente ao homem. Porém, somente nas décadas de 1960 e 1970 a profissão começou a se expandir, em decorrência de muitos esforços da categoria, que conseguiu regulamentar a profissão.

Na década de 1990, o profissional de secretariado passa a ter uma visão empreendedora, capaz de gerar resultados, ampliar o campo de atuação e criar um novo conceito para suas funções e perfil dentro das empresas.

Na década de 1990, visualiza-se um novo perfil para o profissional de secretariado executivo, agregando-se as suas características já inerentes a postura de um gestor, tornando-se um profissional polivalente, gerador de resultados. Nesta década os profissionais ganham consciência de que seu papel no mundo dos negócios deve ser eficiente e que somente através de curso superior, cursos de aperfeiçoamento e cursos de línguas estrangeiras terão a consolidação e o reconhecimento da profissão no universo corporativo e na sociedade.

Segundo Natalense (1998), o desenvolvimento da profissão de secretariado no Brasil acompanha o desenvolvimento gerencial e revela as características organizacionais, sociais e mercadológicas de cada década.

A autora aponta que na década de 1950 inicia-se uma nova fase do desenvolvimento da profissão de secretariado executivo, porém a atuação do profissional de secretariado limita-se a execução de algumas técnicas secretariais.

Nas décadas seguintes, nota-se um desenvolvimento e uma renovação constante da profissão, tornando-se valorizada por seus profissionais devido,

principalmente, ao início da atuação das associações de classe em prol da conscientização, respeito e regulamentação da profissão.

Nos anos 2000, ainda de acordo com Natalense (1998), as discussões e previsões do inovador, moderno e bem sucedido perfil dos profissionais de secretariado executivo se confirmaram e a profissão iniciou o novo século com todos os requisitos necessários para atender às exigências do mercado corporativo. Através da teoria e prática acadêmica, os profissionais de secretariado passaram a conhecer efetivamente a organização corporativa de forma holística e a participar ativamente dos resultados empresariais.

3.1 A evolução do perfil do profissional de secretariado executivo

Os primeiros registros da profissão da secretária datam das civilizações mais antigas. O trabalho era estritamente desenvolvido pelo gênero masculino, uma vez que a mulher ainda não estava inserida no mercado de trabalho – trabalhava no lar. Havia, naquela época, um homem que sabia escrever e contar: o “escriva”. Além disso, ele também lidava com arquivo e redigia ordens, sendo capaz de recebê-las, entendê-las por escrito e executá-las. Natalense (1998) relembra que “[o] escriva oriental é o homem que domina a escrita, faz as contas, classifica arquivos, redige as ordens, sendo capaz de recebê-las por escrito e que, por conseguinte, é naturalmente encarregado da sua execução” (NATALENSE, 1998, p. 4).

Após a Revolução Industrial e duas grandes guerras mundiais, começa a faltar mão de obra masculina. É neste contexto histórico que a figura feminina passa a adentrar no mercado de trabalho. Juntamente com a revolução veio também uma nova visão empresarial que exigia funções de assessoria, nas quais se inclui a de secretária.

Ao observar a trajetória do profissional em secretariado executivo, identifica-se uma história muito dinâmica, com diversos momentos os quais

contribuíram para que a profissão se desenvolvesse e fosse reconhecida perante a sociedade.

Atualmente, o mercado de trabalho exige um profissional cada vez mais capacitado, proativo e contribuinte de forma efetiva para o desenvolvimento da organização.

O profissional secretário executivo é muito importante para a empresa, pois é ele quem contribui de forma significativa através de seu desempenho profissional e de sua capacidade de pensar estrategicamente, além de ser uma profissional que participa ativamente das organizações, tanto na gestão, quanto nas decisões organizacionais e cria um elo entre os profissionais da empresa. Como afirma Medeiros e Hernandes (1999), o profissional de secretariado executivo é a ponte entre os gestores, aqueles que tomam decisões e aqueles que executarão tais decisões.

O secretário executivo trabalha diretamente com o executivo da empresa e ao mesmo tempo acompanha a rotina dos demais funcionários da mesma. Com essa característica, este funcionário se torna o “termômetro” da organização.

Dessa forma, é um profissional que abrange todos os setores e que pode analisar as situações com imparcialidade, sejam elas positivas e negativas, e, dessa forma, contribuir para o desenvolvimento da instituição. Como cita Medeiros e Hernandes (1999):

A profissão de secretária exige discrição. Muitas informações que lhe são confiadas ela não as pode divulgar. Embora chegue ao seu conhecimento notícias sobre o que acontece em toda a empresa, se quiser manter alto grau de profissionalismo e a estima de todos, deverá manter-se calada sobre tais notícias, principalmente sobre aquelas conhecidas pelo nome de fofoca. Deve evitar, portanto, conversar sobre assuntos particulares, sobretudo os relativos a seu executivo ou de seu departamento. Esse procedimento garante a confiança de todos da empresa e permite ao executivo a que atende trabalhar tranqüilamente, cuidar de qualquer negócio, mesmo que ela esteja diante dele (MEDEIROS e HERNANDES, 1999, p. 20/21).

Ter o secretariado executivo como profissão é um desafio e por isso, somente profissionais preparados e qualificados conseguem exercê-la com eficiência e eficácia no mundo corporativo em que vivemos atualmente.

3.2 Mudança das ferramentas de trabalho

No início de sua profissão, a secretária era vista como um profissional que atendia telefone, anotava recados, atualizava a agenda, servia café, registrava documentos, datilografava textos, enfim, mantinha o escritório sempre limpo e organizado.

Mas a mulher secretária, aquela que começou organizando os escritórios, aos poucos foi percebendo modificações nas tarefas desempenhadas cotidianamente. Aos poucos, sua rotina tradicional como a datilografia, foi sendo esquecida e outras funções foram sendo atribuídas, como participar de reuniões, acompanhar o trabalho realizado por outros setores, propor soluções a assuntos pendentes, cuidar dos instrumentos de trabalho, entre outros. Isso se deve às mudanças sociais e ao surgimento de novas tecnologias.

Anteriormente, o executivo ditava cartas que a secretária datilografava. Hoje, o executivo digita sua correspondência e envia por fax ou e-mail, ou delega totalmente à secretária a redação e assinatura da carta. As tarefas de uma secretária compreendiam recepção e envio de documentos, atendimento telefônico, de visitas, manutenção de arquivo e agenda, marcação de reuniões, provisão de material de escritório. Hoje, as tarefas de uma secretária compreendem gerenciamento e operação de sistemas de informação [...] gerenciamento de serviços e de treinamento, atendimento a clientes [...] (MEDEIROS; HERNANDES, 1999, p.18).

Ainda que os princípios fundamentais sejam os mesmos, as técnicas mudam, as máquinas se aperfeiçoam, os meios colocados à disposição para a

execução mais rápida e eficiente das tarefas multiplicam-se, os contatos se estendem de um nível local/regional para nacional/internacional.

Atualmente, a secretária é um profissional que exerce a função de assessorar o executivo e executar as tarefas que lhe são confiadas. Seu perfil é de um profissional que domina as habilidades que um escritório requer e assume suas responsabilidades sem supervisão imediata, além de ter iniciativa para as tomadas de decisão. Como definido:

Secretária é uma profissional que assessora o executivo, transmite-lhe informações e executa as tarefas que lhe são confiadas. Ela transformou-se no mundo moderno dos negócios e nessa era de globalização da economia, em assistente executiva que domina as habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade [...] (MEDEIROS; HERNANDES, 1999, p.17).

Visto esta conceituação, este profissional deve estar atento para acompanhar o grande avanço tecnológico que ocorre nas empresas, principalmente com a introdução de modernos equipamentos que são implantados para facilitar a rotina e a organização do profissional, como computadores de última geração, impressoras matriciais, pen drive's, gravadores digitais, data show, etc.

Para exemplificar, antigamente a secretária folheava pastas de arquivos para encontrar documentos. Hoje os documentos são todos arquivados em pen drive's, separados em pastas e por assuntos. Além disso, a comunicação ficou bem mais acessível, ela ocorre de forma simultânea através de e-mail ou site que disponibiliza a conversa em tempo real.

Quadro I: Principais Mudanças de Modos Operante

Produtos tradicionais para escritórios	Automação de escritórios	Benefícios que os avanços tecnológicos trouxeram para as empresas
Máquinas de escrever	Computadores	Redução de tempo e esforços para produção de documentos, conciliando o binômio qualidade / produtividade
Computadores	Notbook / Netbook	
Arquivos físicos	Pen drive	Agilização da distribuição de documentos e controle do seu fluxo Além da redução, considerável, das pilhas de papel
Copiadoras	Scanner	
Cartas	E-mail	
Telefone	Sites com conversa em tempo real e webcam	Integração dos diversos setores da organização. Além de aumentar a velocidade e qualidade de comunicação

FONTE: GUIMARÃES, 2007.

Segundo Guimarães (2007), a automação dos escritórios pode ser acompanhada através de comparativos com o que acontecia antigamente e o que acontece atualmente.

Diante desse contexto, é possível observar que ao longo do tempo o profissional em secretariado precisou desenvolver novas aptidões para acompanhar e responder às novas tecnologias de escritório disponíveis. Com o aprimoramento dos instrumentos de trabalho, as funções da secretária foram sendo facilitadas de modo que este profissional precisou se (re) qualificar e

adquirir novos conhecimentos para manipular e dominar as novas tecnologias ligadas à informação e à arquivologia.

3.3 Desafios futuros e habilidades

O universo corporativo é extremamente dinâmico e seletivo. Dessa forma, para competir no mercado de trabalho o profissional deve ter perfil de um líder que desafia os obstáculos da rotina de trabalho. Por esse motivo, deve estar sempre atento ao negócio da organização e aos movimentos econômicos e sociais do mundo moderno.

A profissão de secretariado executivo a cada dia exige mais conhecimento, pois quanto maior o nível de informação, maiores serão as possibilidades de atingir suas metas. A tecnologia permite ao profissional desenvolver um trabalho mais focado nas funções gerenciais.

Ao encontro das idéias de Medeiros e Hernandez (1999), observa-se que as organizações buscam profissionais que tenham capacidade de liderança e de tomada de decisões, de relacionar-se com todos os níveis hierárquicos e de entender o negócio e as estratégias da organização. O profissional de hoje é um líder, um solucionador de problemas que utiliza com eficácia os recursos existentes para munir a equipe com informações, gerando resultados para a organização.

Podemos conceituar a liderança como um processo de influência em que um indivíduo tem a persuasão sobre o outro com o intuito de um objetivo comum. Com isso, há uma interação pessoal que pode desencadear uma função gerencial.

Algumas habilidades são essenciais para atuação na gestão estratégica de qualquer negócio. Dentre elas, podemos destacar:

- Desenvolver competências;

- Ser um agente de mudança;
- Ter conhecimentos técnicos específicos;
- Tomar decisões administrativas;
- Conhecer as funções gerenciais;
- Entender a empresa, sua razão de ser e seus objetivos;
- Entender a cultura da organização;
- Desenvolver uma visão estratégica.
- Estar mais próximo do centro de deliberação do processo decisório;
- Estar apto para trabalhar em equipe; e
- Descentralizar as funções e coletivizar os serviços.

De todos os conhecimentos requeridos nesse processo de transformação, o mais radical foi o das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Em curto espaço de tempo os profissionais de secretariado executivo tiveram que se qualificar para o uso de computadores e seus periféricos.

Hoje o profissional em secretariado executivo tem grandes desafios. Diante de sua nova realidade ele atribui funções de como estabelecer objetivos e metas, definir prioridades, coordenar e gerenciar, tudo aliado a uma visão estratégica dos processos organizacionais.

Seguem alguns conceitos sobre estratégia, segundo Chiavenato e Sapiro (2004), o termo em seu sentido etimológico vem de “Strategos”, que tem suas origens na Grécia Antiga. Estratégia empresarial significa um plano que integra as principais metas, políticas e sequenciais de ações de uma organização em um todo coerente. Estratégia é um plano-mestre abrangente que estabelece como a organização alcançará sua missão e os seus objetivos.

Dessa forma, analisando o conceito citado acima, a elaboração de uma estratégia deve ser interpretada como um processo, ou seja, como um conjunto de atividades que transforma idéias em resultados.

O profissional de secretariado deve discernir entre o que é estratégico e o que é operacional e como pode ser estratégico no seu trabalho para contribuir positivamente para os resultados da empresa. Para tanto, o secretário executivo necessita entender sobre as mais variadas áreas do conhecimento, tais como: gestão, finanças, relações humanas, tecnologia, linguística, psicologia, direito, dentre outras. Tal conhecimento lhe possibilitará implementar, através da seleção de idéias e conhecimentos, o que pode ser aplicado ao seu trabalho.

Diante dessa nova realidade do mercado, o principal papel do profissional de secretariado é saber relacionar suas competências e utilizar os recursos que a empresa oferece para garantir a criação de uma vantagem competitiva sustentável. De acordo com essa visão, Hilsdorf (2003) evidencia a importância da atitude e da mudança quando afirma que não basta querer algo - o futuro profissional de um indivíduo está diretamente relacionado ao "fazer". Ou seja, diante do advento da modernização, é preciso que o profissional secretário coloque em prática as ações de mudanças - se reinvente, crie novas possibilidades de execução de suas atividades, aprenda novas metodologias, coloque em prática novas técnicas e habilidades, assuma responsabilidades, etc, para que possa construir um novo olhar e um novo futuro para a sua profissão.

4. METODOLOGIA

Para realização desse trabalho científico foram utilizadas pesquisas bibliográficas e descritivas. Na pesquisa bibliográfica foram utilizados livros. Na pesquisa descritiva foram utilizados questionários estruturados com secretárias (os) executivas (os) de empresas de pequeno, médio e grande porte, com o objetivo de verificar quais as mudanças que ocorreram nos últimos cinco anos no perfil do profissional de secretariado executivo.

As (os) secretárias (os) que responderam a pesquisa pertenciam aos ramos de serviços, indústria e terceirização de mão-de-obra. Todos os participantes dessa pesquisa foram alunos do curso de Secretariado Executivo. Foram aplicados no total de quatro questionários, contendo 5 (cinco) perguntas.

De acordo com Marconi e Lakatos (1990 p.16), a pesquisa sempre parte de um tipo de problema, de uma interrogação. Dessa maneira, ela vai responder às necessidades de conhecimento de certo problema ou fenômeno. Várias hipóteses são levantadas e a pesquisa pode invalidar ou confirmar as mesmas. Portanto, diante das orientações dos autores acima, esta pesquisa visa analisar quais e como se deram as transformações na atuação e no perfil dos profissionais de Secretariado Executivo nos últimos cinco anos, buscando correlacioná-los com o contexto atual de modernização nas práticas de trabalho e de avanços nas tecnologias empresariais.

4.1. Instrumento de Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada através de questionários enviados via e-mail para serem respondidos por profissionais graduados em Secretariado Executivo. Foram duas as formas de coleta desse material: respostas via e-mail e entrega do questionário respondido impresso.

De acordo com Marconi e Lakatos (1990, p. 88), "Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de perguntas, que

devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Este método tem como um dos seus objetivos principais coletar respostas rápidas e fiéis. Como técnica de apoio utilizou-se um questionário estruturado. Este foi aplicado em uma amostra de conveniência. Os entrevistados foram selecionados aleatoriamente. A pesquisa foi efetuada no mês de novembro de 2012.

4.2 Tipo de Pesquisa

Essa pesquisa foi realizada com profissionais graduados no curso de Secretariado Executivo e que atuam na área. Esses profissionais exercem suas atividades em empresas de pequeno, médio e grande porte nas áreas de indústria, serviço e terceirização de mão de obra.

De acordo com Marconi e Lakatos (1990), a classificação dos tipos de pesquisa depende do enfoque dado pelo autor, observando-se interesses, condições, campos, metodologia, situações, objetivos e objetos de estudo.

4.3 Resultados da Pesquisa

DADOS PESSOAIS

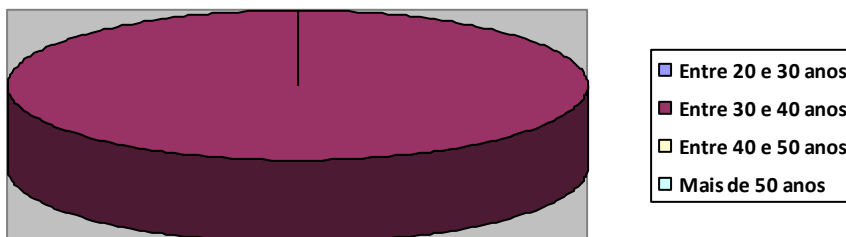
Média de Idade:

A pesquisa abrangeu profissionais de secretariado executivo de quatro faixas de idade. A distribuição mostra que 100% (cem por cento) dos profissionais entrevistados estão entre 30 e 40 anos de idade.

TABELA 1

MÉDIA DE IDADE	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA %
Entre 20 e 30 anos	0	0
Entre 30 e 40 anos	4	100
Entre 40 e 50 anos	0	0
Mais de 50 anos	0	0
TOTAL	4	100

GRÁFICO 1



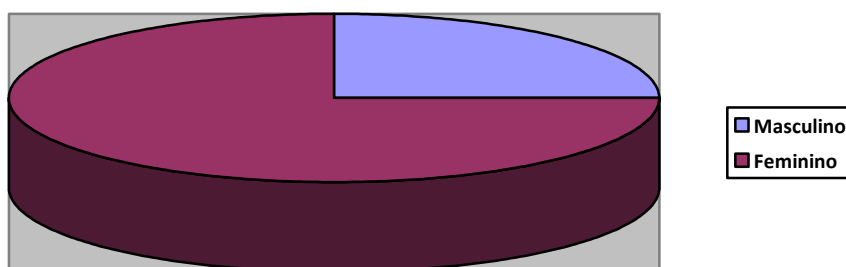
Gênero:

A pesquisa abrangeu profissionais do gênero masculino e feminino. Setenta e cinco por cento dos profissionais que responderam o questionário pertencem ao gênero feminino e vinte e cinco por cento dos profissionais pertencem ao gênero masculino.

TABELA 2

GÊNERO	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA %
Masculino	1	25
Feminino	3	75
TOTAL	4	100

GRÁFICO 2



Tipo de Organização em que atua:

A pesquisa abrange dois tipos de organização: pública e privada. De acordo com os dados obtidos, pode-se observar que 100% dos profissionais que fizeram parte da pesquisa atuam em empresas privadas.

TABELA 3

TIPO DE ORGANIZAÇÃO	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA %
Pública	0	0
Privada	4	100
TOTAL	4	100

GRÁFICO 3



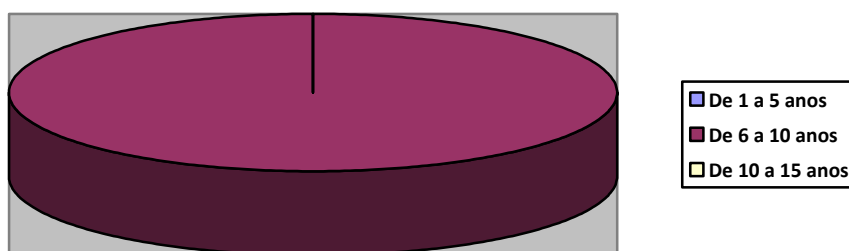
Tempo de Exercício das Atividades em Secretariado Executivo:

A pesquisa demonstra que 100% dos profissionais entrevistados possuem de 6 (seis) a 10 (dez) anos de tempo de exercício nas atividades de secretariado executivo.

TABELA 4

TEMPO DE EXECÍCIO DAS ATIVIDADES	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA %
De 1 a 5 anos	0	0
De 6 a 10 anos	4	100
De 10 a 15 anos	0	0
TOTAL	4	100

GRÁFICO 4



4.4 Análise das Respostas do Questionário

PERGUNTA Nº 1

Com o advento da globalização, quais as principais mudanças ocorridas nas atividades dos profissionais de secretariado executivo nos últimos 5 anos?

Resposta 1: “Velocidade de informação, raciocínio rápido, carga excessiva de trabalho, dinamicidade, multifuncionalidade, tecnologia e domínio de outra cultura”.

Resposta 2: “A atuação profissional foi incrementada por um escopo mais robusto, com responsabilidades mais abrangentes, no que tange as competências comportamentais ligadas às metas da companhia, assim como a coordenação de eventos corporativos, treinamento e desenvolvimento de subordinados, elaboração de procedimentos, programas e políticas para a companhia etc”.

Resposta 3: “Muitas mudanças ocorreram nos últimos cinco anos. Podemos citar dentre elas as mudanças nas tecnologias, nos mecanismos de trabalho, na forma de gerenciamento das informações. Há alguns anos atrás lembro que trabalhávamos anotando recadinhos e servindo café nas reuniões, hoje percebemos que muita coisa mudou”.

Resposta 4: “Adquirimos mais responsabilidades e abrangemos algo que antes não era nem comentado: competências comportamentais. Hoje trabalhamos para a superação das metas da organização, elaboramos e desenvolvemos novos procedimentos e atuamos como gestores. Além dessas mudanças, não podemos esquecer a implantação das novas tecnologias”.

Pelos depoimentos, pode-se dizer que hoje a palavra de ordem é ampliação das atribuições. Segundo Carvalho e Grisson (1998), a globalização é um fenômeno econômico, político e social. Dessa forma, pode-se entender que globalizar é diminuir o tempo com burocracias, trabalhar de forma participativa. Nessa era em que a globalização assume um papel predominante no desenrolar das atividades do profissional de secretariado, podemos perceber que muitas alterações ocorreram nas atividades e no perfil desse profissional. A profissão de secretariado passou a englobar responsabilidades e capacidade de identificar e solucionar problemas.

De acordo com esse contexto, Azevedo e Costa (2006) afirmam que

A profissional secretária acompanha esse processo de mudança organizacional adaptando-se às multifunções exigidas para se encaixar no perfil da organização. É exigido dessa profissional conhecimentos e habilidades em áreas diversificadas como administração, economia, contabilidade, finanças, marketing (...) além de todas as técnicas profissionais exigidas para a execução do seu trabalho (AZEVEDO; COSTA, 2006, p.145).

A profissão de secretariado é uma das que mais cresce no mundo, segundo uma pesquisa realizada pela Organização das Nações Unidas (ONU) nos anos

1990, mais especificamente, a terceira mais próspera (SABINO; ROCHA, 2004, p. 10).

Dessa forma, pode-se analisar que nos últimos anos houve muitas mudanças nas atividades e no perfil desse profissional. De acordo com esse contexto, podemos perceber que o profissional de secretariado conquista a cada dia um papel de gestor nas organizações, conforme se percebe nos relatos dos entrevistados, nos quais afirmam que este profissional passou a desenvolver novas competências e a adquirir novas responsabilidades, ligadas à dinamicidade, tecnologia e multifuncionalidade.

PERGUNTA Nº 2

Na sua visão, essas mudanças contribuíram para o melhor desempenho de suas funções?

Resposta 1: “Sim, conforme as necessidades existentes é uma exigência contemporânea tais atributos para exercer a profissão”.

Resposta 2: “Sim, pois tamanha demanda de mercado nos faz questionar o *Status Quo* diariamente e o resultado disso é um crescimento pessoal e profissional outrora não vislumbrado”.

Resposta 3: “Com toda certeza. Me foram delegadas novas responsabilidades e as novas tecnologias utilizadas hoje acelera minha produtividade, fato que me faz trabalhar de forma mais eficiente e eficaz”.

Resposta 4: “Sim, pois através de novas tecnologias posso desempenhar minhas funções com mais rapidez, tudo se tornou mais prático”.

O mercado de trabalho encontra-se cada vez mais competitivo e seletivo. Cada profissional procura se qualificar em sua área. E conforme se observa nas respostas acima, para o profissional de secretariado não é diferente. Percebe-se

que o profissional de secretariado executivo está em constante aprimoramento se tornando capaz de assumir novos desafios e cargos de maior responsabilidade. Diante dessa realidade, o profissional de secretariado executivo acompanha as mudanças do mundo corporativo e adequa seu perfil às novas exigências do mercado. Para se aperfeiçoarem buscam incessantemente o conhecimento, melhorando seu desenvolvimento nas organizações.

O secretário executivo foi ganhando novas funções, aumentando suas responsabilidades e tornando-se capaz de pensar estrategicamente e não ser apenas um cumpridor de ordens. De acordo com esse perfil o secretário pôde demonstrar suas habilidades de gestão e liderança.

Podemos perceber que esse profissional está em constante qualificação e conectado com a nova realidade da sua profissão. É um profissional que demonstra ter grande potencial e garra para alcançar novos patamares em sua carreira. Com relação ao conhecimento adquirido, Azevedo e Costa (2006) citam:

[...] exigir de todos os integrantes de uma empresa a ampliação dos seus conhecimentos, assim como de suas habilidades pessoais. As empresas estão deixando de lado a visão estrutural e lucrativa, voltando-se para o comprometimento com o conhecimento não apenas em nível tecnológico, mas também social. O conhecimento, fundamental para o sucesso pessoal e profissional, está se tornando o principal fator de produção das empresas. Essas transformações organizacionais têm inspirado a busca da qualidade total (AZEVEDO; COSTA, 2006, p.127/128).

PERGUNTA Nº 3

Ao seu ver, quais as principais mudanças ocorridas no perfil do profissional de secretariado nos últimos anos?

Resposta 1: “A busca pelo aprimoramento constante de seu perfil”.

Resposta 2: “Passou de uma organizadora a planejadora, promovendo informações, planos e projetos para toda empresa, sendo peça fundamental para implementação das estratégias”.

Resposta 3: “O profissional de secretariado de hoje é mais conhecido como um gestor que propriamente como secretário. Anteriormente nós atendíamos ligações e anotávamos recados, participávamos de reuniões meramente para fazer atas. Hoje a realidade é bem diferente: participamos de reuniões como gestores, opinando e contribuindo para o desenvolvimento da empresa”.

Resposta 4: “O profissional da área sofreu muitas mudanças, mas a primordial para mim foi o papel de gestão que foi ao topo de minhas atribuições. No que tange a área comportamental, hoje exerço papel de líder, atuante na área de treinamento e desenvolvimento e participo das tomadas de decisões da empresa”.

Podemos observar que o papel do secretário executivo, atualmente, muito se modificou. Hoje, ele é um profissional polivalente e que contribui fortemente para o desempenho eficiente da empresa. Com relação a esse novo perfil de profissional, Ribeiro (1990) coloca que:

A função de secretária pressupõe capacidade de liderança, uma vez que a profissional deve ter desembaraço, iniciativa, influência psicológica sobre o grupo, além de bom relacionamento, condições imprescindíveis para que o desempenho organizacional seja eficiente, tanto no que se refere ao trabalho do chefe, quanto a colegas e subalternos. Saber assumir tarefas de sua responsabilidade e distribuir racionalmente as outras, de modo a facilitar o fluxo do trabalho, é manifestação de discernimento e de verdadeira liderança (RIBEIRO, 1990, p. 95/96).

Percebemos, portanto, que esse profissional está acompanhando as novas tendências do mercado e satisfaz as necessidades da empresa.

PERGUNTA Nº 4

Com o advento das novas tecnologias, quais os recursos tecnológicos mais utilizados pelo secretário executivo em sua organização?

Resposta 1: “Internet, notebook, redes sociais, celulares de última geração, acesso a informação”.

Resposta 2: “Computador, internet, celular, vídeo conferência, etc”.

Resposta 3: “Computador, aparelho de fax, recursos multimídia, tais como data show (muito utilizado em reuniões), interne”.

Resposta 4: “Computador, iphone, fax, internet, notebook, dispositivo de mensagens internas (tipo MSN)”.

De acordo com as resposta acima, pode-se perceber que o computador é utilizado por todos e que além do acesso à internet utilizam outros equipamentos de telecomunicação. Houve muitas mudanças ao longo dos últimos anos no que tange aos recursos utilizados para aprimorar o desempenho das atividades desse profissional. Fazendo um breve comparativo, há alguns anos os profissionais de secretariado utilizavam máquina de datilografar para redação de documentos da empresa. Hoje a realidade é bem diferente, com os avanços da tecnologia, o mercado disponibilizou computadores e notebooks de alta geração, nos quais é possível, além da redação, enviar o documento ao destinatário, que por sua vez pode estar em qualquer local do mundo. A internet possibilitou aos profissionais de secretariado a comunicação de forma rápida e eficaz. Os celulares permitem a comunicação quando da ausência de um diretor na organização ou até mesmo desse profissional quando estiver externo à empresa e necessitar fazer contato para auxiliar os demais membros da equipe a solucionar suas dificuldades.

Diante desse contexto é possível observar ao longo dos anos que houve a criação e o avanço de novas tecnologias que aprimoraram os instrumentos de

trabalho do profissional de secretariado, fato este que modernizou e facilitou o desenvolvimento de suas atividades diárias.

PERGUNTA Nº 5

De acordo com sua percepção, suas competências profissionais são absorvidas pela empresa?

Resposta1: “Sim, o fato do dinamismo profissional está inserido no cotidiano deste profissional faz com que ele se sinta responsável pelos seus resultados”.

Resposta 2: “Sim, inclusive com aplicação em diversas atividades fora da minha área de atuação, por exemplo, responsabilidade social com o Programa Portas Abertas”.

Resposta 3: “Sim. Além das minhas atividades, auxilio profissionais de outras área para ajudá-los no desenvolvimento de suas atividades”.

Resposta 4: “Sim, além de absorver e utilizar meus conhecimentos, me proporciona constantemente a possibilidade de novos aprendizados (cursos pagos pela empresa)”.

Pelos depoimentos acima, evidencia-se que o profissional de secretariado acompanha a abertura de novos mercados e lhe é exigida a necessidade de ser um profissional multidisciplinar, com mais poder dentro das organizações. Fazendo uma análise do perfil técnico do profissional de secretariado executivo, pode-se perceber que se trata de profissionais bilíngues e polivalentes. Pode-se dizer que para competir no mercado de trabalho, o profissional deve ter perfil empreendedor, se tornando um gestor que desafia os obstáculos nas dificuldades da rotina de trabalho. Com relação às responsabilidades que os profissionais de secretariado executivo assumem em sua rotina,

O comportamento efetivamente profissional é a vivência dos deveres inerentes a função, reconhecendo-os como obrigações naturais e não como sacrifícios impostos. A visão que a secretária tem de sua profissão depende de como a encara e de sua integração à empresa. [...] Por outro lado, a valorização da profissional e o reconhecimento de sua necessidade e importância formam a consciência profissional. [...] Assumir e valorizar a profissão é vive-la com dignidade e dedicação, enaltecendo, com as próprias atitudes, a sua importância social (RIBEIRO, 1990, p. 112/113).

Dessa forma, podemos concluir que o profissional de secretariado é um profissional polivalente, dinâmico, responsável, flexível, proativo, agente facilitador, competente e com tantos outros predicativos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A profissão de secretariado executivo sofreu diversas transformações nos últimos anos a uma velocidade compatível com sua realidade globalizada em que vivemos atualmente, em termos de imagem pessoal, valorização, ferramentas de trabalho e perfil profissional.

Antigamente, precisava-se de um profissional com atividades que não necessitavam de grande empenho e capacitação. Hoje, a administração, o planejamento e o gerenciamento de informações estão presentes na rotina desse profissional que se mostra cada vez mais articulado e empreendedor, agindo como facilitador dentro das organizações.

Esta monografia teve por objetivo identificar as mudanças ocorridas na atuação do profissional de secretariado executivo nos últimos cinco anos. Neste trabalho foi investigado um dos fatores que impactaram diretamente nessas mudanças: a globalização.

A globalização trouxe consigo um cenário de revolução tecnológica, de aperfeiçoamento profissional e conseqüentemente de competitividade. E nesse novo contexto de mercado globalizado o profissional de secretariado executivo assumiu um novo papel que pode ser compreendido como o de gestor, ou seja, um funcionário multifacetado, alinhado com as novas tecnologias e administra as tarefas burocráticas de uma instituição privada. Esse profissional passou a ter competências diferenciadas e altamente valorizadas pelo mercado de trabalho.

O profissional de secretariado executivo apresenta novas características que contribuem positivamente para sua organização. Hoje esse profissional exerce funções mais direcionadas para o assessoramento e trabalha não só para o executivo, mas para a empresa como um todo, resolvendo os problemas e contribuindo significativamente com cada setor. Esse é o novo perfil que o mercado de trabalho está buscando: profissionais dedicados, em constante qualificação e que permanecem estimulados para adesão de novas idéias.

Por fim, atualmente, através dos desafios da profissão, o profissional de secretariado executivo está cada vez mais envolvido nos negócios das organizações, ou seja, atuando de forma significativa no planejamento, decisões e gestão, deixando de ser apenas parte integrante para ser parte essencial da rotina do executivo. Torna-se, portanto, evidente o importante papel e a contribuição desse profissional de extrema valia para as organizações, pois além de executar atividades técnicas inerentes à função, ele também se figura no mundo atual como um gestor de pessoas e negócios - articulando a área administrativa da empresa e trabalhando com foco no planejamento e resolução de conflitos, para o alcance e superação dos resultados e objetivos da organização.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio da. **Secretária: um guia prático**. 6ª ed. São Paulo: Ed. Senac, 2006.

CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller (Org.). **Manual do Secretariado Executivo**. São Paulo: D'Livros Editora, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento estratégico**. Rio de Janeiro: Ed. Campos, 2004.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 24ª ed. São Paulo: Érica, 2007.

HILSDORF, Carlos. **Atitudes vencedoras**. São Paulo: Ed. Senac, 2003.

MARCONI, M. de A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NATALENSE, Liana. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

RIBEIRO, Marly. **Profissão: Secretária**. 2ª ed. Porto Alegre: Ed. Ortiz, ADVB, 1990.

SABINO, Rosmeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

APÊNDICE

Com o advento da globalização, o universo corporativo passou por muitas mudanças nos últimos anos. Os avanços tecnológicos e as mudanças no perfil do profissional de secretariado executivo foram decorrência desse processo.

Como parte de um trabalho de monografia, peço à você, profissional de secretariado para que colabore com a resposta do questionário abaixo. O material coletado será utilizado para complementação do trabalho de pesquisa científica, cujo objetivo é identificar as mudanças que ocorreram na atuação do profissional de secretariado nos últimos 5 anos.

Dados pessoais:

1 - Média de Idade:

- a() Entre 20 e 30 anos;
- b() Entre 30 e 40 anos;
- c() Entre 40 e 50 anos;
- d() Mais de 50 anos.

2 - Gênero:

- () Masculino;
- () Feminino.

3 - Tipo de Organização em que atua:

- () Pública;
- () Privada.

4 - Tempo de exercício das atividades em Secretariado Executivo:

- () De 1 a 5 anos;
- () De 6 a 10 anos;
- () De 10 a 15 anos.

QUESTIONÁRIO

1. Com o advento da globalização, quais as principais mudanças ocorridas nas atividades dos profissionais de secretariado executivo nos últimos 5 anos?
2. Na sua visão, essas mudanças contribuíram para o melhor desempenho de suas funções?
3. Ao seu ver, quais as principais mudanças ocorridas no perfil do profissional de secretariado nos últimos anos?
4. Com o advento das novas tecnologias, quais os recursos tecnológicos mais utilizados pelo secretário executivo em sua organização?
5. De acordo com sua percepção, suas competências profissionais são absorvidas pela empresa?