UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E SECRETARIADO EXECUTIVO

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

EMANUELA SILVA SOUZA

COMUNICAÇÃO E ORATÓRIA NO AMBIENTE DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Fortaleza – Ceará

2011

EMANUELA SILVA SOUZA

COMUNICAÇÃO E ORATÓRIA NO AMBIENTE DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

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

Orientador: Prof. Ms. Carlos Manta Pinto de Araújo.

Fortaleza – Ceará

2011

S713c Souza, Emanuela Silva

Comunicação e oratória no ambiente de trabalho do profissional de secretariado executivo / Emanuela Silva Souza. – 2011.

62 f.; 30 cm

Orientador: Prof. Me. Carlos Manta Pinto de Araújo

Área de concentração: Comunicação

EMANUELA SILVA SOUZA

COMUNICAÇÃO E ORATÓRIA NO AMBIENTE DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

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: _____/____ __/_____.

_____ Nota

Prof. Carlos Manta Pinto de Araújo, Ms. _____

Prof. Orientador

_____ Nota

Zorandir Lopes de Oliveira

Membro da Banca Examinadora

_____ Nota

Laudemiro Rabelo de Souza e Moraes _____

Membro da Banca Examinadora

Aos meus pais por toda compreensão e paciência.

AGRADECIMENTOS

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

Aos meus pais, Gorette e Nauri, que sempre me apoiaram e me ensinaram a não temer desafios, além de superar os obstáculos com humildade.

Aos meus avós, Florentina, José Antônio e Nenzinha por acreditarem em mim.

À minha família, alicerce que Deus propiciou-me na vida terrena.

Ao meu professor e orientador Carlos Manta, pela dedicação e pelos ensinamentos acadêmicos.

Aos professores Laudemiro e o Zorandir Lopes por fazerem parte da banca examinadora.

Às minhas amigas, Antônia, Aucilene e Luciana pela força e ajuda para a conclusão e apresentação deste trabalho.

Em especial, à minha mãe que me ajudou o quanto pôde e na medida do possível foi meu apoio moral durante todo esse período de faculdade.

E a todos, que de alguma forma me deram força para continuar a sonhar em um mundo melhor, crescendo na sabedoria

Se não tivesse o amor

Se não tivesse essa dor

E se não tivesse o sofrer

E se não tivesse o chorar

Melhor era tudo se acabar

- BADEN POWELL E VINICIUS DE MORAES

RESUMO

Procura-se nesta monografia estudar a importância da boa comunicação e sua oralidade na vida do profissional do secretariado executivo, levando em consideração que sua função é trabalhar diretamente com a oratória e suas relações interpessoais, com a representação social e administrativa de uma empresa. Como falar bem, a entonação, aspectos da voz, timbre e altura. Também é considerado foco deste estudo esclarecer os conceitos e os aspectos da comunicação e da oratória, assim como apresentar as várias transformações que a profissão de secretariado teve que enfrentar ao longo dos anos. A pesquisa caracterizada como exploratória, se concretizou através da aplicação de um questionário, com o objetivo de avaliar o nível de importância de uma boa comunicação dando ênfase na oratória do profissional de secretariado executivo. Após análise dos resultados concluiu-se que alguns alunos, mesmo tendo que desenvolver habilidades na comunicação oral, ainda possuem alguns bloqueios na hora de falar em público e acham necessário o desenvolvimento de técnicas de oratória para o bom desempenho profissional.

Palavras-Chave: Comunicação. Oratória. Secretariado executivo.

ABSTRACT

Search in this monograph examine the importance of good oral communication and their life's work of the executive interpersonal secretariat, taking into account that its function is to work directly with public speaking and relations, with the representation of a social and administrative organization. How to speak well, intonation, aspects of voice, pitch and height. It is considered the focus of this study clarify the concepts and aspects of communication and public speaking, and present the various transformations that the secretarial profession had to face over the years. The survey characterized as exploratory, was achieved by applying a questionnaire to evaluate the level of importance of good communication with emphasis on speaking the professional executive secretarial. After analyzing the results it was concluded that some students, even having to develop skills in oral communication, there are still some blocks in time to speak in public and find it necessary to develop techniques of public speaking for good job performance.

Keywords: Communication. Oratory. Executive Secretary.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Elementos do processo de comunicação..... 15

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais mudanças ocorridas nas atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado.....31

Quadro 2 – Comparativo das atividades desenvolvidas pelos profissionais de secretariado entre o período da pré-informática e da pós-informática.....37

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Sexo..... 41

Tabela 2 – Faixa etária..... 42

Tabela 3 – Tipo de empresa..... 42

Tabela 4 – Porte da empresa..... 43

Tabela 5 – Cargo que ocupam e tempo de profissão..... 43

Tabela 6 - Quesitos que considera importante para a boa oratória..... 43

Tabela 7 – Considera importante o domínio da oratória para o profissional de secretariado..... 44

Tabela 8 – Você se considera um bom orador..... 44

Tabela 9 – Você faria um curso de oratória..... 44

Tabela 10 – Quais destas estratégias comunicacionais você considera mais importante para se alcançar objetivos em uma empresa..... 45

Tabela 11 – Qual o meio de comunicação mais utilizado na sua empresa..... 45

Tabela 12 – O profissional de secretariado esta apto a exercer a função de um orador logo que sai da universidade..... 46

Tabela 13 – Na universidade você considera importante uma disciplina que desenvolva no estudante de secretariado a habilidade das técnicas de oratória.... 46

Tabela 14 – A comunicação e a oratória em sua opinião são um dos mais importantes requisitos para a promoção do profissional de secretariado..... 47

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS..... 8

LISTA DE QUADROS..... 8

LISTA DE TABELAS..... 8

1.INTRODUÇÃO..... 10

2. COMUNICAÇÃO HUMANA NO TRABALHO..... 12

2.1 Elementos e processo de comunicação..... **13**

2.2 As formas de comunicação..... **16**

2.3 Comunicação empresarial..... **18**

2.4 Canais de comunicação organizacional..... **20**

2.5 Oratória..... **23**

2.6 Elementos da Oratória..... **23**

2.7 A linguagem na oratória..... **26**

2.8 Fatores que prejudicam o discurso..... **27**

3. A COMUNICAÇÃO E A ORATÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECREATARIADO EXECUTIVO NNO SEU AMBIENTE DE TRABALHO... 29

3.1 A evolução das atividades desempenhadas pelo profissional de secretariado..... 31

3.2 O ambiente de trabalho do profissional de secretariado executivo..... 32

3.3 Competências comunicativas do profissional de secretariado 34

3.4 A era da informática..... 36

3.5 A comunicação e a oratória como ferramenta estratégica do profissional..... 37

3.6 habilidades solicitadas ao profissional de Secretariado Executivo..... 39

4. PESQUISA DE CAMPO..... 41

4.1 Analise dos resultados 41

CONCLUSÃO..... 48

REFERENCIAS..... 49

APENDICE A - Questionário aplicado a pesquisa..... 51

ANEXOS..... 55

1. Dados biográficos de Marco Túlio Cícero..... 56

2. Leis que regulam o exercício do profissional de secretariado..... 58

1. INTRODUÇÃO

Com o incremento da tecnologia de informação nos últimos vinte anos as empresas estão desempenhando um papel muito mais dinâmico e importante na economia, conseqüentemente essas passaram a exigir de seus colaboradores um maior desempenho em suas funções. Nesse sentido, os profissionais estão se preparando melhor para as exigências do mercado, aprimorando cada vez mais suas habilidades e conseqüentemente tornando-se a parcela mais valorizada do mercado de trabalho.

Para acompanhar as exigências e o processo de mudanças, o profissional de secretariado executivo vem, ao longo dos anos, adaptando e transformando seu perfil. Foram essas mudanças que possibilitaram um destaque maior e cada vez mais crescente deste profissional dentro das organizações, crescimento até então nunca obtido. Esse processo desencadeou novas oportunidades e desafios para o profissional de secretariado executivo, tanto no Brasil como em Fortaleza no Ceará, fazendo com que ele agora tenha o desafio de desempenhar papeis importantes e diversificados dentro das organizações. Evoluindo daquele velho perfil e das atividades desenvolvidas a vinte anos atrás, onde antes ele era tido apenas como simples e mero facilitador da vida do executivo, e desempenhava apenas funções básicas como, anotar recados, atender telefone, digitar documentos.

Dentro desse novo ambiente de excessivas cobranças e instabilidade, pode- se verificar que as constantes modificações do comportamento organizacional ajudaram bastante na transformação do perfil deste profissional, e que hoje, seu comportamento e suas competências são freqüentemente adaptados de acordo com as necessidades das organizações ou dos executivos para quem trabalham.

Nesse estudo, dentre outros aperfeiçoamentos, daremos enfoque ao aprimoramento de suas competências no campo da comunicação e oralidade, apresentando as dificuldades, a importância da expressão e quais as possibilidades profissionais podem ser ampliadas a partir de treinamentos de oratória.

Como exemplo, destacamos a utilização cada vez maior dos trabalhos em equipes dentro das organizações, com esse crescimento das equipes de trabalho a secretaria executiva ganha um papel importante, pois dentre outras coisas passa a interagir nas hierarquias, desenvolvendo muitas vezes o papel de gestor, delegando tarefas às equipes que porventura venha a ter que liderar. Assim pode-se perceber a real necessidade do aperfeiçoamento no campo da comunicação e da oratória, tornando-se indispensáveis, para que essa interação não gere disfunções.

A comunicação e a oratória, nas empresas em toda sua extensão são percebidas como ferramentas fundamentais e estratégicas, utilizadas como suporte para a realização de todas as outras atividades de secretaria executiva no universo empresarial, nesse contexto percebe-se o quanto é importante falar bem para enfrentarmos as mais diversas situações.

O assunto abordado é de fundamental importância haja vista que todos os profissionais de secretariado são agentes de relações publicas e precisam se expressar bem através da palavra, portanto necessitamos conhecer a maneira correta e segura para esse fim, para que assim ocorra uma abertura cada vez maior no campo profissional.

O presente estudo tem como objetivo destacar a importância da oratória em algumas situações de comunicação humana no trabalho e como ferramenta de apoio ao bom desempenho das atividades do profissional de secretariado, mostrar como e se ela esta sendo trabalhada no curso de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará – UFC, e o que os futuros profissionais vêem da preparação que estão adquirindo no curso, nesse campo.

A metodologia utilizada foi uma pesquisa bibliográfica, por meio de livros, artigos, teses, manuais, e revistas especializadas que abordem o assunto. Foi realizada também uma pesquisa de campo no ambiente da Universidade Federal do Ceará, onde será aplicado um questionário aos alunos concludentes do curso de secretariado executivo, em outubro de 2010.

Esta monografia será estruturada em 04 capítulos, onde no primeiro capitulo será apresentada uma introdução sobre o estudo proposto.

No segundo capítulo será abordado o conceito, o processo e os elementos da comunicação, além dos meios de comunicação mais utilizados no ambiente interno das organizações. Destacará ainda o conceito de oratória, seus elementos e apresentaremos técnicas de oratória no processo comunicativo.

No terceiro capitulo apresentaremos o profissional de secretariado executivo em seu ambiente de trabalho, abordando as dificuldades da profissão e enfatizando o perfil desses atuais profissionais.

No quarto e ultimo capitulo serão apresentados os resultados da pesquisa de campo realizada com um grupo de alunos do curso, cujo objetivo foi investigar se a comunicação e a oratória como pratica e disciplina estão sendo desenvolvidas na grade curricular do curso de secretariado da UFC.

2. COMUNICAÇÃO HUMANA NO TRABALHO

A Comunicação ou o ato de comunicar-se bem é uma atribuição imprescindível para todos os profissionais em suas respectivas áreas de atuação, mas principalmente para o profissional de secretariado executivo, esse é um ato primordial e que deve ser executado com clareza por este profissional, que é um agente de relações publicas. Algumas pessoas acreditam que entendem tudo sobre comunicação pelo simples fato de a praticarem, mas na verdade este processo que parece obvio é muito mais complexo do que se pensa. Comunicar-se bem exige esforços, para que se possa transmitir pensamentos, idéias e conhecimentos com clareza na organização.

Até bem pouco tempo a oralidade da comunicação não estava tão presente nas tecnologias de informação. O telefone e o rádio eram os meios que ainda que não presenciais requeriam alguns atributos de oratória. Contudo a partir dos anos 1990 quando as mídias são introduzidas em linha (on-line) e em tempo real (real time) acabaram somando nova perspectivas à oratória, dentre as mais relevantes esta a vídeo conferencia.

A seguir veremos algumas definições, segundo alguns autores, do que é comunicação;

Para Medeiros; Hernandes (1995, p.209)

> Comunicar é tornar conhecido, é participar, é transmitir algo a alguém. Comunicação é o ato de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de processos previamente estabelecidos ou convencionados quer por meio da linguagem falada ou escrita, quer mediante outros sinais, signos ou símbolos.

Aqui a comunicação é vista como o processo pelo qual as pessoas podem expressar suas idéias, opiniões, pensamentos, sejam estes de forma verbal, falada ou escrita, ou por meio de comunicação não-verbal, através de gestos, imagens e sons.

Para Andrade e Henriques (1991, p. 15), a palavra comunicar vem do latim *communicare*, que significa por em comum. Depreende-se daí que a essência da palavra comunicar está associada à idéia de convivência, comunidade, relação de grupo, sociedade.

Nessa definição entendemos que a comunicação originou-se da necessidade que os homens sentiam de trocar idéias e experiências com outros membros do seu grupo, uma vez que o homem é ser social por natureza.

Segundo Chiavenato (1994, p 122), comunicação é o processo de transmissão de uma informação de uma pessoa para outra, sendo então compartilhada por ambas. Para que haja comunicação, é necessário que o destinatário da informação a receba e a compreenda.

Entendemos nesse comentário que a comunicação esta presente em todas as formas de organização, mas para que seja eficaz é necessário que haja compreensão de uma pessoa para outra, através dos recursos comunicativos.

Já para Kaplan (1993, p.4), comunicação é o processo de transmissão de uma informação de uma pessoa para outra, sendo então compartilhada por ambas. Para que haja comunicação, é necessário que o destinatário da informação a receba e a compreenda.

Na citação acima entendemos que a comunicação pode ser apresentada de maneira escrita, falada ou gestual, sendo ainda possível se transmitir uma mensagem pela simples maneira de vestir ou pelo simples ato de não fazer nada.

Diante de todas essas definições podemos compreender que comunicação seja ela escrita ou falada é o ato de transmitir uma mensagem e que este processo é comum em todas as organizações e que originou-se da necessidade do homem estabelecer relação com os outros homens. Sendo que para comunicar-se bem devem ser seguidos alguns recursos comunicativos.

2.1. Elementos e processo de comunicação

A comunicação é um processo cíclico composto por vários elementos, dentre eles destacam-se:

- **Emissor** – é o elemento que dá origem a mensagem, sendo considerado por alguns como, protagonista do ato de comunicar-se. É ele que inicia o ciclo da comunicação. É ele que emite uma mensagem para um receptor ou destinatário. È o responsável por codificar a mensagem, transformá-la em símbolos e depois transmitida. O emissor deve saber escolher o

melhor meio para transmitir a mensagem ele deverá saber se seu receptor possui conhecimento necessário para que possa entender a mensagem. Vale ressaltar que o emissor pode, ao mesmo tempo, ser emissor e receptor, ou seja, pode emitir e receber uma informação.

- **Receptor** – Um dos principais personagens da comunicação. É a pessoa a quem dirigimos a mensagem, sendo aquele que recebe a informação e a decodifica utilizando os mesmos símbolos do emissor e depois faz a interpretação.
- **Mensagem** – é o objeto de estudo da comunicação. É um grupo de elementos significativos tirados de um repertório e reunidos numa estrutura. È o resultado de codificação; é o que esperamos comunicar ao receptor. É a seqüência de signos que o emissor transmite a um receptor por meio de um canal.
- **Codificação** – é o conjunto de signos relacionados que formam e transmitem mensagens. É um conjunto de regras dispostas para a comunicação. O processo pelo qual o emissor se vale de uma codificação que é tanto do seu conhecimento quanto do receptor. Existem dois tipos de código o fechado que é aquele que permite apenas uma interpretação e o código aberto que tem como característica mais de uma interpretação.
- **Canal** – é o suporte que possibilita transmitir uma mensagem de um emissor para um receptor, através do espaço e do tempo. È o meio mediante o qual a mensagem atinge o receptor, que a recebe e interpreta. A escolha inadequada de um canal influencia negativamente na mensagem que deveria ser transmitida.
- **Decodificação** – processo pelo qual o receptor confere significados ao que foi transmitido pelo emissor. Trata-se de como é entendida a mensagem pelo receptor.
- **Ruído –** é todo e qualquer sinal indesejável que ocorre na transmissão de uma mensagem por meio de um canal. È tudo que dificulta a comunicação, interfere na transmissão e perturba a recepção ou compreensão da mensagem. Podendo ocorrer à perda de algumas informações durante o transporte da mensagem entre a fonte e o destinatário.

- **“Feedback” –** é considerado um dos mais importantes fatores da comunicação. È quando a informação retorna ao emissor como se fosse uma resposta. É o processo mediante o qual se controla o resultado do desempenho de uma mensagem. Permitindo ao comunicador determinar se a mensagem foi recebida e se produziu a resposta desejada. O *feedback* possibilita o prosseguimento do fluxo da mensagem.

A comunicação só acontece de forma satisfatória quando todos os elementos, descritos anteriormente, funcionam de forma adequada. Assim faz-se necessário que comunicador conheça e utilize os elementos da comunicação de forma correta e eficiente. Para que isso ocorra com o profissional de secretariado executivo é necessário que ele esteja sempre aprimorando o habito de planejar e transmitir mensagens de forma que estas possam ser compreendidas em todos os níveis hierárquicos da organização em que ela trabalha.

A seguir ilustraremos os elementos da comunicação formando seu ciclo, conforme figura 1,

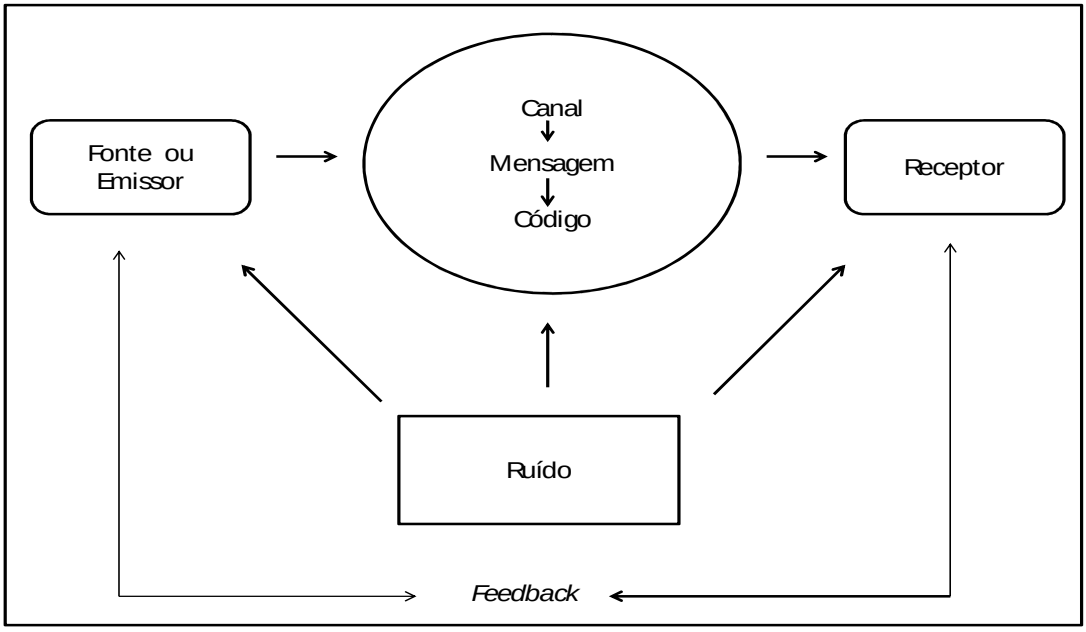


Figura 1 - Elemento do processo de comunicação

Fonte: Martins e Ziberknof (p.27) Porto alegre: sagra, 2001.

Na figura 1 (um), observa-se o esquema de uma mensagem no processo de comunicação. A fonte ou o emissor transmite a mensagem por meio de um canal utilizando-se de um código, onde, pode ou não haver ruído que dificulte a comunicação, chegando ao receptor, que retorna a mensagem dando o feedback ao emissor. Desta forma, entende-se que a comunicação eficaz deve estar diretamente relacionada emissor – receptor, observando o local apropriado, as formas e os meios de transmissão.

A eficácia da comunicação se dá pela compreensão que se tem do processo comunicativo. Para comunicar-se bem, além de desenvolver a capacidade de comunicação, é imprescindível também, saber ouvir, pois a compreensão da mensagem é necessária para um bom processamento e entendimento das informações. O profissional de secretariado executivo encontra-se com grande envolvimento no ato de comunicar-se, pois além de ter e conhecer essa habilidade deve buscar cada vez mais aprimorar o hábito de pensar e transmitir a mensagem, para que a comunicação torne-se clara e objetiva.

Para um bom entendimento da mensagem também é necessário ter aptidões que englobem o processamento das informações e o conhecimento da estrutura da língua e do mundo que nos cerca, ou seja, é importante possuir um vasto conhecimento nas diversas áreas do conhecimento.

O sucesso ou o fracasso na comunicação não pode ser atribuído a um único fator, pois nele esta embutida o comportamento das pessoas, seus preconceitos, tabus. Cabe então a secretária obter conhecimento do ambiente cultural, das pessoas que a cercam, das pessoas para quem ela vai manter contato seja através da escrita ou da fala e principalmente de seu ambiente de trabalho, assim ficará mais fácil para ela compreender e repassar mensagens.

2.2. As formas de comunicação

O termo meio de comunicação refere-se aos instrumentos ou as formas de conteúdo utilizado para a realização do processo de comunicação. Dependendo das características do meio elegido, pode-se transmitir ou armazenar informação ou os dois processos.

Os principais meios de comunicação são:

- **Oral** – é um canal primário de comunicação, o mais comum e utilizado pelas pessoas no seu convívio social, que consiste na emissão de sons produzidos pela faringe e pregas vocais.

- **Escrita** – consiste no uso de letras e símbolos que podem ser traduzidos e transmitidos em uma mensagem. De acordo com as regras de cada idioma.

- **Linguagem corporal** – consiste na utilização de gestos e movimentos para a transmissão de significados.

- **Recursos visuais** – consistem no uso de figuras e imagens e símbolos que possam transmitir uma mensagem.

A comunicação oral engloba fatores como, o idioma, a escolha das palavras, o tom de voz e a correção da linguagem. Falar bem é a melhor forma de se fazer entender pelo receptor e, quem não dominar esta forma de comunicação, possivelmente, terá dificuldades com os outros meios de comunicação.

No meio organizacional é bastante comum a utilização de recursos que envolvam a fala, tais como palestras, apresentações, reuniões ou a simples comunicação diária seja com seu superior ou com sua equipe, requerendo do profissional de secretariado um alto nível de competência comunicativa.

A comunicação escrita é tão importante quanto à oral e assim como ela querer uma série de requisitos para que se possa utilizá-la. Ninguém escreve como fala ou vice-versa, tomando por base esta frase, pode-se afirmar que na língua escrita há sempre um grau maior de adesão a gramática normativa, preocupação com a clareza, além da riqueza de vocabulário o que a adjetiva como culta, já na língua falada pode-se dizer que, não há grandes preocupações com as regras gramaticais de concordância, regência e colocação nem a clareza das construções sintáticas,embora esta se tão importante para comunicação com a culta.

A escrita vem ao logo dos anos se desenvolvendo e mesmo com a era tecnológica ela continua sendo um grande aliado no processo de comunicação. A arte de escrever deve ser muito bem trabalhada, pois umas das tarefas essenciais de uma secretaria é saber escrever bem. Pois ela é responsável por emitir documentos internos e externos diariamente.

A linguagem corporal se dá quando o corpo se expressa através de movimentos. Assim neste modo existem várias maneiras de se transmitir uma mensagem sejam, através do olhar, da expressão facial, dos gestos, da postura, do vestuário, do odor corporal, pelo toque ou pelo simples ato de não fazer nada, nesta classificação tem-se por exemplo a linguagem por sinais.

Os recursos visuais são utilizados na maioria das vezes como complementos da comunicação oral e da escrita, tendo a finalidade de complementar, ou a mensagem emitida, ou de mostrar relatórios, propostas, projetos ou mesmo idéias.

2.3. Comunicação Empresarial

As comunicações administrativas sempre desempenham um papel muito importante na rotina das organizações.

O Brasil, na década de 1930, em virtude da revolução industrial ocorrida na Inglaterra sofreu uma grande influencia de experiências e praticas organizacionais ocorridas na Europa. Mas foi só na década de 1980 que ocorre a grande modificação na área da comunicação em virtude da implantação da internet.

Atualmente existem diversas formas e possibilidades de se enviar uma mensagem de maneira rápida e simultânea, isso, em virtude da influencia da tecnologia da informação. Ela possibilitou a sociedade experimentar de grande velocidade na comunicação e nas relações interpessoais, disponibilizando as informações em tempo real.

As comunicações empresariais são formais, ou seja, em sua maioria são escritas, indo além do envio de mensagens verbais, elas devem ser as mais precisas possíveis, por tratarem de documentos que transmitem decisões.

As organizações precisam e devem estar cientes dos riscos de comunicações deficientes. Em alguns casos o contexto da comunicação pode ser complexo e conter códigos de comunicação que não são conhecidos por todos. Possuir clareza ao se comunicar, irá contribuir bastante para que o receptor entenda a mensagem, cabe ao profissional escolher o melhor meio e código para transmitir a mensagem.

Aos profissionais que desejam enriquecer suas competências comunicativas precisam possuir conhecimento do que esta acontecendo atualmente nas organizações e aperfeiçoarem suas habilidades com cursos de qualificação profissional nessa área comunicacional, o domínio desta competência faz a diferença para o sucesso profissional.

O mercado econômico dita às regras e influência diretamente o aumento da competitividade entre as empresas, é extremamente importante que exista uma preocupação com a comunicação organizacional, por que esta é a ferramenta que consolida os objetivos da organização. Vale ressaltar que dentro das organizações existe a comunicação interna e a externa, sendo que esta última muitas vezes pode ser em mais de um idioma, e que a eficácia de uma organização depende dos seus padrões de comunicação.

Na comunicação interna ocorre dentro do ambiente organizacional permitindo que a empresa tenha consciência de si mesma e adaptar-se ao ambiente. Vale ressaltar que a comunicação interna possui características oficiais e informais. A comunicação oficial é resultado de planejamento e assume formas e padrões de comunicação mais rigorosos. Nas organizações as atividades de elaboração, intenção e disseminação das informações é competência de uma unidade especializada e consta em manuais de organização. Já na comunicação informal esta diretamente ligada à força exercida pelas influências e expressões dos indivíduos que compõem a organização e por aspectos subjetivos.

A comunicação interna quer seja formal ou informal é considerada eficaz quando é:

- Completa;
- Continua;
- Curta e

- Transparente.

O papel da comunicação interna é promover e incentivar um ambiente de trabalho saudável, constituindo um bom relacionamento com os empregados e integrando as pessoas com a organização. Ela atua como um dos instrumentos fundamentais para realização das trocas de informações e construção de lealdades nos relacionamentos com o publico interno.

A comunicação interna de uma organização é responsabilidade não só do executivo, mas também de seus colaboradores. A imagem que os funcionários possuem de uma organização reflete diretamente na sua imagem externa, sendo preciso antes respeitar o publico interno [1], pois esses irão refletir a imagem da organização.

A comunicação externa ou interinstitucional é realizada da empresa para fora e vice-versa é ela que permite a realização de negócios. Em grande parte é resultado da comunicação interna, sendo definida e delimitada pelo posicionamento dos discursos o que permitira diretrizes claras e consistentes.

O sucesso de uma organização depende diretamente das transações de comunicação que normalmente ocorram entre os membros e entre seus membros e o ambiente externo. Cabe ao administrador transmitir suas informações de maneira clara e objetiva, avaliando a efetividade de sua comunicação. Nesse contexto compete à secretária executiva auxiliá-lo nesta tarefa de transmissão de informações.

2.4. Canais de comunicação organizacional

Atualmente as organizações dispõem de sistemas tecnológicos avançados, considera-se a automação, dentro das organizações, como um desses sistemas. Para esclarecer automação significa segundo Medeiros; Hernandes (1995, p.104), a utilização da tecnologia de sistema de informação para ampliar a eficácia do desempenho, proporcionando, conseqüentemente, maior eficiência. Eficácia diz respeito à qualidade; eficiência, a quantidade. A uma e a outra a automação proporciona resultados invejáveis.

---

[1] Esta expressão contempla todos os integrantes da organização de proprietários ou dirigentes a força de trabalho como um todo.

A necessidade de automação surgiu da necessidade de proporcionar informações mais exatas e seguras e liberar o homem para atividades mais criativas

Segundo Conrado (1994, p. 69):

> "Na ultima década as empresas começaram a acrescentar novas tecnologias para melhorar as comunicações – mensagens faladas, sistemas de computador em rede, redes de vídeo, sistemas de reuniões televídeo entre vários locais e publicações em computadores de mesa para citar os mais comuns."

A idéia de automação surgiu da necessidade de eliminar papeis e fichas, acabar com tarefas repetitivas, proporcionando aos profissionais mais liberdades e tempo para desenvolver outras atividades. O computador, por exemplo, transformou os escritórios, trocou a lentidão operacional pela rapidez; a eficiência deu lugar à eficácia.

A automação por sua via necessita de um ágil sistema de comunicação como suporte. No inicio de sua implantação gerou insegurança para muitos, pois pensava-se que ela iria gerar uma redução de pessoal, mas isso não aconteceu ela abriu melhores condições e possibilidades de trabalho.

Nesse contexto de automação a secretaria executiva precisa conhecer e dominar os novos recursos de comunicação que estão a sua volta, pois eles sozinho não farão nada, eles precisam do homem par operá-los. Eles irão proporcionar maior comodidade e desempenho no trabalho da secretaria.

A implantação desses novos equipamentos proporcionou á comunicação interna mais agilidade, mais eficácia e melhores condições de trabalho. Mas para o bom desempenho desses recursos é necessário que os profissionais estejam familiarizados e capacitados com todos os canais de comunicação disponível em seu ambiente de trabalho.

A seguir iremos apresentar alguns desses canais de comunicação:

- **Telefone –** atualmente é um dos canais utilizados nas empresas, pois através dele o emissor comunica uma mensagem ao receptor, sendo até bem pouco tempo atrás do aparelho fixo. Presentemente com a introdução da telefonia ampliou-se o acesso tanto tempo como espaço.

- **Circulares e Memorandos -** tipo de correspondência interna de uma instituição que visa transmitir informações a todos os seus funcionários.
- **Quadro de avisos –** existem lugares reservados dentro de algumas empresas para se colocar informações diárias ou avisos de interesse comum dos funcionários.
- **Internet -** sistema de redes de computadores ligados entre si e que se intercomunicam em plataformas e códigos de comunicação padronizados. A internet se transformou num elemento chave de comunicação, promovendo a interação entre todos os indivíduos dentro e fora das organizações, permitindo voz, texto e imagem.
- **Intranet -** possui as mesmas características da rede de internet só que restrita ao ambiente interno de uma organização. É uma poderosa ferramenta de comunicação que influencia positivamente a relação empresa/funcionários, facilita a divulgação de informações, agiliza a implantação de processos, promove a interação dos funcionários, favorece o compartilhamento de recursos e habilidades, além de ter forte influencia na redução dos custos.
- **E-mail –** correio eletrônico que consiste em um sistema de envio e recebimento de mensagem escrita via internet e de intranet que permite que empregados de diferentes departamentos se intercomuniquem dispensando ou reduzindo a emissão de textos impressos em papel. Possui, portanto, características documentais, visto que podem ser arquivados em pastas no meio eletrônico.
- **Sala Virtual (chat) –** mais dinâmico que o "e-mail" permite a participação em tempo real e em linha de diversos comunicantes. Permite a participação coletiva dos indivíduos em discussões sem comparecerem as salas de reuniões.
- **Videoconferência –** sistema muito requisitado atualmente para se fazer reuniões com a utilização de áudio e vídeo em tempo real. Possibilita a participação de vários funcionários simultaneamente nas reuniões, mesmo quês estes estejam em lugares diferentes.
- **Teleconferência –** apresenta semelhança com a vídeo conferência. É quando uma reunião se da via telefone envolvendo varias pessoas

simultaneamente. Este sistema reduz gastos com viagens de trabalho e evita a perda de tempo e as despesas com transportes e hotéis.

Levando em consideração que a comunicação, seja ela no ambiente empresarial ou no meio pessoal, constitui uma importante necessidade não só para o profissional de secretariado como para todos os profissionais, apresentaremos agora a oratória como habilidade técnica e como aprimoramento para o bom desempenho profissional.

2.5 A oratória

Uma das qualidades do ser humano que o diferencia dos animais é a fala. No ambiente de trabalho do profissional de secretário executivo, ele passa quase todo o seu tempo utilizando essa ferramenta para se comunicar, seja ao telefone, com seus superiores ou com clientes. Por isso, sua comunicação verbal poderá ser um sucesso ou um fracasso se não for bem conduzida por esse profissional.

Diante do exposto apresentaremos aqui alguns elementos, características, história e ferramentas de oratória para ajudar os futuros profissionais de secretariado a desenvolver técnicas de boa comunicação.

A oratória é uma arte que vem desde Roma e Grécia a.C. uma seus maiores representantes, foi Marco Túlio Cícero, Romano que viveu durante os anos 106 a 43 a. C., grande filosofo, lingüista e orador, podendo ser considerado o pai da oratória.

Nas palavras de Henry Maurice (apud PENTEADO, 1997, p.253): “[...] a arte de falar em público – difícil entre todas – é talvez a que menos se estuda”. Mas aqui apresentaremos um breve estudo sobre esse assunto.

2.6. Elementos da oratória

- **O orador**

Sem duvida esse é o grande personagem de um discurso, ele é o elemento integrador entre o espaço de comunicação é o responsável pelo sucesso do discurso. O orador deve possuir algumas qualidades indispensáveis como,

- Aparência agradável – “A primeira impressão é a que fica”, frase tão ouvida por todos nós, mas que aqui podemos considerá-la como certa. Pois

dificilmente mudamos a primeira impressão que fazemos de alguém. Portanto é recomendável que o orador se apresente de maneira coerente manifestando equilíbrio através da aparência física, estando tragado adequadamente e sem exageros.

- Presença - a elegância é indispensável, ao movimentar-se demonstrar autoconfiança, domínio e naturalidade são elementos cruciais.
- Flexibilidade – A comunicação é dinâmica e supõe autoconhecimento, autoconfiança e gosto pelo saber. Ao tornar publica a maneira como pensa e sente o orador não pode pretender a unicidade de pensamento, não se pode pretender padronizar o conhecimento. Deve-se incentivar o livre pensar, estimulando a reflexão sobre o assunto em análise.
- Conhecimento da língua – para exercício da expressão é fundamental o domínio das regras básicas da língua em que se vai expressar. É necessário que o orador adéqüe as idéias e a linguagem ao nível cultural dos ouvintes. O uso correto da língua também é importantíssimo, mas deve-se tomar cuido com a erudição exagerada para que não se torne enfadonho e de difícil entendimento.
- Postura – ela expressa o que somos e revela o grau de desenvoltura. A naturalidade é essencial, a posição correta é apoiado nas duas pernas, de frente para o publico e com a cabeça alinhada demonstrando assim postura corporal forte. Postura física correta demonstra autoconfiança e segurança.
- Movimentos – ela proporciona maior dinamicidade e poder de concentração dos ouvintes. A exploração dos movimentos do corpo através da expressão física auxilia na comunicação, pois revela nossos pensar. Mas temos que tomar cuidado com os exageros.
- Gestos – expressão os sentimentos. Eles não se restringem aos movimentos das mãos, mas refere-se a tudo o que manifestamos através do corpo, a expressão revela o nosso estado interior. São complemento do aparelho fonador e orientam os ouvintes, devem ser naturais, originais, flexíveis, variáveis e jamais imitados.
- O olhar – deve ser firme, distribuído e direcionado para o publico. Não pode demonstrar altivez, nem superioridade ostensiva. Manter um contato através do olhar com publico é muito importante pois possibilita ao orador um

feedback, o orador pode identificar resistências as idéias e ir adaptando-as prontamente.

- **Aspectos da Voz**

A voz é um dos meios de comunicação mais importantes nas sociedades, sendo ela o primeiro canal de comunicação e o mais comum, no convívio social. Ela é fundamental e indispensável ao profissional que precisa dela para sua comunicação. É dela que vai depender, em grande parte, a aceitação ou rejeição da mensagem. A voz pode ser considerada um dos instrumentos mais poderosos que o homem possui.

A voz possui alguns elementos e algumas qualidades indispensáveis no processo de comunicação que serão descritas a seguir,

- Os Elementos

  - A altura - é o número de vibrações produzidas por segundo. É de interesse de o comunicador encontrar o tom mais adequado que se ajuste à sua voz e nela se fixar.
  - A intensidade - corresponde a amplitude das vibrações, pois quanto mais forte o produtor, assim também sua vibração, daí será o resultado da extensão da voz. A voz deve ser sempre clara e forte, porém melodiosa.
  - O timbre - é a qualidade do som produzido e que diferencia as vozes umas das outras.

- As Qualidades

  - Ênfase: é a energia da fala, a vitalidade das palavras faladas. Em qualquer palavra, a sílaba de maior ênfase é a que soa mais clara e mais alta.
  - Entonação: é a música da linguagem. Entonar bem é falar no tom certo, como se cada palavra, cada sílaba representasse uma nota musical.

- Pronúncia: uma pronúncia defeituosa advém de razões físicas ou psicológicas. A primeira requer um especialista, enquanto a segunda é, em geral, a resultante de uma atitude mental estática ou negativa.
- Ritmo: há quatro razões para alguém falar muito depressa, pode estar muito nervoso, pode estar habituado a falar depressa, pode estar preocupado com a limitação do tempo de que dispõe para falar ou pode estar entusiasmado em excesso.
- Confiança: falar bem é falar confiante. Para isso deve-se falar apenas sobre assuntos que se conheça e domine.

2.7. A linguagem na Oratória

A linguagem é fator fundamental na comunicação, para ser bom orador é importante que o locutor disponha de maiores conhecimentos literários, assim ele encontrara menores dificuldades na aquisição de métodos na arte da comunicação.

E que usando recursos da linguagem e um vasto conhecimento de vocabulário, certamente poderão ser merecidos os fatores coadjuvantes e positivos da mensagem. O profissional de Secretariado Executivo executa tarefas, sobretudo na comunicação oral. E grande parte desta comunicação compreende habilidades de interação entre as pessoas e para que haja um melhor desempenho recomendam-se algumas qualidades da linguagem e oratória.

- Clareza de vocabulário:

As palavras empregadas em uma conversação ou a simples reunião, devem obedecer rigorosamente ao critério da linguagem corrente e pura, fugindo aos barbarismos e hibridismos, não aceitando é claro palavras que ao receptor sejam desconhecidas ou mal empregadas no discurso.

Ser claro sugere-se simplicidade, o orador deve fugir de termos ambíguos, procurando ser claro e preciso na manifestação de seu pensamento. Que não haja dúvida quanto à sua exposição, portanto que seja fácil a transmissão da mensagem. “[...] Saber falar com serenidade e fluência as primeiras frases é meio caminho andado para o sucesso” (PENTEADO, 1997, p. 279).

- Ordem:

Para uma comunicação ser bem aceita pelo receptor é importante, que ela tenha ordem na maneira dos pensamentos e que vá se ligando uns aos outros, em sua seqüência natural. É a ordem lógica das idéias no desenvolvimento dos fatos, pensamentos e argumentação.

- Propriedade:

É o termo que corresponde fielmente, ao pensamento, o que não será permitido qualquer dúvida ou distorção do assunto. O orador saberá escolher os termos certos e precisos para valorizar a sua comunicação dando assim valor a sua compreensão.

- Harmonia:

É a mensagem enviada através de palavras em primeiro lugar, depois através de estímulos sonoros e que irão ser ouvidos pelo receptor, por isso um cuidado necessário para que não haja certos vícios que irão prejudicar ou quebrar a harmonia dos sons.

2.8. Fatores que podem prejudicar o discurso

Existem diversos entraves que podem prejudicar o locutor em seu discurso, alguns principais são o medo, a inibição, insegurança e a timidez.

- O medo - pode ser considerado como uma visão distorcida da realidade interna ou externa e que bloqueia a expressão do individuo. Quando exposto o portador do medo inibi-se, sente-se travado, e perde a naturalidade. O medo caracteriza-se por: sentimento de deslocamento, suor ou transpiração demasiada, mudança de cor no rosto, descontrole no processo de salivação, ausência de movimentos, perder a seqüência das idéias o chamado “branco”, dentre outros.
- A inibição - A Setchenov, o fisiologista, inspirador de Pavlov, deve-se a descoberta do fenômeno do mecanismo da “inibição”. “[...] esse fenômeno atrapalha qualquer pessoa que de alguma forma precisa se comunicar com outrem. A inibição dificulta a fala, o indivíduo gagueja ou até mesmo fica afônico, não transmitindo com clareza a mensagem” (apud CARVALHO, 1967, p.100). Nesse sentido, estudos revelam que pessoas com dificuldades na

comunicação interpessoal podem ter sofrido alguma experiência negativa na infância ou adolescência. Essa experiência chamada de “inibição” acontece por uma diminuição ou paralisação da atividade de uma parte do organismo ou da função, por efeito de uma excitação nervosa.

- A insegurança – é falta de conhecimento da real potencialidade interna e domínio sobre o contexto que permite a manifestação plena da personalidade. Pode ser causado por falta de domínio do conteúdo do discurso.
- A timidez – ela se manifesta em nossa maneira de expressar e pode ter causas remotas e imediatas.
    - Remotas: 1) a influencia familiar, em nosso primeiro ambiente de socialização frases como: “não fale se você não tiver certeza” e “como você é desastrado” são exemplos. 2) na escola, estratégias educativas castrastes e inibidoras da livre expressão do pensar e do ser causam timidez, a busca da auto afirmação na adolescência com a convivência em grupos que coíbam a auto-expressão dos membros podem causar timidez.
    - Imediatas são dividas em: 1) internas que podem ser tentativas de realização de atividades em publico onde o objetivo claramente não foi alcançado e não se permitir errar são exemplos, 2) as externas são contexto repressivos em âmbito político, social, cultural e profissional ou se sentir com trajes inadequados são exemplos.

Uma das maneiras de se vencer esses fatores é a pratica, à medida que o nível de experiência em falar em publico vai aumentando, vão desaparecendo esses fantasmas. Mas algumas pessoas preferem recorrer à ajuda de profissionais qualificados como psicólogos, outras recorrem a cursos de oratória ou de arte de falar em publico por considerá-los a melhor solução. Mas um dos pré-requisitos básicos para eliminá-los é o autoconhecimento e a consciência das potencialidades, das características, do estilo pessoal de comunicação e o uso estratégico dos recursos para o desenvolvimento do autoconhecimento. Identificar esses obstáculo e encontrar razões fortes para tentar transpor-los é o inicio para uma boa superação.

3. A comunicação e a Oratória do profissional de secretariado executivo no seu ambiente de trabalho

A palavra secretária, muito pronunciada em nossa atual sociedade, originou-se do latim, onde “secretum” significa lugar retirado, solidão, e “secretarium” significa *conselho privado*. A origem da profissão se dá na idade antiga por meio das atividades dos escribas que, além de dominarem a escrita, realizavam tarefas de contas, classificavam arquivos, redigiam as ordens eram responsáveis pela execução das mesmas.

Escribas na idade antiga, taquígrafos no baixo Império Romano, monges na Idade Média, secretário na Idade Moderna, cujas profissões eram exclusivamente masculinas. O desenvolvimento das atividades de Secretário acompanha exatamente o desenvolvimento gerencial, e a partir de 1950, com abertura do mercado de trabalho para a mão de obra feminina, a mulher passa a atuar como Secretária.

A profissão de Secretariado Executivo, apesar de ter origem bastante antiga, teve regulamentação tardia no Brasil, somente em 30 de setembro de 1985 com a Lei nº 7.377/85. Neste período esta classe ganhou força com o surgimento dos sindicatos das secretárias.

Nos anos 1990, presenciou-se um dos melhores momentos da profissão, fazendo com que o profissional de secretariado conquistasse mais espaço na sociedade, deixando de ser uma sombra do executivo e se tornando uma empreendedora criativa e dinâmica, capaz de produzir e ampliar os resultados nas empresas, essas mudanças se deram em virtude do grande aumento na economia mundial.

Atualmente esse profissional desempenha o papel de assessor executivo e possui capacidades para desempenhar atividades, desde assistente administrativo com trabalho rotineiro, ate a gestão de pessoas. Para que tudo ocorra bem, é necessário que haja uma boa comunicação que acontece quando todos os elementos funcionam bem.

Considerando que o profissional de secretariado tem como função auxiliar o executivo, inclusive lidar com clientes, há necessidade de tomar todo o cuidado com a comunicação adotada nessas circunstancias, seja na maneira escrita ou falada que aqui chamamos de oratória.

O profissional de secretariado, na maior parte do dia de trabalho, gasta seu tempo se comunicando, recebendo e transmitindo informações da alta direção, reunindo-se com colegas para discutir programas, entrevistando empregados para evitar queixas e aumentar a eficiência, lendo e escrevendo vários documentos, a fim de coordenar a organização, no ambiente de trabalho.

A comunicação é um instrumento essencial para o bom funcionamento e progresso de toda e qualquer empresa. Este profissional deve ser um bom comunicador, pois sua rotina diária esta em constante contato com as pessoas importantes para a empresa, saber negociar e também por vezes saber sair de situações desagradáveis, tais como alguém procura seu chefe e ela já havia dito que não queria ser interrompido. Nesse momento ela precisará usar de todo o seu conhecimento comunicacional para contornar a situação sem deixar transparecer que o chefe não quis atender aquela pessoa.

Para que aconteça a comunicação, não basta somente o entusiasmo de falar é preciso também usar as palavras com cuidado, pois o uso indevido delas pode deixar uma falsa impressão que não se pretendia.

O (a) secretário (a) precisa estar atento (a) às barreiras existentes no processo comunicacional, pois eles podem afetar profundamente a comunicação. Devido a existência destas barreiras é possível que em determinadas situações, pessoas que viveram o mesmo momento possuam visões diferentes, fazendo surgir os ruídos de comunicação, onde cada individuo apresenta a sua versão dos fatos. Alguns elementos podem influenciar diretamente a comunicação do profissional, são eles:

- **Barreiras** – São ruídos que impedem a compreensão da mensagem.
- **Redundância** – repetição dada a algumas informações para reafirmar a mensagem.
- **Tendenciosidade** – manipulação da mensagem transmitida, sendo adicionada a ela outra informação e interpretação.
- **Delay -** é o termo técnico usado para designar o retardo de sinais em circuitos eletrônicos, geralmente o atraso de som nas transmissões via satélite.

3.1. A evolução das atividades desempenhadas pelo profissional de secretariado

O profissional de secretariado é um personagem ativo dentro das empresas estando ligado diretamente as questões relacionadas à comunicação interna e externa da organização. Desde seu surgimento até os dias atuais foram muitos os perfis assumidos. Por isso é importante conhecer a evolução e as exigências trazidas a esta profissão. Ver quadro 1.

O que fazia antes:	O que esta fazendo hoje:
• Atendimento de telefones e visitas; • Coordenação de viagens; • Datilografia; • Envio e recebimento de correspondências; • Manutenção de arquivos; • Marcar reuniões. • Provisão de material;	• Apoio as reuniões, já que os próprios executivos marcam seus compromissos utilizando sistemas informatizados de comunicação interna; • Atendimento com enfoque de qualidade total a clientes internos e externos; • Coordenação de compras, cotação de materiais com fornecedores alternativos e administração dos custos do departamento; • Coordenação do fluxo de informações e papeis no departamento, muitas vezes caminhando-os para uma equipe de apoio; • Gerenciamento de sistemas de informação por meio do controle de rotinas automatizadas multimídias (editores de texto, agenda e planilhas eletrônicas, banco de dados); • Organização de sistemas de dados e informações em arquivos físicos e eletrônicos.

Quadro 1 – Principais mudanças ocorridas nas atividades desempenhadas pelos profissionais de secretariado.

Fonte: Guimarães (1995:p.38)

É evidente que estas não são as únicas atividades de uma secretária, visto que, hoje ela trabalha como assessora de uma empresa e é responsável, em muitos casos, por controlar certos comportamentos das pessoas e sua posição exige que ela tenha domínio sobre a comunicação com simpatia, empatia , cordialidade e cooperação. E domine outros meios de comunicação principalmente aqueles ligados a tecnologia da informação, como, celular, internet, home bank, agendas eletrônicas e skipe.

3.2. O ambiente de trabalho do profissional de secretariado executivo

Para um melhor aproveitamento do tempo, a disposição dos moveis devem ser estrategicamente organizados tendo em vista a racionalização e a redução do tempo além de uma eficiência na realização das atividades. Deve-se ter uma preocupação com a localização correta dos móveis, pois além de transmitir a idéia de organização, deve permitir uma redução dos movimentos realizados pelo profissional evitando cansaço físico e aborrecimentos.

A idéia de automação nos escritórios surgiu da necessidade de eliminar papeis fichas, acabar com tarefas repetitivas, tendo em vista principalmente proporcionar informações exatas e seguras. A automação exige um ágil sistema de comunicação como suporte, para isso o profissional deve dominar a comunicação, caso contrario os equipamentos automatizados não apresentarão resultados.

O (a) secretario (a) que dispõe de um escritório automatizado fica livre de erros no conteúdo dos documentos, alem de gastar menos tempo com pesquisas de dados e informações. O documento chegará muito mais rápido às mãos do destinatário e ela reduzirá o numero de ligações telefônicas bem como o tempo gasto para marcar reuniões.

Apesar do avanço tecnológico e de algumas empresas já terem optado pelo escritório automatizado, grande parte da comunicação empresarial ainda é realizada por meio de correspondência verbal e escrita.

Hoje ainda não é tão comum a comunicação entre executivo e secretaria por meios de webcam, por exemplo, mas apesar disso os executivos já possuem a sua disposição esse recursos e estão a cada dia mais se adaptando a ele, podendo assim acessar o Skype e de computador a computador, com som, imagem e de uma forma semi gratuita possam se comunicar seja com suas secretárias ou com executivos.

O profissional de secretariado trabalha, sobretudo, com a comunicação oral e a escrita e grande parte desta comunicação escrita trata-se de correspondência comercial. Portanto, o aperfeiçoamento da técnica redacional deve ser uma constante na vida desse profissional, visto que sua atividade compreende habilidades de comunicação, capacidade de interação entre as pessoas para que haja um melhor desempenho em suas funções.

Nessa direção, a tarefa principal do profissional de secretariado é assessorar com eficácia o executivo, tendo rigoroso controle de qualidade de todo o seu trabalho, revisando tudo o que faz para que sejam evitadas tarefas malfeitas, erros de grafia, cálculos incorretos, bem como o arquivamento de documentos em lugares impróprios.

A organização do trabalho de um (a) secretário (a) se dá por meio do conhecimento dos propósitos da empresa, de suas dependências, de seu modo de produzir, das técnicas que ela empregada. Para que ele desenvolva bem uma atividade é necessário, antes de tudo, ter compreendido o que o executivo quer que seja feito. Em relação ao excesso de cobranças internas e externas, a profissional precisa ser cautelosa, obedecendo aos limites de cada individuo, para que o trabalho não vire uma estressante rotina.

No ambiente de trabalho tem-se a impressão de que às vezes, os profissionais têm que se desdobrar em varias pessoas, ou seja, lhe é requerida atuação equivalente a mais de uma pessoa, para que possa realizar as atividades que foram solicitadas.

Quando o profissional sente-se excessivamente pressionado por resultados ou possui “não-conformidades” constantes, ou seja, diferenças de resultados com o anteriormente acertado, em seu ambiente de trabalho, sua atitude psicológica ativa mecanismos automáticos de defesa, realizando um processo mental que possibilita livrar-se da ansiedade e do desprazer. De acordo com Natalense (1998, p.68) as principais não conformidades dos (as) secretários (as) são:

- Excesso de trabalho, pressão, cobrança;
- Falta de respeito com horários de trabalho;
- Assessoramento a vários gerentes;
- Falta de valorização do seu papel;
- Excesso de “urgentes”, imediatismos;
- Falta de parceria com os gerentes;
- Falta de comunicação;
- Indecisão;
- Responsabilidades e autoridades confusas;
- Equipe não qualificada e insuficiente.

Além destas não são incomuns alguns desvios funcionais, por exemplo, cuidar de assuntos pessoais do executivo ou de sua família.

O ambiente de trabalho é influenciado por vários fatores e um dos mais importantes é a comunicação, por este motivo se faz necessário que o profissional sabia dominar os principais meios de comunicação e sabia também lidar com as dificuldades deste processo. Precisa-se ter um bom vocabulário, pois algumas palavras denotam baixo nível intelectual e uma comunicação eficaz poderá demonstrar seu talento, potencial e habilidades.

Para o profissional que trabalha diretamente com o publico, seja interno ou externo. Percebe-se que a comunicação, quando feita de maneira inadequada, pode produzir desentendimento no ambiente de trabalho.

3.3. Competências comunicativas do profissional de secretariado

A profissão de secretariado exige discrição, mantendo alto grau de profissionalismo e estima de todos, visto que a este profissional chegam informações de tudo o que acontece na empresa e até mesmo na vida particular dos executivos. Ele deve possuir um poder de comunicação que pode alterar desde a tomada de decisão dos executivos, com o qual ele trabalha diretamente, até interferir no ambiente empresarial.

Admitindo que meta principal da comunicação seja a persuasão onde existe a tentativa de influenciar outras pessoas a dotarem o ponto de vista de quem fala. O (a) secretário(a) deve prestar atenção naquilo que outra pessoa está falando, pois, para persuadir, é imprescindível conhecer o que a outra pessoa pensa.

A comunicação é algo essencial para o profissional de secretariado já que seu trabalho é composto essencialmente por esta ferramenta e para ela possa agir como

facilitadora da comunicação empresarial, faz-se necessário que ela obedeça algumas normas, tais como:

- **Ter atenção –** fugir das distrações, reconhecer sentimentos e emoções.
- **Aprender a ouvir –** não só escutar como também interpretar o que foi dito de acordo com o que deseja ser transmitido a mensagem, no seu estado emocional.
- **Ser paciente -** não agir por impulsos, esperar o momento certo, certifica-se de ocorrências que a motivem para situações mais enérgicas.
- **Ter controle emocional –** proteger – se de tudo que afeta o seu bom humor, dominar o temperamento, à vontade e as emoções.
- **Ter humildade -** perguntar ou procurar esclarecer o que não entendeu ou mesmo quando necessário reconhecer seus erros ou limitações.

No atual ambiente empresarial este profissional necessita, aprender rapidamente, desempenhar todas as tarefas, conhecer a política da empresa e os interesses do executivo, uma vez que, juntamente com seus colegas, o profissional de secretariado forma a organização, de modo que esta exige dele espírito cooperativo para trabalhar em equipe, cuidado com a boa aparência, roupas apropriadas, atualização profissional constante, organização.

Atualmente, varias fatores, como a maneira de se vestir, de andar, sentar, falar ou calar, a postura, o comportamento social vem sendo estudados como formas de comunicação entre as pessoas. Estas formas de comunicação não-verbais, muitas vezes, não são consideradas mais sutis e fundamentais na vida profissional dos secretários.

Embora a comunicação oral seja um meio muito utilizado pelos (as) secretários (as), ela também se comunica por outros meios, através de gestos, expressões corporais e vestuário. Admitindo que a secretária represente a empresa, ela deve esta atenta a postura física.

A postura é um elemento de muita influencia negativa para o profissional que não a tem, o que significa que ela tem que ter atitude, firmeza nas ações de seu dia-a-dia, caso contrario, isso pode levá-lo ao fracasso profissional, bem como interferir nas suas relações interpessoais na empresa.

A comunicação diária de um profissional de secretariado é de suma importância na carreira profissional, entretanto ela pode remeter a situações positivas ou negativas. Ela precisa está atenta às falhas existentes na comunicação formal, pois estas podem dar origem aos boatos, produto d um sistema mal ajustado, incoerente, pouco transparente e confuso. Os cuidados com a comunicação diminuirão os boatos e conseqüentemente riscos d perturbação nos relacionamentos.

3.4. A era da informática

Uma importante causa da transformação da profissão de secretariado foi a informática. A utilização de microcomputadores no dia-dia das empresas e dos (as) secretários (as) criou condições para que o seu real papel fosse descoberto, revitalizando e valorizado.

As novas tecnologias estão interferindo diretamente nas atividades do profissional de secretariado executivo que tem duas alternativas, ou buscar novas formas de sobrevivência ou intensificar seus conhecimentos para desenvolver da melhor maneira possível suas atividades. Além de afeta-lo enquanto executor de uma tarefa, essas tecnologias também pode afeta-lo como pessoa, com sentimentos, emoções ligadas especialmente com atividades com as quais se identifica.

Até aos anos 1980, os (as) secretários (as) perdiam muito tempo na execução de tarefas rotineiras, o que impediam que eles assumissem maiores responsabilidades. Dessa maneira a utilização da informática contribui bastante para o avanço da rotina do secretario (a).

Na atual realidade dos escritórios torna-se para nos ate difícil de imaginar um profissional de secretariado produzindo, realizando uma tarefa sem o auxilio de computador, impressora, fax e outros equipamentos. O conhecimento tecnológico é hoje um aliado presente no ambiente do trabalho do secretario (a), exigindo deste uma relação de intensa busca e perfeição.

A seguir veremos um quadro comparativo das atividades desenvolvidas pelos profissionais de secretariado em dois importantíssimos períodos para a execução das atividades diárias.

Período Pré-informática:	Período Pós-informática:
• Datilografia (papel, carbono, fita corretiva, lápis, borracha).	• Digitação através de processadores de textos, com recursos que agilizam o trabalho e a impressão.
• Planejamento de reuniões, falar com interessados, conciliar as agendas.	• Através de agenda eletrônica coletiva a secretária insere os dados e o programa concilia as agendas, avisando aos participantes.
• Planejamento de viagens, confirmar vôo e horários com a companhia aérea.	• Consulta planilha de vôo via internet, recebe todas as opções de roteiro, reserva diretamente as passagens e os hotéis.
• Gráficos e tarefas com lápis, régua, papel, corretor líquido.	• Tela e teclado.

Quadro 2: Comparativo das atividades desenvolvidas pelos profissionais de secretariado entre o período da pré-informática e da pós-informática.

Fonte: Natelense (1998, p. 41)

O quadro 2 a autora faz um breve comparativo entre o período da pré-informática e da pós-informática, e ao referir-se a tela e teclado no período pós-informática ela quis mencionar os recursos de correção existentes nos editores de textos e planilhas que servem como dispositivos para ações corretivas.

3.5. A comunicação e a oratória como ferramenta estratégica do profissional de secretariado executivo

A tarefa de comunicação dentro das empresas pode parecer simples, mas não é. O profissional de secretariado esta cada vez mais sendo solicitado à participação comunicativa e a assumir posições de atitude e um dos papeis desta profissão é transmitir informações e utilizar de argumentos para comunicar sua idéia sobre determinado assunto, de forma clara, para assim possuir participação positiva dentro da empresa.

Para que o secretário (a) fale bem, ela deve empregar as estratégias de oratória já vistas anteriormente, como por exemplo, a intensidade adequada da voz onde esta deve ser suficiente para que a outra pessoa entenda o que está sendo dito. Não devendo ser nem alta, para não assustar, e nem tão baixa para não criar dificuldades para quem esta escutando.

Os profissionais de secretariado devem estar de acordo com os objetivos da empresa para que a comunicação interna flua de forma coesa e coerente com as orientações predominantes. Hoje em dia, as empresas se preocupam com os programas de motivação que, muitas vezes, não funcionam por que motivação é algo reflexivo, que não depende da empresa, mas sim de cada um de seus colaboradores. A palavra motivação vem de "motivo em ação", ou seja, a empresa dá motivo, mas é o profissional que deve colocá-la em ação.

O autor Guimarães (1995, p.38) apresenta o perfil necessário para o secretário (a), que deve possuir, "agilidade de adaptação às mudanças organizacionais; capacidade para administrar relacionamentos e conflitos internos e externos; disposição para assumir papeis polivalentes, para atuar como assistente (o que exige domínio das técnicas secretariais) e como assessora (o que exige uma boa cultura geral, conhecimentos de administração, comunicação e liderança.)".

As tarefas mudaram e as exigências também, razão pela qual, nos programas de formação profissional de nível superior de secretariado executivo, conhecimentos como administração, contabilidade e comunicação, são vistos em disciplinas especificas. Apesar da grande mudança ocorrida ainda percebe-se uma grande deficiência com relação a oratória no campo da comunicação, apesar de ser um assunto muito rico e de um grande valor para os profissionais em geral ela ainda é pouco explorada nos programas dos cursos de nível superior.

Para dirigir pessoas e lidar com a transmissão de informações é preciso desempenhar um papel de comunicadora. A profissional que tem habilidade de comunicar-se bem tem consigo uma grande aliada para desempenhar suas atividades da melhor maneira possível. Nem todas as pessoas possuem essa habilidade nata de lidar com esse papel de comunicador, tornando-se assim muito importante que elas conheçam e desenvolvam as técnicas de oratória, para isso existem diversos cursos que capacitam às pessoas que possuem algum tipo de dificuldade em comunicar-se.

O (a) secretário (a) deve utilizar esta ferramenta em seu ambiente de trabalho como forma de auto desenvolvimento, podendo assim conhecer seus pontos fortes e fracos, conhecer também o que for positivo dentro da empresa.

A profissional eficiente tem que ser capaz de compreender e de lidar com os problemas técnicos, mas precisa também ser capaz de compreender e de lidar com as pessoas, observando como fator importante interpessoal.

3.6. Habilidades solicitadas ao profissional de secretariado executivo

A comunicação interpessoal deve ser encarada não apenas como uma habilidade, mas principalmente como uma importante necessidade para o secretário (a), pois ele (a) tem função de atuar como papel de ligação, de colocar em contato as pessoas, desa forma este profissional contribui para o funcionamento eficaz da empresa sendo grande colaboradora no processo de comunicação.

A falta de comunicação na empresa pode ser considerada como a raiz de quase todos os seus problemas, pois é vista como indispensável em todos os níveis de negócios sendo responsável pela elevação do nível de cooperação e confiança entre os empregados, fazendo aumentar a produtividade. As habilidades de comunicação permitem o dialogo entre duas ou mais pessoas e é através do aprimoramento das mesmas que se consegue uma comunicação mais eficiente.

Para que o secretario (a) possua eficácia na comunicação, ele (a) deve possuir duas habilidades básicas. De acordo com Bowditch; Buono (1992, p. 86) estas habilidades são: habilidades de transmissão e habilidades de escuta.

Habilidade de transmissão: Caracterizada pela capacidade de se fazer compreender por outras pessoas com o domínio da oratória dentre outros aspectos. Se aprimorar é a chave para o alcance de uma boa comunicação, isso pode ser conseguido parcialmente:

- Usando a linguagem apropriada e direta
- Fornecendo informações claras e completas
- Evitando interferências físicas e psicológicas
- Usando canais múltiplos para estimular vários sentidos do receptor
- Usando a comunicação faca a face

Habilidade de escuta: Caracterizada pela capacidade de entender os outros. A chave para escuta eficaz é a capacidade de escutar a mensagem completa e responder apropriadamente ao conteúdo a à intenção da mensagem. Para desenvolver a habilidade de escuta deve-se levar em consideração:

- Possuir empatia
- Ouvir com atenção o que está sendo dito
- Ler a linguagem corporal
- Ler os sinais não-verbais

Atualmente o mercado de trabalho esta cada vez mais exigente e por este motivo as funções designadas às secretárias, são atualizadas a todo o momento se tornando necessário que elas acompanhem a evolução do mundo do trabalho.

O sucesso de uma empresa depende em grande parte das transformações de comunicação que deve haver entre seus membros, pois é impossível, planejar, organizar, dirigir ou controlar sem comunicação, por que a transferência e o entendimento de seu conteúdo são essenciais a cada uma dessas funções. Como o secretario (a) atua diretamente neste contexto, ela deve perseguir o processo profissional procurando continuamente novos sistemas que contribuam para a realização de seu trabalho com mais eficiência.

4. PESQUISA DE CAMPO

Para a elaboração desse trabalho, houve a necessidade de uma fundamentação teórica, em que os autores apresentaram diversos olhares em relação ao tema proposto. Mediante a fundamentação, a metodologia consistiu na aplicação de um questionário envolvendo uma pesquisa sobre a importância da oratória e da comunicação de um profissional de secretariado executivo.

Assim, o trabalho se deu com base em uma pesquisa qualitativa do tipo: estudo de caso e pesquisa participante. Escolheu-se a pesquisa qualitativa porque segundo Marconi e Lakatos (2000), ela proporciona ao pesquisador um contato direto com o objeto de estudo que esta sendo investigado e a pesquisa participante possibilita um trabalho coletivo onde o conhecimento do pesquisador e do pesquisado seja repensado. Assim pude esta em contato direto com objeto investigado.

O ambiente onde se processou a pesquisa foi no Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. A pesquisa realizada se baseou nos dados levantados por meio de um questionário aplicado junto aos alunos do referido curso.

4.1. Análise dos Resultados

A pesquisa abrangeu uma amostra de estudantes alunos (as) do Curso de Secretariado Executivo entre eles alunos do ultimo semestre a alguns de semestre variados. Foram aplicados ao todo 25 questionários, obtende-se retorno de 25 respondidos.

Tabela 1 – Sexo

Sexo	Entrevistados	Percentual (%)
Feminino	22	88
Masculino	3	22
Total	**25**	**100**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Percebe-se com relação aos dados apresentados na tabela 1, que a maioria dos alunos de secretariado continua sendo do sexo feminino. Pois apenas 03 (22%) alunos são do sexo masculino e 22 (88%) do sexo feminino.

Tabela 2 – Faixa Etária.

Idade	Entrevistados	Percentual (%)
Entre 18 e 21 anos	1	4%
Entre 22 e 25 anos	14	56%
Entre 26 e 30 anos	8	32%
Acima de 30 anos	2	8%
Total	**25**	**100,00%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Em relação à faixa etária dos pesquisados, percebe-se que o curso tem uma população bastante jovem qualificando-se na área de secretariado.

Tabela 3 – Tipo de Empresa.

Tipo	Entrvistados	Percentual (%)
Pública	10	4%
Economia Mista	6	24%
Privada	7	28%
Informal	2	8%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Levando-se em consideração o tipo de empresa que trabalham, pode-se observar que a maioria, dos profissionais de secretariado estão preparados para trabalhar nos diversos tipos de organizações, e que os órgãos públicos absorvem uma grande parte desses profissionais.

Tabela 4 – Porte da empresa.

Porte da Empresa	Entrevistados	Percentual (%)
Micro	3	12
Pequena	4	16
Média	6	24
Grande	12	48
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Percebe-se que, as empresas que mais ofertam vagas para o profissional são as de grande porte com total de 48%.

Tabela 5 – Cargo que ocupam e tempo de profissão.

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Chefia	3	12%
Assistente Administrativo	10	40%
Assistente Financeiro	3	12%
Diversos	2	8%
Secretária	6	24%
Não puseram a função	1	4%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Foi observado que 40% dos profissionais de secretariado exercem o cargo de Assistente Administrativo, percebe-se que esta é uma função que absorve uma grande parcela dos futuros secretários (as).

Tabela 6 – Quesitos que considera mais importante para a boa oratória.

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Ser desinibido	5	20%
Ter um bom vocabulario	5	20%
Dominar o assunto	10	40%
Interagir com a plateia	3	12%
Ter controle emocional	2	8%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

A resposta que foi considerada a mais importante pelos entrevistados foi, dominar o assunto, assim eles acreditam que por meio do domínio do assunto a ser explanado o profissional se sentirá seguro para transmitir a mensagem.

Tabela 7 – Considera importante o domínio da oratória para o profissional secretariado.

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Sim	18	72%
Não	7	28%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Percebe-se que, 72% dos entrevistados concordam em afirmar que para um bom profissional de secretariado a oratória é de extrema importância, por ser esse profissional um agente de relações sociais.

Tabela 8 – Você se considera um bom orador.

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Sim	15	60%
Não	10	40%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Dos pesquisados sobre se consideram um bom orador, foi aferido junto aos mesmos, que 15 deles se consideram bons oradores, os demais, ainda não se consideram por possuir algum bloqueio em se comunicar.

Tabela 9 – Você faria um curso de oratória

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Sim	22	88%
Não	3	22%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Com relação a fazer um curso auxiliar em oratória para maior habilidade em sua função, conforme dados dos entrevistados, 22 destes indicam que o fariam, seguidos de apenas 03 entrevistados que não o fariam.

É importante considerar que como o mercado exige que o profissional se aperfeiçoe e tenham cursos adicionais, muitos dos entrevistados acataram a idéia de fazerem o curso por acharem que se aperfeiçoariam em suas habilidades de orador. E que o curso só traria benefícios para os mesmos.

Com as constantes exigências do mercado a busca por profissionais cada vez mais capacitados é importante fazendo com que cursos adicionais sejam um diferencial na hora da contratação dos profissionais.

Tabela 10 – Quais destas estratégias comunicacionais você considera mais importante para se alcançar objetivos em uma empresa.

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Saber falar vários idiomas	7	28%
Ser Pró-ativo	5	20%
Comunicação/ Oratória	3	12%
As três opções anteriores	10	40%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Percebe-se que os profissionais têm uma visão da multidiversidade onde um profissional não depende apenas de um requisito para alcançar seus objetivos e sim de um conjunto, pois 40% deles responderam as três opções.

Tabela 11 – Qual o meio de comunicação mais utilizado na sua empresa.

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Computador	13	52%
Telefone	5	20%
Comnicação oral	2	8%
Comunicação escrita	5	20%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Com a informatização, atualmente, 52% dos profissionais utilizam o computador como aliado nas suas funções diárias.

Tabela 12 – O profissional de secretariado esta apto a exercer a função de um orador logo que sai da universidade.

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Sim	15	60%
Não	7	28%
Não responderam	3	12%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Ao serem perguntados se o profissional está apto a exercer a função de orador logo que sai da universidade, 60% respondeu que sim.

Tabela 13 – Na Universidade você considera importante uma disciplina que desenvolva no estudante de secretariado a habilidade das técnicas de oratória.

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Sim	17	68%
Não	3	12%
Não responderam	5	20%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

Ao serem perguntados se seria importante uma disciplina que desenvolva no profissional de secretariado as habilidades técnicas de oratória, foram averiguados junto aos entrevistados que 17 desses consideram importante ter uma disciplina sobre oratória, 03 dos entrevistados não acham importante e 05 não responderam.

Apesar de muitos não terem dificuldades para se comunicar em suas funções como estudantes, mas para o mercado de trabalho a maioria, responderam que seria muito útil uma disciplina que os ajudassem nas técnicas essenciais de uma boa oratória.

Tabela 14 – A comunicação e a oratória em sua opinião são um dos mais importantes requisitos para a promoção do profissional de secretariado executivo.

Variaveis	Entrevistados	Percentual (%)
Sim	20	80%
Não	5	20%
Total	**25**	**100%**

Fonte Pesquisa de campo. (outubro/2010)

A comunicação e a oratória é um dos mais importantes requisitos para a promoção do profissional de Secretariado Executivo, 20 dos entrevistados responderam que sim, enquanto apenas 05 pessoas disseram não. Isso se dá pelo desempenho dos profissionais como agentes de relações publicas.

CONCLUSÃO

O presente estudo pautou-se na observação da importância da boa comunicação e sua oratória no ambiente de trabalho do profissional de secretariado, haja vista que todos os profissionais de secretariado executivos são agentes de relações públicas. Apresentou a comunicação e a oratória como ferramenta de apoio e suporte para o bom desempenho das atividades desse profissional.

Identifica-se uma grande transformação nos meios de comunicação introduzidos pelas Tecnologias de Informação que normalmente não constavam no ambiente de trabalho tradicional de uma secretária.

Na pesquisa de campo realizada com o objetivo de investigar a comunicação e oratória como pratica no ambiente profissional e na universidade, pode-se considerar que nosso objetivo maior foi alcançado. Pois observa-se que na visão dos profissionais pesquisados a grande maioria considera à necessidade de desenvolver suas habilidades comunicacionais muito importante, e que as técnicas de comunicação e oratória deveriam ser mais trabalhadas dentre do ambiente universitário, para que o futuro profissional já pudesse ir praticando essas técnicas no ambiente educacional.

Ainda no que diz respeito à pesquisa de campo realizada pode-se observar que o assunto abordado aqui é de fundamental importância para os profissionais, mas que não é muito trabalhado dentro das disciplinas estudadas na universidade e que um curso extra de oratória seria um diferencial decisivo na vida profissional do secretario (a). E que esta seria uma solução eficaz para as pessoas que possuem algum tipo de inibição para se expressar em publico.

Concluindo pode-se afirmar que a comunicação e a oralidade são fatores decisivos para a vida do homem em sociedade e que possuir um bom desempenho no campo da comunicação é essencial tanto para a vida pessoal como pra o ambiente profissional. Tal afirmativa refere-se na linha de pensamento do filosofo americano Ralph Waldo Emerson explicitada na sentença: “Metade de um homem é sua personalidade; a outra metade é sua expressão”.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de; HENRIQUES, Antonio. **Língua portuguesa noções básicas para cursos superiores.** 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1991**.**

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony. **Elementos de comportamento organizacional.** São Paulo: Pioneira,1992.

CARVALHO, Moraes Durval; **Oratória e comunicação humana**. São Paulo: Editora S/A, 1967.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**. O passo decisivo para a administração participativa. 3. ed São Paulo: Makron Books,1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas/; o passo decisivo para a administração participativa.** 3ª ed. Ed. São Paulo: Makron Books, 1994, 1992.

CONRADO, M.Frank. **Força da comunicação humana**. São Paulo: Makron Books, 1994.

FEITOSA, Vera Cristina. **Redação de textos científicos**. 3. ed. Campinas S/P: Papirus, 1997.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária.** 15ª Ed. São Paulo: Érica, 1995.

KAPLAN, Burton. **Comunicação estratégica:** a arte de transmitir idéias. Rio de janeiro. Livros técnicos e Científicos. 1993.

LINKEMER, Bobbi. **Secretária eficiente**. São Paulo: Nobel, 1999.

MANCINI, Caroline. **As origens do marketing**. Disponível em http://carolinemancini.wordpress.com. Acesso em: 27/10/2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia cientifica**. 3ª ed. Cidade, editora Atlas, 2000.

MARTINS, Dileta Silveeira; ZILBERKNOF, Lúcia Sclear. **Português instrumental.** 22. ed. Porto Alegre: Sagra, 2001.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal treinamento em grupo**. 12. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2002.

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

PENTEADO, J.R.Whitaker; **A técnica da comunicação humana**. 13. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

PIERRE, Weill; Tompakow; **O corpo fala (a linguagem silenciosa da comunicação não verbal)**. 50. ed. Petrópolis: Vozes,

POLITO, Reinaldo. **Super dicas para falar bem em conversas e apresentações**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

PRETTE, Almir del. PRETTE, Zilda del. **Psicologia das relações interpessoais**: vivência para o trabalho em grupo. 4. ed. Petrópolis-RJ: Vozes, 2006.

ROBBINS, Harvey. **Como ouvir e falar com eficácia**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus Ltda, 1994.

RUDIO, Franz Victor; **Introdução ao projeto de pesquisa cientifica**. Petrópolis: Vozes, 1986.

TORQUATO, Gaudêncio. **Cultura- poder - comunicação e imagem, fundamentos da nova empresa.** 4. reimpressão da 1ª ed. de 1992. São Paulo: 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Manual para elaboração de monografia**. Fortaleza, 2006.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO À PESQUISA

Universidade Federal do Ceará

Faculdade de Economia, Administração, Atuaria, Contabilidade e Secretariado Executivo

Curso de Graduação em Secretariado Executivo

Pesquisa da importância da comunicação e da oratória no ambiente de trabalho do profissional de Secretariado Executivo

01. Sexo:

	Masculino			Feminino

02. Faixa etária:

	Entre 18 e 21 anos			Entre 26 e 30 anos
	Entre 22 e 25 anos			Acima de 30 anos

03. Tipo de empresa que trabalha:

	Publica			Privada
	Economia mista			Informal

04. Porte da Empresa:

	Micro			Média
	Pequena			Grande

05. Cargo que ocupa?_____

06. Dentre os quesitos abaixo assina-le a que considera mais essencial à boa oratória?

	Ser desinibido (a)			Ter boa respiração
	Dominar o assunto			Ter um bom vocabulário
	Interagir com a platéia			Ter controle emocional

07. Você considera importante o domínio da oratória para o profissional de Secretariado Executivo?

	Sim			Não

08. Você se considera um(a) bom (oa) orador (a) nas suas funções de secretário?

	Sim			Não

09. Hoje é muito comum profissionais que não tenham muita habilidade na oratória, fazerem cursos auxiliares em oratória você faria um?

	Sim			Não

10. Dentre tantas estratégias comunicacionais para se alcançar objetivos em uma empresa quais desses requisitos você considera importante para o profissional de secretariado?

	Saber falar vários idiomas			Comunicativo/Oralidade
	Ser Pró-ativo			As três opções anteriores

11. Com os muitos meios de comunicação utilizados nas empresas quais desses você utiliza mais em suas atividades?

	Computador			Comunicação Oral

	Telefone

	Comunicação Escrita

12. No Mercado de trabalho tão competitivo, o profissional de secretariado, em sua opinião está apto a exercer funções de um orador, logo quando sai da Universidade?

	Sim

	Não

13. Na Universidade você considera importante uma disciplina que desenvolva no estudante de secretariado a habilidade das técnicas de oratória?

	Sim

	Não

14. A comunicação e a oratória em sua opinião é um dos mais importantes requisitos para a promoção do profissional de secretariado Executivo na organização?

	Sim

	Não

ANEXOS

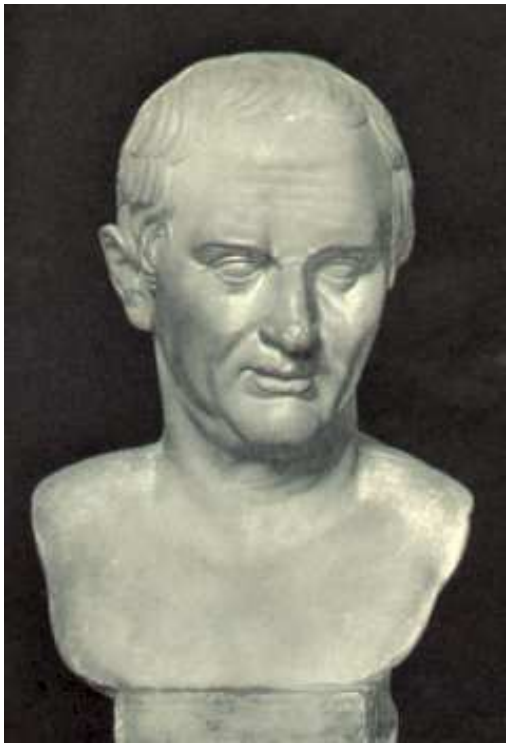
Anexo 1

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre

Ir para: navegação, pesquisa

Nota: Para outros significados de Cícero, ver Cícero (desambiguação).

Marco Túlio Cícero



Nascimento	3 de Janeiro de 106 a.C. Arpino, Itália
Morte	7 de Dezembro de 43 a.C. Formia, Itália
Ocupação	Político, orador e filósofo
Principais interesses	Astronomia, Matemática, Engenharia, Física
Influências	Platão e Médio Platonismo, Estoicismo
Influenciados	Tácito, Plínio, Quintiliano

Marco Túlio Cícero, em latim *Marcus Tullius Cicero* (Arpino, 3 de Janeiro de 106 a.C. — Formia, 7 de Dezembro de 43 a.C.), foi um filósofo, orador, escritor, advogado e político romano.

Cícero é normalmente visto como sendo uma das mentes mais versáteis da Roma antiga. Foi ele quem apresentou aos Romanos as escolas da filosofia grega e criou um vocabulário filosófico em Latim, distinguindo-se como um lingüista, traduto filósofo. Um orador impressionante e um advogado de sucesso, Cícero provavelm pensava que a sua carreira política era a sua maior façanha. Hoje em dia, ele é apreciado principalmente pelo seu humanismo e trabalhos filosóficos e políticos. A sua correspondência, muita da qual é dirigida ao seu amigo Ático, é especialmente influente, introduzindo a arte de cartas refinadas à cultura Europeia. Cornelius Nepos, o biógrafo de Ático do século I a.C., comentou que as cartas de Cícero continham tal riqueza de detalhes "sobre as inclinações de homens importantes, as falhas dos generais, e as revoluções no governo" que os seus leitores tinham pouca necessidade de uma história do período.

Durante a segunda metade caótica do século I a.C., marcada pelas guerras civis e pela ditadura de Júlio César, Cícero patrocinou um retorno ao governo republicano tradicional. Contudo, a sua carreira como estadista foi marcada por inconsistências e uma tendência para mudar a sua posição em resposta a mudanças no clima político. A sua indecisão pode ser atribuída à sua personalidade sensível e impressionável: era propenso a reagir de modo exagerado sempre que havia mudanças políticas e privadas. "Oxalá que ele pudesse agüentar a prosperidade com mais auto-controle e a adversidade com mais firmeza!" escreveu C. Asínio Pólio, um estadista e historiador Romano seu contemporâneo.

Anexo - 2

Lei 7377, de 30/09/85 e lei 9261, de 11/01/96.

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 à chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

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

- I - organização e manutenção dos arquivos da secretária;
- 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 11 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 Artigos 4º e 5º.

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

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

José Sarney

Almir Pazzianotto

Fernando Henrique Cardoso

Paulo Paiva