



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,
SECRETARIADO E FINANÇAS - FEAAC
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

ANA PAULA MELO XIMENES ROCHA

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: CONTRIBUIÇÕES DO
SECRETÁRIO EXECUTIVO ATUANDO COMO ASSESSOR

FORTALEZA
2019

ANA PAULA MELO XIMENES ROCHA

**RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: CONTRIBUIÇÕES DO
SECRETÁRIO EXECUTIVO ATUANDO COMO ASSESSOR**

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Título em Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof. Dr^a. Conceição de Maria Pinheiro Barros

**FORTALEZA
2019**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

R1r ROCHA, ANA PAULA MELO XIMENES ROCHA.
RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: CONTRIBUIÇÕES DO SECRETÁRIO
EXECUTIVO ATUANDO COMO ASSESSOR / ANA PAULA MELO XIMENES ROCHA ROCHA. –
2019.
40 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2019.
Orientação: Profa. Dra. CONCEIÇÃO DE MARIA PINHEIRO BARROS.

1. RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL. 2. SECRETARIADO EXECUTIVO. 3.
ASSESSORIA EXECUTIVA. I. Título.

CDD 651.3741

ANA PAULA MELO XIMENES ROCHA

**RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: CONTRIBUIÇÕES DO
SECRETÁRIO EXECUTIVO ATUANDO COMO ASSESSOR**

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Título em Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr^a. Conceição de Maria Pinheiro Barros (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Me. Daniela Giareta Durante
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Kílvia Souza Ferreira
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Ao meu querido esposo Thiago Lincoln, um dos maiores incentivadores para a conclusão deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por toda a força que ele vem me dando durante essa jornada;

Agradeço a minha família e amigos, principalmente meu esposo Thiago Lincoln por todo o seu apoio;

Agradeço à Professora Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros, pela a sua excelente orientação;

Agradeço aos profissionais entrevistados, pelo tempo concedido nas entrevistas;

Agradeço os professores participantes da banca examinadora pelo tempo e, pelas valiosas colaborações e sugestões;

Por fim, agradeço a todos (as) que de alguma forma fizeram parte desse momento.

*“Toda profissão é grande quando exercida
com grandeza.”*

J. Jofrey

RESUMO

A responsabilidade social atualmente nas empresas tornou-se um diferencial na competitividade no mundo dos negócios. As organizações buscam cada vez mais aperfeiçoar seus produtos e serviços preocupados com o meio ambiente e se tornam agentes de mudança cultural na sociedade. Esta pesquisa tem como objetivo geral investigar as contribuições da atuação do secretário executivo como assessor para as ações de Responsabilidade Social Empresarial. Nesse contexto, insere-se o secretário executivo que pode atuar como assessor organizacional e facilitador do processo de implementação de ações sociais empresariais. Metodologicamente, realizou-se uma pesquisa qualitativa e descritiva por meio da técnica de entrevista com a participação de quatro secretários executivos que trabalham em empresas de grande porte, localizadas em Fortaleza, estado do Ceará, que desenvolvem ações de Responsabilidade Social. Para análise das informações utilizou-se a análise reflexiva. Conclui-se, portanto, que as contribuições da atuação do secretário executivo como assessor para as ações de Responsabilidade Social Empresarial ocorrem de forma significativa, pois esse profissional se faz importante para que as ações sociais possam ser realizadas tanto para o público interno e externo. O Secretariado Executivo como assessor assume diversas atribuições e atua como mediador entre a empresa e seus colaboradores.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Empresarial. Secretariado Executivo. Assessoria Executiva.

ABSTRACT

Corporate social responsibility today has become a differential in participation in the business world. Organizations increasingly seek to improve their environmentally conscious products and services and become agents of cultural change in society. This research aims to investigate as contributions of the executive secretary as advisor for Corporate Social Responsibility actions. Organizations increasingly seek to improve their environmentally conscious products and services and become agents of cultural change in society. In this context, enter the executive secretary who can act as an organizational advisor and facilitator of the process of implementing chemical social actions. Methodologically, it conducted a qualitative and descriptive research through the technical interview with the participation of four executive secretaries who work in large companies located in Fortaleza, state of Ceará, which develop Social Responsibility actions. For information analysis, use a reflective analysis. It is concluded, therefore, that as contribution of the executive secretary acting as advisor for Corporate Social Responsibility actions occurs significantly, because this professional becomes important for social actions to be performed for both internal and external audiences. The Executive Secretariat as advisor assumes various duties and acts as a mediator between a company and its employees.

Keywords: Corporate Social Responsibility. Executive Secretariat. Executive Advisory.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Ações de responsabilidade social	29
Quadro 2 Depoimentos e Explicação de significados dos entrevistados	31
Quadro 3 Depoimentos e explicações sobre atuação secretarial na assessoria	33
Quadro 4 Contribuições da atuação secretarial na assessoria.....	35

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Pirâmide da Responsabilidade Social Empresarial.....	19
Figura 2 - Caminhos para um desempenho social organizacional	25

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL E ASSESSORIA EXECUTIVA EM SECRETARIADO.....	16
2.1	Responsabilidade Social Empresarial.....	16
2.2	A atuação do secretário executivo como assessor nas organizações.....	22
3	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	26
3.1	Delineamento da pesquisa.....	26
3.2	Técnica e instrumento de pesquisa.....	26
3.3	Universo e seleção dos participantes.....	27
3.4	Análise dos dados.....	27
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	29
4.1	Ações de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidas em empresas de grande porte cearenses.....	29
4.2	Participação de secretários executivos como assessores em ação de responsabilidade social empresarial.....	33
4.3	Contribuições do secretário executivo como assessor na Responsabilidade Social.....	34
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
	REFERÊNCIAS	39
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	42

1 INTRODUÇÃO

A responsabilidade social atualmente nas empresas tornou-se um diferencial na competitividade no mundo dos negócios. As organizações buscam cada vez mais aperfeiçoar seus produtos e serviços preocupados com o meio ambiente e se tornam agentes de mudança cultural na sociedade. Conforme Santos (2003, p.224) “a responsabilidade social está associada à conciliação das esferas sociais, ambiental e econômica, em busca de competitividade entre o crescimento das atividades da empresa e da comunidade”.

Desse modo é importante compreendermos que:

A responsabilidade social de uma empresa consiste na sua decisão de participar mais diretamente das ações comunitárias na região em que está presente e reparar possíveis danos ambientais decorrentes do tipo de atividade que exerce (MELO; FROES, 2001, p. 224).

Segundo os autores Faria, Sauerbronn e Milani Filho (2008), o desenvolvimento sustentável não só se refere ao ambiente, mas fortalece parcerias duráveis e promove a imagem da empresa como um todo levando ao crescimento. Houve uma conscientização por parte da população em relação às ações que as empresas fazem para melhorar a questão social da comunidade da qual faz parte e influencia diretamente ou indiretamente naquele local.

Nesse contexto, insere-se o secretário executivo que pode atuar como assessor organizacional e facilitador do processo de implementação de ações sociais empresariais. Segundo Guimarães (2008), o aperfeiçoamento profissional, hoje em dia, ainda está voltado para o treinamento inicial da secretária em suas tarefas básicas, porém as tendências indicam que um treinamento mais abrangente deve ser capaz de transformar uma secretária executiva em uma assistente da diretoria. (GUIMARÃES, 2008)

A assessoria em Secretariado Executivo é mais ampla e abrangente. Para Nonato Júnior (2009, p. 157):

O trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais.

Dito isso, o profissional secretário executivo tem a responsabilidade de assessorar, empresários e executivos, organiza a agenda de compromissos, realiza pesquisas e reúne documentos sendo assim uma profissão de muitas tarefas operacionais, mas que vem ganhando posições de destaque e se tornando bastante estratégica.

O curso de Secretariado Executivo constitui tanto um lócus de formação de gestores organizacionais (assessor executivo, gestor de eventos, de documentação e de equipes, etc.)

como também um lugar de formação de bacharéis que investigam cientificamente esta profissão (ROCHA, 2010). Desse modo, o autor Alonso (2004) cita que:

O profissional de Secretariado Executivo/Assessor Executivo pode trabalhar como Gestor, Empreendedor, Consultor, entre muitas outras funções, pois ele gerencia projetos, trabalha em busca do cumprimento das metas, participa do planejamento estratégico e, ainda, facilita a atuação dos dirigentes das organizações, auxiliando-os na busca de soluções para problemas complexos. Com uma ação participativa, atua de modo a aprimorar o processo de gestão de desenvolvimento nas instituições, é responsável por grande parte das intermediações entre elas e desenvolve um trabalho de parceria tanto com a direção da empresa e demais funcionários, clientes internos, como com os clientes externos. Por isso, tem que conhecer bem a filosofia da organização onde trabalha, ter profissionalismo, ter uma visão empreendedora, inovadora, genérica e competitiva (ALONSO, 2004, p. 19).

São diversas as possibilidades e funções de um profissional de Secretariado Executivo, é uma profissão bastante participativa e responsável pela as intermediações dentro da empresa. A partir dessas considerações, emerge questão norteadora: como ocorre a atuação do assessor executivo na responsabilidade social empresarial? Pressupõe-se que, ao atuar em níveis estratégicos nas organizações contemporâneas, o secretário executivo contribui de forma significativa para a tomada de decisões, o planejamento e a execução de ações de responsabilidade social empresarial.

Este trabalho tem como objetivo geral investigar as contribuições da atuação do secretário executivo como assessor para as ações de Responsabilidade Social Empresarial e como objetivos específicos:

- a. Descrever ações de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidas em empresas de grande porte cearenses;
- b. Conhecer a participação de secretários executivos como assessores em ação de responsabilidade social empresarial;
- c. Discutir as contribuições da atuação secretarial na assessoria à gestão da Responsabilidade Social Empresarial.

A empresa que investir em responsabilidade social será melhor vista frente ao público alvo e será um diferencial para ela junto às concorrentes. Destaca-se a relevância do tema para a sociedade, investigar quais ações sociais as empresas estão realizando para estar à frente de seus concorrentes no mercado e qual contribuição junto à comunidade que está inserida e quais as consequências dessas ações para a empresa, a população e os consumidores. Esta pesquisa colabora para as discussões sobre o tema por meio de subsídios teóricos e empíricos acerca do papel do secretário executivo e como ele atua direta ou indiretamente na gestão da Responsabilidade Social Empresarial.

Este trabalho está organizado em três capítulos, além desta introdução. No segundo

capítulo aborda sobre a Responsabilidade Social Empresarial e Assessoria Executiva em secretariado. No terceiro capítulo são apresentados os caminhos metodológicos da pesquisa. No quarto capítulo são apresentados os resultados da pesquisa, que foram distribuídos de acordo com os objetivos do estudo.

2 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL E ASSESSORIA EXECUTIVA EM SECRETARIADO

Com o aumento da complexidade social de maneira geral e, do modo em que é tratado as suas demandas, diversos modelos organizacionais foram sendo desenvolvidos a partir da aplicação das teorias sociológicas e econômicas. Nos últimos anos a exigência por parte da sociedade em ações atentas a proteger o meio ambiente para as gerações futuras se amplia, por esse motivo as empresas começam a agregar projetos que objetivam preservação, o consumo consciente e causem impactos positivos. (TAGLIAPIETRA et al, 2004)

2.1 Responsabilidade Social Empresarial

As ações voltadas para a preocupação com os fatores sociais se deram inicialmente nos Estados Unidos e na Europa. Alguns empresários passaram a dar certa importância para uma atuação responsável perante a sociedade. No final do século XIX, nos Estados Unidos e na Europa Continental, o desenvolvimento industrial impulsionou o aperfeiçoamento dos princípios tradicionais da organização, como também deu continuidade ao desenvolvimento do capitalismo no início do século XX, resultando no surto industrial que vem até os dias de hoje (TAGLIAPIETRA *et al*, 2004).

Segundo Tagliapietra *et al*(2004) :

A ideia de que, como pessoas jurídicas, as empresas possuem direitos e deveres morais como anteriormente só eram atribuídas às pessoas físicas, ganhou crescente consenso nos últimos anos. Dentro da ordem jurídica e da competência, as empresas pleiteiam para si direitos e deveres econômicos, sociais e ecológicos. Os números desses deveres são os seguintes: empenhar-se e engajar-se a curto e longo prazo pelo bem da empresa; cuidar com responsabilidade da segurança e previdência dos colaboradores; levar em conta da maneira mais ampla possível os interesses do meio ambiente; levar em conta da maneira mais ampla possível os desejos dos consumidores; produzir e oferecer a preços razoáveis produtos e serviços que sejam úteis, seguros, saudáveis e, sob o aspecto qualitativo, os melhores possíveis; criar ou pelo menos manter vagas de trabalho; engajar-se em favor do contexto social, apoiar as comunidades e assumir responsabilidade social cada vez maior. (TAGLIAPIETRA *et al*, 2004, p.110)

Uma consequência desse surto foi à poluição gerada por minas e fábricas, que ocasionou poluição ambiental e afetou a saúde dos trabalhadores. Nesse período teve início por parte das empresas a preocupação com a responsabilidade social no contexto das organizações e, foi nesse contexto, que o secretário executivo se insere no mercado de trabalho. (TAGLIAPIETRA *et al*, 2004; TACHIZAWA, 2008)

Conforme o Art. 225 da Constituição Federal está prevista a Lei do Meio Ambiente, nesta lei é citado que todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, é um bem comum de uso do povo e essencial a qualidade de vida. Esta Lei impõe ao poder público e coletividade o dever de defender e preservar o meio ambiente para as presentes e futuras gerações.

Portanto, atualmente, conforme Tagliapietra *et al* (2004, p.109):

[...] os deveres de uma organização com o meio ambiente são os seguintes: investir para erros passados e livrar o meio ambiente de contaminações e agressões sofridas em decorrência da atividade humana; fazer com que os investimentos levem em consideração a preservação ambiental; abster-se de provocar poluição pelo manuseio de substâncias perigosas e proteger a sociedade contra danos nucleares, na extensão de sua própria atividade.

A partir das consequências da ação humana nas organizações para a natureza e a sociedade, os valores ligados ao desenvolvimento sustentável e ao respeito às políticas ambientais têm sido institucionalizados, com o crescimento das informações a sociedade passa a ter uma modificação em seu comportamento adquirindo novos posicionamentos em relação à inserção das empresas. A sociedade na atualidade está mais exigente o que influencia na pressão que o mesmo impõe às empresas em relação ao seu desempenho social e ambiental. Essas pressões surgem no momento em que se desenvolvem políticas públicas voltadas ao aumento de normas e padrões técnicos; pressões da sociedade civil e dos meios de comunicação. (MONTEIRO *et al*, 2015).

Sobre a responsabilidade social empresarial o autor Dias (2012) afirma que:

A responsabilidade social é um conjunto de ideias e práticas da organização que fazem parte de sua estratégia e que tem como objetivo evitar prejuízos e/ou gerar benefícios para todas as partes interessadas (stakeholders) na atividade da empresa (consumidores, empregados, acionistas, comunidade local, meio ambiente etc), adotando métodos racionais para atingir esses fins e que devem resultar em benefícios tanto para a organização quanto para a sociedade. (DIAS, 2012 apud MONTEIRO *et al*, 2015 p. 138-139)

Desse modo compreende-se que a responsabilidade social tem como objetivo de além dos benefícios para a empresa e para a sociedade, também, evitar grandes prejuízos que possam interferir nas atividades da empresa e de quem dela se “beneficia”.

A responsabilidade social está se transformando num parâmetro, e referencial de excelência, para o mundo dos negócios e para todo o Brasil corporativo (Tachizawa, 2008, p.67). Segundo Tinoco (2001), o conceito de responsabilidade social corporativa deve enfatizar o impacto das atividades das empresas para os agentes com os quais interagem (*stakeholders*): empregados, fornecedores, clientes, consumidores, colaboradores, investidores, competidores, governos e comunidade. A partir desse pressuposto, se espera das

empresas socialmente responsáveis um engajamento com todos os agentes que fazem parte do ambiente no qual ela está inserida. Conforme Taglieapieta *et al* (2014):

Independente do porte da empresa, nota-se que a responsabilidade social é cada vez mais considerada uma das principais estratégias para o crescimento do negócio, bem como para manter vantagem competitiva dos produtos e serviços. Os consumidores de hoje são altamente exigentes, não buscam somente produtos de qualidade, mas também procuram se identificar com a empresa. Com isso, ele faz avaliações buscando identificar o grau de comprometimento da empresa com a sociedade, com a preservação da saúde das pessoas, como por exemplo, produtos com prazos de validade adequados, avaliam onde a empresa coloca seus resíduos entre outros fatores. O que antigamente era um custo elevado para organização, hoje investir na responsabilidade social é fator de vantagem competitiva. (TAGLIAPIETA *et al* , 2004, p.111)

Conforme o autor citado acima, compreende-se que a responsabilidade social para uma empresa também pode ser considerada como uma estratégia para crescimento do negócio. Com uma sociedade mais exigente e preocupada com a preservação do meio ambiente, investir na responsabilidade social pode ser um fator bastante vantajoso para a empresa.

Compreende-se que a ideia de que as empresas são o reflexo de objetos e valores sociais ao afirmar que os administradores de empresas têm o dever moral de implementar as políticas, tomar decisões ou seguir as linhas de ação que sejam desejáveis em termos de objetivos e dos valores de nossa sociedade. Sendo assim, compreende-se que a empresa ao se preocupar com a responsabilidade social só irá ter vantagens, pois ao desenvolver projetos sociais a comunidade estará, também, valorizando a imagem institucional ganhando a lealdade e respeito dos seus consumidores. (COCHRAN, 1985, p. 759).

Outro autor que trata sobre o mesmo assunto é Grajew (2000), o mesmo cita que:

As empresas e seus líderes têm um papel fundamental diante deste cenário. Em poder das corporações estão o capital, a capacidade de gestão dos recursos e, sobretudo, um extraordinário estoque de talentos, um fator decisivo em qualquer processo de transformação. Para desempenhar esse papel, é preciso que o mundo corporativo siga alguns princípios elementares. Em primeiro lugar, é urgente tomar consciência da realidade que nos rodeia e do fato de que fazemos parte dela. Em seguida, é preciso entender o conceito de responsabilidade social como o compromisso de cada um com a qualidade de vida, com a preservação da natureza e com uma sociedade mais justa. (GRAJEW, 2000, p. 31)

A citação anterior nos mostra que o autor Grajew (2000) considera ser importante que a empresa tome consciência da realidade e compreenda o significado de responsabilidade social para que possa assumir como compromisso em prol da qualidade de vida da sociedade em busca de preservação da natureza e de justiça social.

De acordo com Husted e Salazar (2006), a Responsabilidade Social, pode ser dividida em três abordagens específicas que justificam o investimento de esforços corporativos nas

práticas de responsabilidade social corporativa, sendo elas: altruísta (quando a empresa desenvolve por concordar com seu papel na sociedade, geralmente está na cultura da empresa); coercitiva (motivada por Leis e regulamentações); estratégica (motivada pelo crescimento, visão de futuro e lucratividade.)

Autores como Porter e Kramer (2006) abordam que a Responsabilidade Social para a empresa terá maior impacto social e obterá maiores benefícios empresariais. A justificativa é de que ao encarar a responsabilidade social corporativa como um modo estratégico, pode ser fonte de um progresso social uma vez que a empresa aplica maior parte de seus recursos em atividades que beneficiam a sociedade (PORTER; KRAMER, 2006).

Trata-se de uma dependência mútua entre a empresa e a sociedade, para tomar decisões empresariais baseadas em questões de políticas sociais, seguindo o princípio de valor compartilhado, ou seja, ao gerar valor econômico para empresa, ao mesmo tempo, cria valor para sociedade. (PORTER; KRAMER, 2006).

Carroll (1979) define responsabilidade social como responsabilidade econômica, legal, ética e filantrópica surgida das expectativas da sociedade. A autora aborda a dimensão das responsabilidades a partir de uma pirâmide de responsabilidade social. A Figura 1 que representa a pirâmide de responsabilidade social definida por Carroll (1979).

Figura 1-Pirâmide da Responsabilidade Social Empresarial



Fonte: Carrol (1979, p. 497-505).

A Figura 1 demonstra os tipos de responsabilidades acompanhadas de suas definições, deste modo, a autora Carroll (1979) define cada uma das responsabilidades, são essas: Responsabilidade Econômica tem a responsabilidade de produzir bens e serviços que a sociedade deseja, e de vendê-los com lucro; Responsabilidade Legal oferecem produtos que tenham padrões de segurança e obedeçam a regulamentações ambientais estabelecidas pelo governo; Responsabilidade ética inclui comportamentos agindo com equidade, justiça e imparcialidade, respeitando os direitos dos empregados, consumidores, fornecedores e as pessoas da comunidade; Responsabilidade discricionária é voluntária e filantrópica pelo desejo da empresa em fazer uma contribuição social contribuem para a comunidade e qualidade de vida. (PINTO, 2006)

Dito isso, Pinto (2006) conceitua:

Empresas socialmente responsáveis têm um conjunto de atitudes em comum, como: gerar empregos, respeitar a saúde e os direitos dos funcionários, pagar impostos, cumprir a lei, realizar ações sociais nas comunidades, preservar o meio ambiente, fabricar produtos e prestar serviços de qualidade a um custo compatível e ter transparência nas decisões e ações. Em seu sentido mais amplo, este conjunto de atitudes pode ser compreendido como um modelo de gestão norteado por princípios e valores pautados em decisões e ações que estão diretamente ligados à qualidade das relações com seus stakeholders, e à forma como a empresa busca o sucesso e a sustentação do negócio, com conseqüências para a sociedade como um todo. (PINTO, 2006, p.33)

Compreende-se conforme a citação de Pinto (2006) que as empresas socialmente responsáveis contribuem na geração de empregos promove o respeito à saúde e aos direitos, realizam ações para a comunidade, estão conscientes das necessidades de seus consumidores atentando-se a torna o serviço mais acessível e de qualidade. É uma forma de buscar crescer economicamente trazendo, também, benefícios para a sociedade.

De acordo com o Instituto Ethos (2006) a sustentabilidade ocupa progressivamente a agenda mundial dos negócios exatamente no momento em que o ambiente empresarial se torna mais competitivo em razão do agravamento dos problemas ambientais e da desigual distribuição dos benefícios da globalização. De acordo com Moraes *et al* (2017)

As questões ambientais entram em pauta, sendo tema de diversas conferências internacionais, surge o conceito “desenvolvimento sustentável”, a partir do Relatório de Brundtland em 1987, que pretende relacionar proteção ambiental com desenvolvimento econômico (KREITLON, 2004). Com isso, discussões sobre ética e moral nas empresas marcam o início de 1990, abrangendo questões ambientais e educacionais, objetivando a solução dos problemas sociais. (MORAES *et al*, 2017, p.12)

Ou seja, atualmente as questões ambientais e sociais deixaram de ser um tema marginal para se tornar uma tendência mais efetiva nos negócios.

Para Estigara, Pereira e Lewis (2009), a atuação de uma empresa em conformidade com a Responsabilidade Social Empresarial (RSE), proporciona diversos benefícios, dentre eles:

- a) Amadurecimento no que tange às suas estratégias de manutenção e crescimento (uma empresa preocupada na responsabilidade social mostra maturidade em seu desempenho e desenvolvimento podendo assim alcançar maior crescimento econômico);
- b) Redução da carga tributária: em razão dos incentivos fiscais (às empresas que desenvolvem trabalhos sociais como as ONG's têm a sua carga tributária reduzida por estar realizando um trabalho para a sociedade.);
- c) Forma alternativa de recolhimento de alguns tributos, que reverte comprovadamente em benefício da própria empresa e dos seus *stakeholders*;
- d) Criação de uma política permanente para a empresa: as ações de Responsabilidade Social são permanentes, planejadas, estratégicas, e buscam a elevação da qualidade de vida e a inclusão social a médio e longo prazo, tornando-se assim, uma política permanente da empresa envolvendo sua estratégia;
- e) Incremento do marketing social: a RS proporciona benefícios indiretos à atividade negocial da empresa, dado o incremento no marketing social;
- f) Redução de custos operacionais e melhorias dos indicadores de produtividade e qualidade;
- g) Lealdade dos clientes (os usuários se sentem mais confiantes em seguir uma empresa que mostra estar preocupada com a questão social.);
- h) Melhoria da imagem da empresa: tornando-a mais competitiva;
- i) Divulgação do Balanço Social e dos Indicadores de Responsabilidade Social;
- j) Obtenção de certificados e selos: atestam a boa prática empresarial.

Os ganhos da empresa socialmente responsável são alcançados a longo prazo, trazendo todos esses benefícios acima. São ações que podem estar voltadas às áreas de saúde, assistência social, cultura, educação e até mesmo moradia.

Para Grybowiski (1999, p. 3):

Todos nós, inclusive as empresas, mesmo no mundo globalizado e virtual que estamos metidos, ainda temos laços concretos com um local e uma comunidade. Globalizamos nossa percepção e estratégias, mas estamos aqui, vivemos aqui, comungamos de um mesmo espaço e de uma mesma cultura. Integrar isto na

estratégia empresarial é investir na comunidade, nas suas necessidades. É reconhecer que a sorte de todos a nossa volta é a sorte também da empresa. Tais investimentos, por pequenos que sejam, revelam o quanto a empresa se abre para a questão social.

Assim, entende-se que apesar do mundo globalizado nós sempre estaremos ligados a uma comunidade, incluindo as empresas. Integrar a responsabilidade social para empresa demonstra que a mesma está aberta a questão social, assim como, além de trazer vantagens para empresa essa estratégia investe na comunidade e a reconhece como um fator importante.

Moraes *et al* (2017) sobre a Responsabilidade Empresarial aborda que:

Com o surgimento de inúmeros problemas ambientais, causados pela poluição exagerada e a aparição do estresse ocupacional, que é definido como o esgotamento psicológico e físico, decorrente das altas exigências, chamou a atenção das organizações no início da década de 80 no Brasil. Na década de 90 as organizações iniciaram uma mudança de visão sobre suas gestões, tirando o foco apenas da obtenção de lucro, para um olhar com uma maior preocupação pelos impactos que suas atividades no ambiente externo e interno da empresa. (MORAES, 2017, p.8)

Entende-se que é importante compreender como as mudanças advindas com a globalização e os benefícios da RSE podem levar as organizações a adotarem práticas responsáveis de forma estratégica. Uma gestão empresarial tem o objetivo de apresentar um conjunto coerente de instrumentos que promovam atividades éticas e socialmente responsável através da sua missão e visão, dos sistemas de organização e controle, da verificação externa e do balanço social. (PINTO, 2006)

Dentro das empresas existem profissionais que contribuem para o desenvolvimento do trabalho com a responsabilidade social. O assessor irá ter um papel fundamental nos processos da organização como um todo está ligado às questões de trabalho de assessoria empresarial, oficial ou gerencial nas atividades de assessoria executiva.

2.2A atuação do secretário executivo como assessor nas organizações

Como dito anteriormente, o assessor tem um papel fundamental nos processos da organização como um todo. De acordo com Nonato Junior (2009), a Assessorexe (Assessoria Executiva) é um dos eixos da assessoria que está ligada às questões de trabalho de assessoria empresarial, oficial ou gerencial, com seu foco sobre o fluxo informacional gerenciado nas atividades de assessoria executiva.

Conforme as autoras Lasta e Silva (2013, p.6)

O profissional de secretariado executivo está inserido nas organizações de maneira a atuar na função de gestor, colaborando para o crescimento organizacional. O secretário gestor é capaz de tomar decisões, pois é um ser inteligente e com capacidades técnicas e humanas, dessa maneira ele deve entender de seres humanos para poder liderar e motivar a sua equipe de trabalho. Assim, pode-se afirmar que o

secretário é um gestor, que tem condições de exercer atividades técnicas, de liderança e, principalmente, consegue ser eficaz nas atividades de gestão.

Este profissional vem exercendo uma grande participação junto ao nível estratégico dentro da empresa e sendo um diferencial na execução de ações realizadas na organização. O perfil do assessor executivo é polivalente, pois possui conhecimento e competência para atuar nas diversas áreas da organização.

De acordo com Oliveira (2006, p.156):

Pode-se afirmar que assessoria é uma extensão do executivo em termos de tempo e de aspectos técnicos. O tempo refere-se à falta de disponibilidade do executivo para executar todas as suas tarefas. Os aspectos técnicos referem-se à falta de conhecimento do executivo sobre todos os assuntos que tramitam sob sua área de ação.

O assessor exerce um papel de extensão da diretoria estratégica, executando tarefas de um alto grau de responsabilidade, principalmente por ter a confiança da diretoria da empresa na qual trabalha. Esse assessoramento pode ser realizado nas esferas operacional, tático e intelectual, ele é utilizado como ponte entre o conhecimento e pessoas, segundo Rodrigues (2004, p. 178), “um agente transformador de insumos, para a obtenção dos resultados esperados pelos clientes”

Conforme os autores Lasta e Silva (2013) :

O profissional de secretariado executivo é um gestor, porque se envolve com os resultados esperados pela empresa ou pela organização onde atua, participa de processos que são etapas para atingir os resultados planejados, mediando recursos para a obtenção destes resultados. Para que isto ocorra, são importantes as atividades rotineiras, sendo imprescindível desenvolver e manter um gerenciamento de rotinas. É importante, também, que todos da equipe tenham entendido a estratégia de longo prazo para que possam planejar e gerenciar as rotinas diárias que levará ao alcance das estratégias. O procedimento de estabelecer objetivos de curto prazo sustenta as metas de longo prazo. (LASTA; SILVA, 2013, p.5)

Sendo assim, a partir dessa citação entende-se que o Profissional de secretariado tem função como gestor participando das etapas em busca de atingir melhores resultados. Esse avanço no perfil profissional e nas atribuições possibilitou a ampliação do campo de atuação, partindo da execução de atividades técnicas para atividades cada vez mais complexas no ramo do Secretariado, das assessorias e das inúmeras possibilidades de trabalho dos secretários atuais (LIMA *et al*,2015).

Segundo Paes *et al.* (2015), o secretário evolui para atuar como assessor e desempenhar atividades complexas, como cogestão, consultoria e empreendedorismo. Bilert *et al.* (2014) afirmam que “atualmente não é mais atribuído ao profissional secretário executivo somente tarefas rotineiras e atividades técnicas”.

As funções das assessorias de assuntos internacionais são as mais diversas – desde a elaboração e acompanhamento, juntamente com pesquisadores, de grandes projetos para a captação de recursos internacionais até a recepção de delegações estrangeiras– as assessorias são convocadas a responder por uma das mais importantes áreas do desenvolvimento institucional, cujos desdobramentos estão sendo julgados como fundamentais junto aos comitês internacionais de avaliação institucional. (STALLIVIERE, 2004, p. 52).

Dito isso compreende-se que a atuação do profissional de Secretariado Executivo se caracteriza pela amplitude e variedade em termos de cargos e funções. Para Oliveira e Gianini (2014, p. 35), “esse profissional é o mais engajado dentro das organizações devido à sua formação e atuação, além de possuir visão macro, devendo estar apto a atuar em diversas frentes como gestor”. Conforme Bonzanini (2010, p.149) na história:

Sabe-se que a origem do profissional de Secretariado Executivo tem início com a Dinastia Macedônica, quando em suas batalhas, Alexandre Magno, levava consigo secretários para fazerem os registros das guerras, quando não estavam também na linha de fogo das mesmas. Isto por volta de 356 aC a 323 aC. Denominados “escribas”, eram dotados de grande conhecimento, pois como eram ligados aos governantes, tinham acesso a literaturas as quais eram proibidas ao povo; eram os intelectuais, homens cultos com o dom da escrita, quando muitos de seus superiores não sabiam ler e redigir. São considerados os precursores do profissional de Secretariado Executivo, pois sua função de redator e de conhecedor de outros idiomas definiriam o perfil dos profissionais de hoje.

Percebe-se que a profissão esteve à frente, eram os intelectuais que tinham acesso à leitura e adquiriram a função de redator e conhecedor. Nonato Júnior (2009) defende que o trabalho do secretariado “é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar”. Explica ainda que “qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor– interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais” (NONATO JUNIOR, 2009, p. 157).

Segundo Alonso (2004):

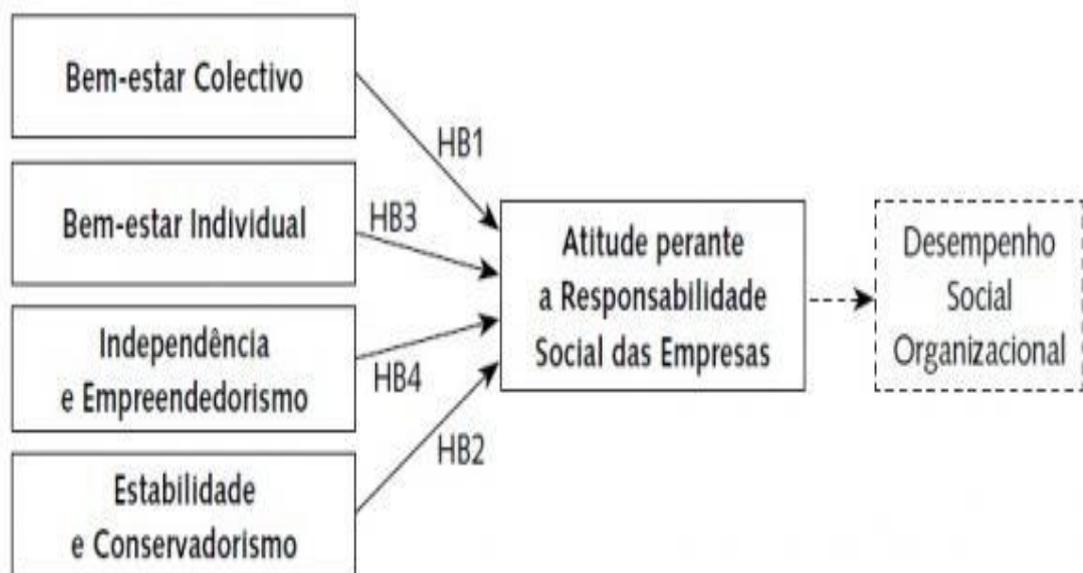
O profissional de Secretariado Executivo/Assessor Executivo pode trabalhar como Gestor, Empreendedor, Consultor, entre muitas outras funções, pois ele gerencia projetos, trabalha em busca do cumprimento das metas, participa do planejamento estratégico e, ainda, facilita a atuação dos dirigentes das organizações, auxiliando-os na busca de soluções para problemas complexos. Com uma ação participativa, atua de modo a aprimorar o processo de gestão de desenvolvimento nas instituições, é responsável por grande parte das intermediações entre elas e desenvolve um trabalho de parceria tanto com a direção da empresa e demais funcionários, clientes internos, como com os clientes externos. Por isso, tem que conhecer bem a filosofia da organização onde trabalha ter profissionalismo, ter uma visão empreendedora, inovadora, genérica e competitiva (ALONSO, 2004, p. 19).

Deste modo compreende-se que com a preparação permanente e atuação polivalente o secretário busca se adaptar às novas exigências do mercado, agregando conhecimentos através de capacitação constante, para que assim seja capaz de acompanhar as novas demandas.

São os conhecimentos adquiridos, a mudança no perfil profissional e os avanços relacionados à profissão, que fazem com que o profissional de Secretariado Executivo alcance novos campos de atuação, ampliando assim sua capacidade estratégica de suprir necessidades e demandas do mercado. (SANTOS; MORETTO, 2011).

Em relação às citações anteriores, a figura a seguir mostra quais são os caminhos necessários para um desempenho organizacional para que a empresa possa utilizar e pôr em prática. São benefícios e caminhos conquistados através da responsabilidade social. A Figura 2 apresenta caminhos para um desempenho organizacional.

Figura 2 - Caminhos para um desempenho social organizacional



Fonte: Disponível em : <<https://journals.openedition.org/rcs/259>>

Os caminhos citados na Figura 2 se fazem necessário para um desempenho organizacional. Por sua vez, o secretário executivo deve compreender esses aspectos. São atitudes que os profissionais e as empresas devem adquirir para desenvolver o seu papel com a responsabilidade social.

Observa-se que a concretude da Responsabilidade Social Empresarial é um desafio no contexto contemporâneo. O secretário executivo, ao atuar como assessor pode cumprir o papel de mediador para que a empresa supere esse desafio. No próximo capítulo, são apresentados os caminhos metodológicos da pesquisa.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo apresenta os caminhos metodológicos da pesquisa, a saber: delineamento da pesquisa, técnica e instrumento de pesquisa, universo e seleção dos participantes e análise das informações.

3.1 Delineamento da pesquisa

A metodologia tem importância para o crescimento do conhecimento científico, propondo métodos e técnicas que irão dar conhecimento para a construção dessa pesquisa. Sendo assim este é um trabalho de natureza qualitativa, pois busca compreender seu fenômeno de estudo em seu ambiente usual. (HERNÁNDEZ *et al*, 2012).

Conforme os autores Bogdan e Biklen (1994):

Os investigadores qualitativos estabelecem estratégias e procedimentos que lhes permitem tomar em consideração as experiências do ponto de vista do informador. O processo de condução de investigação qualitativa reflete uma espécie de diálogo entre os investigadores e os respectivos sujeitos, dado estes não serem abordados por aqueles de uma forma neutra (BOGDAN; BIKLEN, 1994, p. 51).

Esta pesquisa também pode ser classificada como descritiva, conforme Hernández, Sampieri e Roberto (2012), pois definem que em um estudo descritivo seleciona-se uma série de questões e mede-se ou coleta-se informação sobre cada uma delas, para assim descrever o que se pesquisa. Beuren (2012) que também trata desse tema metodológico, especificamente a coleta de dados, cita que:

Como técnica de coleta de dados, a entrevista pode assumir diferentes formas; destacam-se como mais comuns as não estruturadas, as semiestruturadas e as estruturadas. Por sua vez, o questionário pode ser elaborado com perguntas abertas e/ ou perguntas fechadas. Cada uma dessas técnicas e seus desdobramentos constituem-se em instrumentos que têm suas peculiaridades, as quais precisam ser observadas para assegurar a qualidade dos dados que o investigador deseja coletar. (BEUREN, 2012, p.56)

Foi feito um levantamento bibliográfico baseado em autores que discutem as categorias abordadas nesta pesquisa, as quais são: Empresas, Responsabilidade Social e Secretariado Executivo. Também foi realizado um estudo de campo com a finalidade de complementar esta pesquisa, por meio de entrevista pessoal com perguntas abertas para cada entrevistado.

3.2 Técnica e instrumento de pesquisa

Recorreu-se à técnica de entrevista, “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos pessoal” (GIL, 1999, p. 45), realizada por meio de encontros presenciais e individualmente.

Conforme Rosa e Arnoldi (2006), podemos considerar a entrevista como:

A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados considerada como sendo uma forma racional de conduta do pesquisador, previamente estabelecida, para dirigir com eficácia um conteúdo sistemático de conhecimentos, de maneira mais completa possível, com o mínimo de esforço de tempo. (p.17).

Observa-se a funcionalidade da entrevista técnica de pesquisa. Para a coleta de dados foi utilizado um roteiro de entrevistas, com perguntas abertas, as quais questionavam acerca das funções secretariais e o processo de implementação de ações sociais empresariais (APÊNDICE A). As entrevistas foram registradas com a utilização de um gravador de voz. Houve um encontro meu com os profissionais selecionados, onde foi feita uma entrevista com perguntas abertas sobre o tema de Responsabilidade Social. Depois de respondidas todas as perguntas, fiz a transcrição dos depoimentos gravados e fiz uma análise embasada no levantamento bibliográfico.

3.3 Universo e seleção dos participantes

O universo é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto do estudo (VERGARA, 1997). O universo desta pesquisa foi composto por quatro secretários executivos que trabalham em empresas de grande porte, localizadas em Fortaleza, estado do Ceará, que desenvolvem ações de Responsabilidade Social.

A seleção dos participantes ocorreu a partir dos seguintes critérios:

- a) Ser graduado (a) em Secretariado Executivo.
- b) Atuar em empresa de grande porte da iniciativa privada ou pública, que desenvolva ações de Responsabilidade Social.
- c) Exercer cargo de assessoria executiva.
- d) Desenvolver atividades relacionadas à gestão de responsabilidade social.

Visando manter em sigilo a identidade dos participantes, nesta pesquisa os entrevistados foram identificados como Entrevistado A, Entrevistado B, Entrevistado C e Entrevistado D.

3.4 Análise dos dados

Para analisar os dados obtidas por meio das entrevistas, foi feita transcrição das entrevistas leitura para destacar os trechos mais significativos para os objetivos propostos. Em seguida, as principais informações foram organizadas em quadros, nos quais foram apresentados os depoimentos e a explicitação de significados, seguindo o modelo de análise reflexiva proposto por Szymanski (2004), considerando quatro etapas: (1) leitura dos depoimentos para se familiarizar com o texto; (2) separação das unidades de significado, das respostas para seus questionamentos; (3) transformar as expressões cotidianas apresentadas pelos entrevistados em linguagem psicológica e (4) sintetização de todas as unidades de significado elaborando uma síntese. No capítulo 4, são apresentadas a análise e discussão dos resultados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados da pesquisa, foram distribuídos de acordo com os objetivos do estudo. Para facilitar a compreensão o capítulo está organizado em três partes: ações de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidas em empresas de grande porte cearenses, participação de secretários executivos como assessores em ação de responsabilidade social empresarial e contribuições do secretário executivo como assessor na Responsabilidade Social.

4.1 Ações de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidas em empresas de grande porte cearenses

Nesta etapa da pesquisa buscou-se descrever ações de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidas em empresas de grande porte cearenses da pesquisa. Os entrevistados descreveram como as empresas nas quais eles trabalham, estão atuando ativamente na gestão de Responsabilidade Social Empresarial. O Quadro 1 apresenta uma síntese das ações de responsabilidade desenvolvidas pelas empresas.

Quadro1- Ações de responsabilidade social

AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DESENVOLVIDAS PELAS EMPRESAS
<p>Entrevistado A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exerce práticas sustentáveis; • Desenvolve ações educacionais; • Relações externas e internas baseado no compromisso social; • Publica e divulga obras que servem de referência de debates e desenvolvimento de políticas públicas; • Apoio de projetos de incentivo a educação e cultura para diferentes grupos da sociedade.
<p>Entrevistado B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvendo um plano de ações de Responsabilidade Social da empresa; • Realização de projetos; • Incentivando ações sociais na sociedade que está inserida.

Entrevistado C

- Incentivo junto à comunidade e colaboradores a preservação, conservação e recuperação do meio ambiente;
- Atuação junto à sociedade com valores morais e éticos;
- Promove, apoia e divulga iniciativas e projetos socioambientais;
- Propaga a cultura de igualdade e tolerância entre as classes da sociedade.
- Estimula o consumo consciente dos internos.

Entrevistado D

- Avaliação de desenvolvimento comportamental de seus colaboradores;
- Promoção de cargos;
- Financiamento educacional.

Fonte: dados da pesquisa (2019)

Pode-se observar, a partir do Quadro 1, uma preocupação por parte das empresas em investir de forma socialmente responsável tanto com foco no público externo e interno. Algumas empresas ainda não possuem um Plano de Ações totalmente consolidado, mas estão buscando trabalhar para que todas as ideias possam ser aplicadas na sua empresa. Acerca da preocupação por parte das empresas ao ser questionado aos entrevistados destacam-se as seguintes respostas:

A Editora exerce a responsabilidade social corporativa por meio de práticas sustentáveis e no desenvolvimento de ações que reafirmam o seu compromisso com a qualidade da educação no País. Seu relacionamento com os diferentes públicos – funcionários, fornecedores, clientes, governo, sociedade civil - está pautado pela ética, profissionalismo e compromisso social. Entre as principais iniciativas está a publicação e divulgação de obras de referência para o debate e o desenvolvimento de políticas públicas educacionais. A Editora também apoia projetos que levam educação e cultura para grupos distintos, favorecendo a cidadania (ENTREVISTADO A).

Atualmente nosso setor de Relação com Investidores está realizando um levantamento de todas as nossas atividades de responsabilidade social do grupo. Sem entrar em detalhes, pois ainda estamos estruturando o relatório completo, temos estreita relação com uma fundação que a principal função é realizar projetos e incentivar ações sociais nos estados e cidades que a empresa atua. (ENTREVISTADO B)

Desenvolvimento Comportamental (desempenho por setor), Mudança de cargo ou setores (após o período de experiência ou conhecimento), Apoio Educacional para cursos, graduação, pós-graduação e mestrado (ENTREVISTADO D)

Desse modo compreende-se que “A responsabilidade social de uma empresa consiste na sua decisão de participar mais diretamente das ações comunitárias na região em que está presente e reparar possíveis danos ambientais decorrentes do tipo de atividade que exerce”. (MELO; FROES, 2001, p. 224).

A responsabilidade social assume o público interno e externo, além do investimento na preservação ambiental há o apoio e desenvolvimento a comunidade; preservação do meio

ambiente; investimento no bem-estar dos funcionários e dependentes e em um ambiente de trabalho agradável; comunicações transparentes; retorno aos acionistas; sinergia com os parceiros e satisfação de clientes e consumidores.

Sendo assim, a responsabilidade social é resultado do questionamento e das críticas que as empresas receberam, nas últimas décadas, no campo social, ético e econômico por seguirem percursos extremamente econômicos (ASHLEY, 2002)

Em seguida, foi solicitado aos entrevistados que descrevessem como essas ações são desenvolvidas (objetivos, metas, estratégias de implementação, resultados, outros aspectos). Os depoimentos estão expostos no Quadro 2:

Tabela 2 Depoimentos e Explicitação de significados dos entrevistados

DEPOIMENTOS	EXPLICITAÇÃO DE SIGNIFICADOS
<p>A Responsabilidade Social da Editora X ocorre em parceria com instituições ONG, que tem como objetivo chegar ao público final, exemplos:</p> <p>Projeto Mestres da Obra: A Editora X apóia a organização "Mestres da Obra", contribuindo com as ações sociais e culturais desenvolvidas pela entidade nos canteiros de obras. Entre as iniciativas, está a utilização de livros da Editora em atividades pedagógicas e artísticas promovidas pela ONG, além de encontros com os autores. A parceria já beneficiou centenas de operários da construção civil, aproximando-os do universo da educação e da cultura (ENTREVISTADO A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parcerias com Organizações Não Governamentais; • Projeto Mestres da Obra promovendo aproximação de funcionários de outras empresas com o universo da educação e cultura;
<p>CIVM (Comissão Interna de Voluntariado Moderna) - A CIVM se formou em 14/11/2005 por uma iniciativa das colaboradoras Márcia Menezes (Comercial) e das ex-funcionárias Dalva Muramatsu (Editorial) e Rosa Maria (Direito Autoral) (ENTREVISTADO A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CIVM é uma comissão fundada por ex-funcionários que visavam o bem estar social da população na qual estava inserida, promovendo distribuição de brinquedos em época de festas natalinas, apoio à instituições dedicadas à assistência de idosos, crianças com câncer, crianças carentes, proteção de animais e outros grupos que precisem da nossa atenção, entre outros;
<p>Projeto "Trilhas da Cidadania - a língua portuguesa pela cidade": Em parceria com a Associação Cidade Escola Aprendiz e a Cáritas Arquidiocesana de São Paulo, o projeto apoiado pela Editora contribui na formação e inserção social dos imigrantes e refugiados que chegam ao Brasil. Além da doação de livros para o ensino do Português, a Editora Moderna oferece recursos e consultoria pedagógica para facilitar o processo de aprendizagem desse público e propiciar sua integração à sociedade brasileira (ENTREVISTADO A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto Trilhas da Cidadania contribui que inúmeros imigrantes e refugiados sejam inseridos dentro da nossa sociedade, oferecendo doação de livros para ensino da língua portuguesa;
<p>As primeiras ações foram arrecadações de brinquedos para a campanha de Natal daquele ano. Pouco a pouco novas ações passaram a fazer parte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio a projetos voltados para população

do cronograma da CIVM. Muitas pessoas já fizeram parte da Comissão. Apesar de a CIVM contar com poucos em sua equipe fixa de voluntários, muitos colaboradores já ajudaram de alguma forma as diversas ações da CIVM. (ENTREVISTADO A)	carente;
A Comissão tem como objetivo apoiar instituições dedicadas à assistência de idosos, crianças com câncer, crianças carentes, proteção de animais e outros grupos que precisem da nossa atenção. Essas ONGs, Associações etc. são escolhidas criteriosamente, com base em contatos por telefone, visitas aos locais e no histórico de seus feitos. (ENTREVISTADO A)	<ul style="list-style-type: none"> • Atuação junto à sociedade com valores morais e éticos;
Uma vez selecionada, a instituição indica os itens de que necessitam e a CIVM promove campanhas de arrecadação entre os colaboradores da Santillana Brasil (afinal, não é apenas a Editora que participa das campanhas) e faz a entrega pessoalmente. Além das arrecadações, promovemos as campanhas de conscientização conhecidas como “outubro rosa” e “novembro azul”, voltadas à saúde das mulheres e dos homens, respectivamente. (ENTREVISTADO B)	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação de placas de energia solar em suas agências, visando usufruir de energia renovável.
<p>Como algumas ações requerem compra de materiais e alimentos, promovemos periodicamente algumas rifas para uso da própria comissão. (ENTREVISTADO A)</p> <p>Como informado anteriormente, por intermédio dessa fundação que damos apoio é realizado projetos de diversas naturezas para com a população em cenários críticos e precários. (ENTREVISTADO B)</p> <p>No incentivo à preservação conservação e recuperação do meio ambiente, a Empresa possui uma ampla área de preservação ambiental onde está localizada a sua sede em Fortaleza. Nesta localização, é feita um cuidado para que a fauna e flora sejam mantidas. Recentemente foi implantado em uma de suas agências placas de energia solar. (ENTREVISTADO C)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Possui ampla área de preservação ambiental, com cuidado em especial com a fauna e flora da região;

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Percebe-se que a maioria das empresas possui projetos que engloba tanto funcionários quanto clientes e sociedade que está inserida. Estas empresas realizam ações de cunho socioambientais e também voltadas para socioeducacional.

De acordo com o Instituto Ethos (2006) podemos concluir que a sustentabilidade ocupa progressivamente a agenda mundial dos negócios exatamente no momento em que o ambiente empresarial se torna mais competitivo em razão do agravamento dos problemas ambientais e da desigual distribuição dos benefícios da globalização. Atualmente as questões ambientais e sociais deixaram de ser um tema marginal para se tornar uma tendência mais efetiva nos negócios. Essas ações estão sendo um diferencial no mundo dos negócios na visão dessas empresas.

4.2 Participação de secretários executivos como assessores em ação de responsabilidade social empresarial

Esta fase da pesquisa teve o intuito de conhecer a participação de secretários executivos como assessores em ação de responsabilidade social empresarial. Os principais resultados são apresentados no Quadro 3.

Quadro 3 -Depoimentos e explicitações sobre atuação secretarial na assessoria

DEPOIMENTOS	EXPLICITAÇÃO DE SIGNIFICADOS
<p>Minha participação ocorre na divulgação e mobilização dos colaboradores da filial para a participação das campanhas vinculadas aos projetos sociais da empresa e na sugestão de ações para a realização das campanhas.</p> <p>Devido os projetos se concentrar na Matriz, tem algumas restrições, como, por exemplo: Visitação nas instituições apoiadas (ENTREVISTADO A).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulga e mobiliza colaboradores para participação em campanhas; • Sugestão de ações para realização de ações sociais; • Restrição a visitar as instituições apoiadas.
<p>Devido à natureza da camada de negócio em que presto assessoria (Financeiro, Relação com Investidores, Merger&Aquisitions) não tenho vínculo direto com as ações sociais do grupo, somente um impacto indireto por intermédio das ações da empresa na escala macro (ENTREVISTADO B).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não possui vínculo direto com as ações sociais da empresa.
<p>Eu não participo de forma direta, pois o Banco possui uma estrutura muito grande de pessoas que realizam todo o processo da organização dessas ações como por exemplo o departamento de marketing ou apoio institucionais, dependendo da ação. O papel da secretária aqui está voltado na filtragem de ligações, solicitação de passagens e hospedagem, controle de agenda, agendamento de reuniões e etc.(ENTREVISTADO C).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação indireta nas ações de Responsabilidade Social da empresa; • Os projetos são executados por outros departamentos especializados na área social; • A assessora atua como ponte de apoio para as ações, realizando compra de passagens, hospedagem, controle de agenda, entre outras necessidades para que os projetos possam ser executados.
<p>Atualmente, participo de alguns planejamentos nos processos dos setores, por exemplo, quando ocorre o deslocamento deste colaborador, faço o acionamento para o recurso humano que realiza a modificação junto com o gestor(a) responsável. Também participo de todas às reuniões, setoriais, gerencial ou com os diretores, então por participar, tenho acesso algumas informações, sendo uma demissão, contratação ou modificação de processo em determinado setor (ENTREVISTADO D).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participa ativamente nos processos de planejamento RSE; • Livre acesso a reuniões e à informações da diretoria.

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Em relação à gestão de pessoas, a atuação secretarial continua a partir das habilidades, competências e ética pessoal tendo capacidade e atributos necessários para aplicação de estratégias de Responsabilidade Social Empresarial. Integridade, transparência, empatia,

confiabilidade, responsabilidade, consistência da ética pessoal são características dessa profissão. Já em relação aos fatores organizacionais, as variáveis são: estrutura da organização, equipes, processos e sistemas de gestão, entre outras. (BERNARDINHO; NUNES, 2014)

O secretário executivo é consciente do seu papel dentro das organizações, o perfil exigido atualmente leva ao aperfeiçoamento de suas habilidades e de suas competências, remetendo à adaptação dos novos requisitos e das técnicas competitivas existentes no mercado. Algumas características são essenciais para que os colaboradores da área secretarial desempenhem estas estratégias da forma mais eficiente possível. Os profissionais de secretariado executivo podem atuar nas atividades de planejamento, controle, organização e execução de quaisquer atividades que tenham como fim o atingimento das metas de cunho social. (BERNARDINHO; NUNES, 2014).

4.3 Contribuições do secretário executivo como assessor na Responsabilidade Social

Nesta etapa, buscou-se discutir as contribuições da atuação secretarial na assessoria à gestão da Responsabilidade Social Empresarial. O Quadro 4 apresenta uma síntese dos depoimentos dos entrevistados:

Quadro3 - Contribuições da atuação secretarial na assessoria

DEPOIMENTOS	EXPLICITAÇÃO DE SIGNIFICADOS
<p>Na minha opinião, a nossa atuação é de grande importância para a execução das ações, pois devido ao nosso contato direto com os demais colaboradores temos a facilidade de levar as campanhas ao conhecimento de todos e isso influencia diretamente nos resultados das mesmas. Mas, quero deixar exposto que só acontece dessa forma se o profissional tiver um bom relacionamento com os colaboradores, pois como se trata de algo que depende do livre arbítrio de cada um participar, se o(a) Assessor (a) não tiver uma boa relação, não haverá sucesso no resultado da ação. Existem inúmeras formas de exercer a Responsabilidade Social nas Empresas, porém depende do Assessor deixar todas as informações claras e compreensíveis a todos (ENTREVISTADO A).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuação do assessor é de grande importância, pelo fato dele ter relações com diretoria e colaboradores; • Relação de confiança com colaboradores;
<p>Como referido na questão anterior, acredito que minha atuação para eficiência e eficácia dos órgãos a qual presto assessoria do grupo afetam indiretamente a atuação da empresa de forma geral. Prezando pela eficiência em custo de nossas operações, geramos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuição indireta dentro da empresa;

<p><i>savings</i> para a companhia que em turno gera fundos para projetos de responsabilidades sociais (ENTREVISTADO B).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ajudando na arrecadação de fundos para realização de projetos de Responsabilidade Social Empresarial.
<p>As contribuições são na participação, divulgação e no envolvimento. Apesar da secretária não participar ativamente na organização das ações, ela atua diretamente no agendamento das reuniões, assinatura de documentos e etc.(ENTREVISTADO C).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participa, divulga e atua no envolvimento da gestão RSE; • Não participa diretamente na organização das ações, mas atua assessorando a gestão responsável pela execução das mesmas.
<p>Através da maturidade e resiliência, pois a atuação secretarial além de envolver contato direto com todos os colaboradores também envolve a cultura da empresa, pois os colaboradores têm um afeto e uma comunicação formal ou/e informal, muitas vezes sentindo à vontade para relatar alguns assuntos. Neste momento o papel da assessoria deverá conter equilíbrio emocional para receber e repassar informações boas ou ruins (ENTREVISTADO D)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relação direta com Colaboradores para disseminação da cultura de RSE dentro da organização.

Conforme Quadro 4, observa-se que há algumas respostas convergentes, nas quais os participantes frisam o papel do secretário executivo como ligação entre os níveis hierárquicos na gestão da empresa. Atua como mediador entre diretoria e colaboradores, tendo a responsabilidade de facilitar a comunicação entre as partes, ajudando na disseminação dos projetos e ações socialmente responsáveis.

Outro ponto citado pelos entrevistados é que eles afirmam que não possuem uma contribuição direta na gestão de RSE. Desempenham suas atividades de colaboração nos projetos junto à Gestão, mas de forma indireta, realizando mais atividades da área secretarial.

Nas entrevistas percebe-se que os entrevistados desempenham de forma colaborativa nos projetos junto à gestão, contribuindo indiretamente. Nos depoimentos nota-se que os entrevistados assumem o papel de mediador entre diretoria e colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo permitiu algumas considerações acerca das contribuições da atuação do secretário executivo como assessor para as ações de responsabilidade social empresarial.

Com relação ao primeiro objetivo específico, buscou-se descrever ações de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidas em empresas de grande porte cearenses, percebeu-se que as empresas estão realizando ações de responsabilidade social. Entende-se como responsabilidade social como um conjunto de ideias e práticas da organização que fazem parte de sua estratégia e que tem como objetivo evitar prejuízos e/ou gerar benefícios para toda a sociedade. Com a exigência da sociedade atual e a pressão em torno da sustentabilidade e outras questões, as empresas passam a ter mais empenho social e ambiental.

Quanto ao segundo objetivo específico, conhecer a participação de secretários executivos como assessores em ação de responsabilidade social empresarial, notou-se que os participantes exercem assessoria executiva junto aos gestores na execução das ações de Responsabilidade Social Empresarial de forma indireta. Notou-se que os entrevistados desempenham suas atividades de colaboração nos projetos junto à gestão, mas não possuem uma contribuição direta. O seu papel é como mediador entre diretoria e colaboradores, tendo a responsabilidade de facilitar a comunicação entre as partes, colaborando com o desenvolvimento dos projetos e ações socialmente responsáveis.

No que se refere ao terceiro objetivo específico, discutir as contribuições da atuação secretarial na assessoria à gestão da Responsabilidade Social Empresarial, observou-se que os profissionais participantes da investigação colaboram por meio de sugestões de ações que possam ser desenvolvidas pela empresa futuramente. Os mesmos exercem a função de “ponte” entre a diretoria e os colaboradores. Considera-se que o secretário executivo exerce o papel de assessoria montando estratégias e, executando tarefas de um alto grau de responsabilidade. O secretário executivo como assessor está ligado às questões de trabalho gerencial e isso se dá pelo perfil da profissão em formar assessores executivos com conhecimento e competência para atuar nas diversas áreas da organização.

Conclui-se, portanto, que as contribuições da atuação do secretário executivo como assessor para as ações de Responsabilidade Social Empresarial ocorrem de forma significativa, pois esse profissional se faz importante para que as ações sociais possam ser realizadas tanto para o público interno e externo. O Secretariado Executivo como assessor assume diversas atribuições e atua como mediador entre a empresa e seus colaboradores.

Sobre as limitações desta pesquisa, notou-se dificuldade para localizar profissionais que exercessem o papel de assessoria na gestão de responsabilidade social. Esse tema pode ser

norteador para futuras pesquisas, tais como: aprofundar-se o papel de assessoria do Secretariado Executivo na gestão de responsabilidade social no âmbito das empresas e compreender como a empresa percebe a atuação desse profissional.

REFERÊNCIAS

ALONSO, Maria Ester Cambréia. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Edições Pulsar, 2002.

ASHLEY, P. A. **Ética e responsabilidade social nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

AZEVEDO, Ivanize & COSTA, Sylvia Ignacio. **Secretária: um guia prático**. São Paulo: Editora SENAC, 2004.

BERNARDINO, Weidman Machado; NUNES, Warley Stefany. **Responsabilidade social: o secretário executivo como agente facilitador de estratégias no ambiente corporativo**. Revista expectativa: secretariado, gestão e comunicação, v 13, n.1, 2014. Disponível em : <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9328>> Acesso em 06/12/2019

CARVALHO, Antônio Pires de. (organizador). **Talentos brasileiros do Secretariado Executivo**. São Paulo, 2004. (p.119 a 143; 175 a 186-complementar).

CARROLL, A. B. **A three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance**. Academy of Management Review, 1979, Vol. 4, nº 4, p. 497-505.

DIAS, R. **Responsabilidade social: fundamentos e gestão**. São Paulo: Atlas, 2012.

ESTIGARA, Adriana; PEREIRA, Reni; LEWIS, Sandra A. Lopes Barbon. **Responsabilidade Social e incentivos fiscais**. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1988

GRYBOWISKI, C. **Balço Social: um convite à transparência das empresas**. 2005.

HUSTED, B. W; SALAZAR, J. J. Taking Friedman seriously: Maximizing profits and social performance. **Journal of Management Studies**, 43(1), 75–91, 2006.

HUNTER, James C. **O monge e o executivo**. 8ª ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

INSTITUTO ETHOS. **Responsabilidade Social das Empresas: a contribuição das universidades**. São Paulo: Peirópolis: 2003.

LASTA, Adriane; SILVA, Alexandra da. **O Secretariado Executivo e a Função De Gestão**. UNIFAP. Disponível em: <<https://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/10-Secretario-executivo-e-a-gest%25C3%25A3o-na-organiza%25C3%25A7%25C3%25A3o.pdf>> Acesso em: 28 nov. de 2019

LEISINGER, K. M. **Ética empresarial: responsabilidade global e gerenciamento moderno**. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

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

MOREIRA, J. M. A. **Ética empresarial no Brasil**. São Paulo: Pioneira, 1999

MORAES, Nelson Russo de; BRAGA JÚNIOR, Sérgio Silva; LOURENZANI, Ana Elisa Bressan Smith. **Diálogo acerca dos conceitos de responsabilidade social empresarial**

(RSE) e marketing para causas sociais (MCS) no âmbito do investimento social **corporativo (ISC)**. **Revista Brasileira**, 2015.

MORAES, Nelson Russo de; MARQUES, Allan Rodrigues dos Santos; HAMADA, Caroliny dos Santos; RUIZ, StephaniCetímiaMariotti. Responsabilidade Social Empresarial, Dever Ou Ética? Conceitos, Evolução e Abordagens. **Revista Pan-Amazônica de Comunicação, Palmas**, v. 1, n. 3, p. 235-257, set-dez. 2017. Disponível em : <file:///C:/Users/Admin/Downloads/4517-Texto%20do%20artigo-21353-1-10-20171210.pdf>> Acesso em 28/11/2019

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009

OLIVEIRA, Rebeca Bueno; GIANINI, Viviana Cristina. **O profissional secretário como agente facilitador na comunicação organizacional**. Revista Ensaio & Diálogos – Nº7 – janeiro/dezembro de 2014.

PAES, A. **A Responsabilidade Social Empresarial (RSE): espaço de intervenção profissional do Serviço Social**. 2003. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade de Serviço Social da PUC-SP, São Paulo, 2003.

PINTO, Lygia Amadi da Silva. **Responsabilidade Social Empresarial**: uma reflexão sobre os indicadores de desempenho. PPGA. 2006.

RODRIGUES, Magda Tyska. **O processo de trabalho da Secretária Executiva**. In: CARVALHO, Antonio Pires de (org.). **Talento Brasileiro do Secretariado Executivo**. São Paulo, 2004.

RODRIGUES, Magda Tyska. **Mais do que gerir, educar: um olhar sobre as práticas da gestão como práticas pedagógicas** – Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

SANTOS, Magda Elizabete dos; MORETTO, Cleide Fátima. **O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil**. Revista Secretariado em Revista. Passo Fundo, 7, 21-35, 2011.

SZYMANSKI, Heloisa. **A entrevista na pesquisa em educação: a prática reflexiva**. 1. ed. Brasília: Liber Livro, 2004.

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. 6ª ed. revista e ampliada. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

**INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS
ROTEIRO DE ENTREVISTA**

1. Quais são as ações de responsabilidade social desenvolvidas pela empresa na qual você atua?

2. Descreva como essas ações são desenvolvidas (Objetivos, metas, estratégias de implementação, resultados, outros aspectos).

3. Como ocorre a sua participação como assessor (a) em ações de responsabilidade social da empresa na qual atua? (Planejamento, execução, relatórios, prestação de contas junto a empresa e a sociedade, outros).

4. Em sua opinião, quais as contribuições da atuação secretarial na assessoria à gestão da Responsabilidade Social Empresarial?

5. Comente outros aspectos sobre o tema que não foram abordados.