



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

MARIA VICTORIA QUEIROZ DE LUCENA

AS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO
PARA ATUAÇÃO EM CONSULTORIAS

FORTALEZA

2023

MARIA VICTORIA QUEIROZ DE LUCENA

AS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO
PARA ATUAÇÃO EM CONSULTORIAS

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Francisco Vicente Sales Melo

FORTALEZA

2023

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

L968c Lucena, Maria Victoria Queiroz de.
AS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO PARA ATUAÇÃO EM
CONSULTORIAS / Maria Victoria Queiroz de Lucena. – 2023.
26 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2023.
Orientação: Prof. Dr. Francisco Vicente Sales Melo.

1. Secretário Executivo. 2. Habilidades. 3. Competências. 4. Consultoria. I. Título.

CDD 651.3741

MARIA VICTORIA QUEIROZ DE LUCENA

AS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO
PARA ATUAÇÃO EM CONSULTORIAS

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Francisco Vicente Sales Melo

Aprovado em: 15/11/2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Francisco Vicente de Sales Melo (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima (Avaliador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Paulo Henrique Nobre Parente (Avaliador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

"Por mais brilhantes que a estratégia seja, você deve sempre olhar para os resultados"

- Winston Churchill

AGRADECIMENTOS

O período de desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso foi bastante desafiador e por isso precisei contar com pessoas as quais serei sempre grata.

Agradeço grandemente a minha mãe, meu namorado e meu filho por toda a compreensão e auxílio mútuos. A minha avó Fátima, que durante seus últimos meses de vida acompanhou e torceu pelo meu processo, a qual tenho muito respeito, amor e saudade.

Aos professores e coordenação do curso de secretariado executivo, que através dos seus ensinamentos e conselhos de vida me permitiram seguir nesta caminhada. A todos os participantes da pesquisa, que dispuseram e colaboraram em expor suas dores para estudo científico.

Aos demais familiares e amigos, que apoiaram e incentivaram não só este trabalho como todos que me proponho a elaborar em minha vida profissional e acadêmica.

Ao meu professor orientador, que se mostrou bastante solícito e compreensivo em todo o processo de elaboração do trabalho, me deixando confortável para realizar o processo com segurança.

RESUMO

Este trabalho aborda as competências gerenciais do secretário executivo para atuação em consultorias. O secretário executivo desempenha um papel estratégico nas organizações e sua atuação em consultorias requer competências específicas para garantir o sucesso dos projetos. Este trabalho objetivou identificar quais competências de gestão são atribuídas ao secretário executivo. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de abordagem qualitativa do tipo descritiva, tendo como técnica de coleta de dados entrevistas e observação participante. Os resultados apontam que o Secretariado Executivo como profissão é essencial, tanto pela sociedade quanto pelas organizações. Visto que este é um profissional com habilidades em comunicação, organização, gestão de informações e relacionamento interpessoal, consegue lidar com prazos apertados, definir prioridades, elaborar planos de ação, delegar responsabilidades, utilizar ferramentas de gerenciamento de tempo e manter uma comunicação eficiente com a equipe. Conclui-se que as habilidades de gestão do secretário executivo têm um papel crucial na atuação em consultorias, permitindo que ele desempenhe o papel de consultor interno e traga valor aos projetos e clientes. É aconselhável que as organizações reconheçam a importância dessas habilidades e invistam no desenvolvimento e aprimoramento delas, visando o crescimento e excelência dos profissionais de secretariado executivo nesse contexto específico.

Palavras-chave: Secretário Executivo. Habilidades. Competências. Consultoria.

ABSTRACT

This paper discusses the managerial skills of the executive secretary when working in consultancies. Executive secretaries play a strategic role in organizations and their work in consultancies requires specific skills to ensure the success of projects. The aim of this study was to identify which management skills are attributed to the executive secretary. To this end, a qualitative descriptive study was carried out, using interviews and participant observation as data collection techniques. The results show that the Executive Secretary as a profession is essential, both for society and for organizations. Since they are professionals with skills in communication, organization, information management and interpersonal relationships, they are able to deal with tight deadlines, set priorities, draw up action plans, delegate responsibilities, use time management tools and maintain efficient communication with the team. It can be concluded that the executive secretary's management skills play a crucial role when working in consultancies, enabling them to play the role of internal consultant and bring value to projects and clients. It is advisable that organizations recognize the importance of these skills and invest in their development and improvement, with a view to the growth and excellence of executive secretarial professionals in this specific context.

Keywords: Executive Secretary. Skills. Competencies. Consulting.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA CONSULTORIA.....	18
3 METODOLOGIA.....	19
3.1 Tipologia da Pesquisa	19
3.2 Unidade de análise	20 Erro! Indicador não definido.
3.3 Sujeitos da pesquisa.....	20
3.4 Coleta de dados	20 20
3.5 Análise de dados.....	21
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	21
4.1 RECONHECIMENTO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO.....	23
5 CONCLUSÃO.....	26
REFERÊNCIAS	26

1 INTRODUÇÃO

O termo competência teve sua origem no âmbito jurídico denotando responsabilidade em julgamentos ou emissão de pareceres. Porém, a partir da década de 1970, esse conceito se expande além da definição jurídica sendo aplicado na área da Psicologia Organizacional. Em seguida, com os trabalhos sobre competências individuais no trabalho, em 1990, o vocábulo passou a fazer parte do contexto da Administração, sendo colocado nos estudos organizacionais (BRANDÃO, 2007).

Ruas (2005), destaca que a terminologia sobre competência é multifacetada e complexa, pois esta pode ser definida, dentre outras possibilidades, como uma ação ou atuação do indivíduo no contexto empresarial. Sua caracterização ocorre por meio de aspectos subjetivos que considera os atributos das dimensões cognitiva, psicomotora e afetiva do indivíduo na organização. Logo, a competência resulta na ação humana em variadas situações no ambiente organizacional (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001).

Dessa forma, a competência está vinculada diretamente aos padrões comportamentais dos indivíduos. Ou seja, para o funcionamento de uma organização, esses padrões são alinhados conforme as competências dos líderes de uma empresa, estabelecidas diferentemente aos outros colaboradores. Tais aptidões são tidas como competências gerenciais, as quais podem influenciar os liderados, e conseqüentemente nos resultados da empresa (FERNANDES; FLEURY; MILLS, 2006). Ou seja, as competências gerenciais são compostas por seis dimensões: a gestão estratégica, gestão financeira, relacionamento com o cliente, gestão de pessoas, gestão de processos e gestão socioambiental (BRANDÃO, 2010).

Nesse aspecto, o estudo sobre competências perpassa diversas abordagens em suas aplicações, porém não havendo uma unanimidade entre os estudiosos sobre sua definição, há desafios para a aplicabilidade concreta destas no âmbito organizacional (GODOY; ANTONELLO, 2009). Dada as exigências na elevação dos níveis de complexidade pertinente às competências nos contextos das empresas, esses fatores tornam-se uma das problemáticas que ensejam objeto de estudo desta pesquisa.

O presente estudo tem sua problemática pautada nos desafios submetidos aos secretários executivos ao atuarem como consultores em diferentes áreas de negócio. Discorre, dessa forma, sobre o impacto das competências gerenciais deste profissional. Bem como, as sobre quais práticas e estratégias são adotadas, com base nas suas competências gerenciais, em projetos de consultoria.

Diante disso, a justificativa para a elaboração desta pesquisa, está pautada na atuação do secretário executivo na liderança, consultoria, coordenação de equipes. Pois, o secretário executivo possui conhecimentos em gestão financeira, recursos humanos e estratégia empresarial. Fatores estes, que são cruciais em consultorias, onde é necessário avaliar diferentes cenários e propor soluções adequadas aos clientes. Ou seja, compreender a dinâmica de *soft* e *hard skills* do mundo empresarial. Ademais, a escolha do tema deu-se por razões subjetivas e profissionais da pesquisadora, bem como a relevância acadêmica e social da respectiva temática.

Mediante a essa perspectiva, a questão norteadora da pesquisa parte do seguinte questionamento: quais as competências gerenciais do secretário executivo são aplicadas em consultorias? Para responder a esta indagação, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar as competências de gestão atribuídas ao Secretário Executivo para atuar com eficácia em consultorias. Para aprofundamento, no aspecto específico pretende-se:

- a) Analisar as competências gerenciais estudadas na graduação em secretário executivo;
- b) Caracterizar as principais demandas e desafios enfrentados pelo secretário executivo em consultorias;
- c) Destacar as estratégias e práticas de desenvolvimento das competências gerenciais do secretário executivo em consultorias;

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa do tipo descritiva, tendo como técnica de coleta de dados entrevistas e observação participante. Através dessas técnicas, busca-se obter informações detalhadas e aprofundadas sobre as competências gerenciais do Secretariado Executivo na atuação em consultorias. A análise dos dados coletados permite uma compreensão mais completa e contextualizada do tema em estudo. Para tanto, não foram considerados dados estatísticos e quantitativos para as análises. Em seguida, foi utilizado método de abordagem descritiva para análise do objeto de estudo de forma detalhada e precisa. Para a fundamentação teórica e análises de resultados, foi usada a pesquisa bibliográfica, realizando a revisão e análise crítica da literatura existente sobre o tema, utilizando fontes como livros, artigos científicos e teses presentes nos acervos online como: *Google Acadêmico*, *Portal de Periódicos Científicos da Kroton* e *SciELO*, Revistas e portais que tratam da respectiva temática. Essas metodologias complementam-se na produção deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A mudança na atuação do secretário executivo tem sido notória a partir da sua inserção nas decisões organizacionais. Na verdade, o secretário executivo na atualidade desempenha uma função que auxilia na gestão, planejamento e implementação de projetos, além de atuar como um elo de comunicação entre diferentes setores da organização. Essa mudança reflete a necessidade de adaptar-se às demandas e complexidades do ambiente corporativo atual.

Nesse viés, a profissão do secretário executivo teve várias modificações até possuir o seu formato atual. Outrora, suas atividades estavam direcionadas aos aspectos operacionais (MONTEIRO, 2015). Assim, o profissional de Secretariado no século XXI tem sua atuação completamente inversa a sua prática de origem (ALCÂNTARA; PEREIRA, 2017). Fator este devido à demanda por profissionais instruídos em conhecimentos e o aumento considerável da competitividade, proporcionaram ao profissional o aprimoramento para acompanhar as tendências mercadológicas (PAES *et al.*, 2015). Dito isto, a profissão de Secretariado tem se inserido no mercado com eficiência e eficácia. Como aponta Prestes e Staruczka (2021, p. 17):

Essa profissão se desenvolveu, se concretizou e se expandiu tanto no cenário econômico quanto no político por sua flexibilidade em permitir o envolvimento de pessoas e informações. Em muitos países o conceito “secretária” denominou-se “assistente” devido a ascensão da profissão e suas funções exercidas anteriormente passaram a ser desenvolvidas em diversas áreas da empresa, titulando esse profissional como um agente facilitador dentro das organizações (PRESTES; STARUCZKA, 2021, p. 17).

Ou seja, dentre as competências do secretário executivo destacam-se o conhecimento sistemático dos negócios, bem como, nas funções administrativas, torando-o apto para solucionar problemas, mediar conflitos e estabelecer uma comunicação assertiva no ambiente de trabalho. De fato, a implantação da visão estratégica entre outras habilidades e competências do referido profissional é crucial para a orientação dos colaboradores. Entretanto, a atuação profissional do secretário executivo consiste na implantação de atividades produtivas alinhando o discurso à prática no contexto da organização (SANTIAGO; FRANÇA, 2018).

Nessa perspectiva, uma das competências do profissional de Secretariado Executivo é a habilidade de comunicação. A capacidade de se expressar concisamente, quer seja na oratória ou na escrita, ao ser essencial para transmitir informações com precisão visando a compreensão entre as partes envolvidas. Além disso, a competência interpessoal, que envolve

a imparcialidade quanto ao relacionamento com todos os integrantes da empresa, bem como, no ambiente corporativo (SILVA, *et al.*, 2015).

Ainda em relação às competências do secretário executivo destaca-se a gestão eficiente de informações, documentos e tarefas, assegurando a execução das atividades diárias. A habilidade em gerenciar prazos e lidar com múltiplas demandas, selecionando as prioridades. Dessa forma, mantendo a produtividade e o fluxo de trabalho organizado. Além disso, a competência em gestão do tempo permite otimizar recursos e maximizar a eficiência dos resultados. Destaca-se, outrossim, no rol das competências do profissional de Secretariado Executivo, a proatividade.

Um fator relevante no contexto de uma empresa é antecipação das necessidades, no qual o profissional pode fazer a previsão, detectando os problemas potenciais e agindo preventivamente. Essa competência permite que o profissional esteja um passo à frente, buscando soluções e melhorias antes mesmo de serem solicitadas. Como gestor, o secretário executivo exerce a liderança, direcionando e planejando as atividades desempenhadas na empresa. Este profissional, ainda, pode criar ações que visam empreender na organização, realizando dessa forma, o intraempreendedorismo. Sendo intraempreendedor, visa modificar, seja os processos ou o que está sendo produzido, mediante às ferramentas no contexto da empresa onde o mesmo está inserido (ANTUNES, 2013).

Além disso, as competências técnicas são fundamentadas na necessidade de dominar ferramentas e conhecimentos específicos para desempenhar as atividades do Secretariado Executivo. Isso inclui o domínio das ferramentas tecnológicas, conhecimentos em gestão de agenda e correspondências, habilidades em planejamento e organização de viagens e eventos, entre outros. Essas competências técnicas permitem que o profissional execute suas tarefas de forma eficiente e contribua para a eficácia das operações administrativas. Dessa forma:

Para que todo esse processo aconteça de forma bem-sucedida, a mudança no perfil profissional e nas atribuições secretariais foram emergentes. É necessário que o profissional de secretariado, que tem como principal ferramenta de trabalho as ferramentas tecnológicas — desktop, *Palmtouch*, *Notebook*, *Netbook*, Tablets, Scanner, Impressoras, agendas eletrônicas, e-mails e telefones (celulares) esteja sempre em busca de aprimoramento profissional e sempre atualizado para assim estar apto a atuar no competitivo mercado de trabalho (ADELINO; SILVA, 2012, p.9).

Além disso, a tecnologia também pode facilitar a comunicação e o acesso rápido a informações relevantes. Por exemplo, o uso de e-mails, mensagens instantâneas e videoconferências pode agilizar a troca de informações entre o secretário executivo e outras pessoas, mesmo que estejam em locais diferentes. Outra vantagem da tecnologia para o

secretário executivo é a possibilidade de automatizar tarefas repetitivas e burocráticas, como preenchimento de formulários, elaboração de relatórios e controle de despesas. Isso permite que o secretário executivo tenha mais tempo para se concentrar em atividades estratégicas e de maior valor para a organização.

Ressaltando que as competências do profissional de Secretariado Executivo são fundamentadas na necessidade de fornecer suporte eficiente e eficaz aos executivos e às equipes nas organizações. Essas competências são desenvolvidas para garantir o funcionamento das atividades administrativas e a excelência na comunicação interna e externa (TODOROV, *et al.*, 2013).

Com base nesse contexto, o Secretariado Executivo na gestão secretarial têm sua práxis voltada ao exercício do “*design thinking*” — essa ferramenta busca a solução dos problemas corporativos no cotidiano—devido à característica multidisciplinar deste, como a empatia associada a visão holística da organização, e o seu *know-how*, estabelece uma comunicação eficaz, aproximando dessa forma, os funcionários, fornecedores e clientes da organização na qual o secretário executivo atua (LASTA; DURANTE, 2011).

Tal relevância da atuação do secretário executivo está respaldada na Resolução do Conselho Nacional de Educação e Câmara de Educação Superior (CNE/CES), n.º 3, de 23 de junho de 2005, prevista no Art. 4º, que formaliza a graduação em Secretariado Executivo, como aponta:

- V - Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI - Domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
- VII - Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- VIII - Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX - Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- X - Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XI - Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII - Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações (BRASIL, 2005).

Em suma, contata-se que as atribuições definidas através Resolução supracitada, ratificam e definem a finalidade da formação do profissional de secretariado, reformulando as atividades secretarias nos termos técnico, tático e estratégico. Nesse sentido, o secretário é o profissional que está na busca contínua atualização e desenvolvimento pessoal, se adequando as mudanças visando atender as expectativas do mercado profissional, seja em organizações públicas, empresas privadas ou instituições não governamentais (FARIA; PACHECO, 2013).

Para tanto, as competências secretariais definidas pela Resolução de 2005 englobam uma complexidade, em que ocorre o alinhamento com o objetivo da formação acadêmica, interligada à solidez da formação. Assim, essas competências estão e devem estar em constante progresso de aprimoramento, visando a evolução das empresas e organizações.

Deste modo, as competências do profissional de Secretariado Executivo são fundamentadas na necessidade de fornecer suporte eficiente, comunicar-se com clareza, organizar atividades diárias, ser proativo, dominar habilidades técnicas específicas e agir com ética. Essas competências são essenciais para o sucesso do profissional nessa área e para garantir o bom funcionamento das atividades administrativas nas organizações.

2.1 A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA CONSULTORIA

O secretário executivo desempenha um papel essencial na consultoria, auxiliando na coordenação e execução das tarefas no contexto organizacional. Contudo, esse profissional é responsável por garantir a eficiência operacional, gerenciar recursos, buscar uma comunicação assertiva e apoiar na tomada de decisões estratégicas no âmbito empresarial. Sua atuação é crucial para o funcionamento da consultoria. Fazendo com que:

A consultoria em assessoria executiva, pelo fato dessa área possuir uma abordagem diversa, além de se considerar os aspectos mencionados, deve-se analisar que as abrangências nas quais a consultoria poderá ser prestada serão: consultoria em atividades de assessoria em reuniões de negócios, consultoria em intermediação de negociações com empresas estrangeiras, consultoria em elaboração/editoração/tradução de textos técnicos, consultoria na área administrativa com especificidade em organização do trabalho, consultoria em gestão documental ou em eventos (ARTICO; CANTAROTTI, 2013 p. 13).

Dito isto, a função do secretário executivo na consultoria o torna um facilitador da comunicação. Sendo, entretanto, um elo entre e os clientes a organização, possibilitando a transmissão de informações de maneira clara e eficiente. Isso pode englobar a elaboração de reuniões, a produção de relatórios e a garantia de que cada integrante da equipe tenha ciência dos objetivos propostos na consultoria. Tendo, outrossim, o domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais (BRASIL, 2005).

Nessa perspectiva, o secretário executivo também tem sua atuação voltada para a gestão de projetos, coordenando as atividades da consultoria, assegurando que o cumprimento de todos os prazos com eficácia. Isso pode envolver o acompanhamento de tarefas, a gestão de recursos e a garantia de que todos os aspectos do projeto estejam sendo adequadamente gerenciados (KARSTEN, 2023).

Um consultor empresarial no secretariado executivo desempenha um papel vital na melhoria da eficiência e produtividade de uma organização. Sua práxis consiste em analisar os procedimentos existentes e atender as necessidades de uma determinada empresa. O Consultor auxilia no nível estratégico o processo para que sejam tomadas as decisões corretas. É através do projeto desenvolvido para a empresa que este profissional implanta as soluções, mas cabe ao executivo da empresa-cliente realizar a prática efetiva dessas ações (GIORNI,2019).

Como, por exemplo, a simplificação de procedimentos, a eliminação de etapas desnecessárias ou a introdução de novas tecnologias. Bem como a implementação de soluções, pois uma vez identificadas as áreas de melhoria, o consultor trabalha para implementar tais melhorias. Isso pode envolver a formação de pessoal em novos procedimentos, a implementação de novos sistemas de *software* ou a reestruturação de departamentos.

Em suma, o secretário executivo desempenha um papel fundamental na organização e gestão de uma empresa. Ele é responsável por coordenar as atividades administrativas, gerir agendas e garantir a eficiência e fluidez das operações internas. Sua importância está relacionada à sua capacidade de otimizar processos, facilitar a comunicação e contribuir para o bom funcionamento da empresa como um todo.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipologia da Pesquisa

A metodologia primária deste estudo parte da pesquisa qualitativa, cuja finalidade consistiu em compreender a atuação do secretário executivo no seu cotidiano, não considerando aspectos estatísticos em sua estrutura. Ou seja, a pesquisa qualitativa consiste em um caráter mais empírico, buscando o envolvimento direto entre o pesquisador e a fonte de dados (GIL, 1999).

Em seguida, em caráter adicional, realizou-se uma pesquisa bibliográfica para o embasamento da pesquisa de campo. Pesquisa bibliográfica, por se tratar da utilização de materiais já desenvolvidos por outros pesquisadores, como livros e artigos científicos presentes nos acervos online como: Google Acadêmico, Portal de Periódicos Científicos da Kroton e Scielo (VERGARA, 2000). Sendo incrementada a pesquisa de campo, onde a coleta de dados foi realizada entre os sujeitos da pesquisa, visando coletar dados e informações sobre o conhecimento do assunto abordado para obter as respostas mediante o levantamento hipotético (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Quanto aos fins, o presente trabalho é caracterizado como descritivo, pois o tem como foco a descrição da caracterização das competências gerenciais, com o objetivo de identificar, documentar e analisar os aspectos e variáveis associados fenômeno estudado na pesquisa. De forma adicional, a pesquisa descritiva se caracteriza por estudar, analisar, registrar e interpretar os fatos sem a intervenção do pesquisador (GIL, 2008).

3.2 Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos do estudo são profissionais que atuam na área de consultoria em geral, e que já foram estudantes do curso de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará. Estes são homens e mulheres de diferentes faixas etárias entre si.

- a) Sujeito 01
- b) Sujeito 02
- c) Sujeito 03
- d) Sujeito 04

Todos os participantes atuaram em projetos de consultoria por intermédio de uma empresa privada, situada na cidade de Fortaleza, CE, a qual realizava o gerenciamento e negociação das ações planejadas em cronograma, no momento de contratação do serviço pela empresa cliente.

Quanto à formação acadêmica, todos os entrevistados iniciaram sua graduação pela Universidade Federal do Ceará. Em relação ao grau de conclusão do curso: o primeiro e o segundo entrevistado encontram-se com o curso pausado por razões familiares, tendo cursado 25% e 50% da grade curricular, respectivamente; o terceiro e o quarto entrevistado cursaram 70% do bacharelado em secretariado executivo e realizaram migração para o bacharelado em administração, também pela Universidade Federal do Ceará.

No momento da realização da entrevista o terceiro e o quarto entrevistado estavam em semestre de conclusão da graduação em Administração.

3.3 Coleta de dados

A coleta de dados da pesquisa se refere a utilização das análises de estudos sobre a temática estudada, como artigos científicos, documentos institucionais, materiais em geral e outros documentos, de fonte secundária. Também contará com a coleta de dados por meio da aplicação de entrevistas semiestruturadas, aplicadas com profissionais atuantes na área de consultoria, sendo de fonte primária. Em resumo, é a forma de coleta de documentos captados

no referencial teórico e com a aplicação de entrevistas.

Para a coleta de dados, de fonte secundária, consiste em analisar, estudar, e interpretar dados históricos e bibliográficos; registros em geral e outros., consistindo em informações que já foram coletados e sintetizados anteriormente por outros pesquisadores (MARCONI; LAKATOS, 2003). A aplicação de entrevistas, no total de quatro, será por meio da ferramenta do *Google Meet* para a coleta de informações e gravações de áudios para a transcrição das falas, com a aplicação entre cinco e dez minutos acontecendo no mês de outubro de 2023.

3.4 Análise de dados

Em conclusão, a análise dos dados do estudo pode ser destrinchada em três partes essenciais para a compreensão dos dados e informações coletadas, sendo: interpretação, explicação e especificação (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Com isso, para a presente pesquisa, será utilizada a interpretação e explicação, tendo vistas a plena compreensão sobre os fenômenos estudados. Tanto a interpretação, quanto a explicação, tem como foco o esclarecimento das variáveis dependentes entre si, explorando os dados e informações captadas por meio das entrevistas aplicadas, estabelecendo as correlações e a construções de hipóteses sobre o fenômeno.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dando ênfase a abordagem dos autores na fundamentação teórica, as competências têm seu foco em tornar a prática do secretariado executivo relevante no mercado de trabalho. Nesse aspecto, alguns questionamentos do roteiro de entrevistas abordaram sobre a temática inerente as competências profissionais que contribuem para alcançar resultados numa organização.

Na primeira questão, foi abordado os seguintes pontos, atuação em consultoria, as competências gerenciais necessárias para atuação de secretário executivo em consultorias, elencando as principais demandas, desafios enfrentados pelo secretário e destacado todas as estratégias e práticas de desenvolvimento de competência gerenciais do secretário executivo nas consultorias e apontar o impacto das competências gerenciais na efetividade dos projetos. Dito isto fora perguntado o entrevistado 1, qual a principal responsabilidade do secretário executivo quando o mesmo está atuando como consultor?

R: É atuar de forma analítica, ter uma visão analítica da empresa. Ou seja, uma visão sistêmica da organização porque esse profissional consegue enxergar os problemas que nem mesmo o dono consegue enxergar. A assessoria ocorre sobre organização, visão analítica, visão sistêmica.

Na perspectiva do entrevistado, o profissional da área da assessoria tende a ter uma proximidade com as funções gerenciais para ocorrer a assessoria eficientemente. Com isso, participando, juntamente com os gestores da organização, atuando com eficácia e eficiência, possibilitando a realização, de suas atividades, pensando na empresa, promovendo o incentivo no aprendizado contínuo para auxiliar a organização a alcançar seus objetivos.

Com isso, as competências gerenciais inerentes a atuação do Secretário Executivo englobam o autoconhecimento do profissional, a comunicação eficaz, e de forma analítica, sistêmica e também holística na construção de equipes, gerindo as informações mediante ao pensamento crítico. Destacando, outrossim, o planejamento e organização voltados aos otimização do tempo, além da contribuição desse profissional no processo de acordos e negociações. E, nesse aspecto, apresentando ideias, sugestões e opiniões.

Em seguida, em complemento a fala supracitada, o entrevistado 2 é questionado da seguinte forma: Qual a atuação do secretário executivo no processo de consultoria?

R: O Profissional de secretariado atuará fortemente na organização do controle dos dados, no acompanhamento da reunião das reuniões. Na elaboração da ata, deve fazer a lista de atividades para cada participante do time. Que são atividades tanto da consultoria, que o consultor fará, quanto as atividades que o cliente fará. Então, seja ele o consultor ou secretário, ele precisa de alguém ali, para registrar tudo que acontecerá.

Para tanto, o profissional de secretariado desempenha um papel fundamental na organização e controle numa empresa. Ele é responsável por manter registros precisos e atualizados, garantindo que as informações estejam acessíveis quando necessário. Isso envolve a criação e manutenção de bancos de dados, arquivos físicos e digitais, além de garantir a confidencialidade e segurança das informações. Nesse sentido o entrevistado 1 complementa:

R:Acho que uma boa prática para a gente se manter atualizado em consultorias é fazer um estudo, chamado “diagnóstico atual na empresa”, e então coletar todos os dados do cliente. Financeiros, coletar as principais percepções dele sobre forças. Ameaças de mercado e a partir disso fazer um estudo econômico naquele segmento. Então, se é moda Fitness, estudar o mercado. Entenda como funciona o segmento de moda no país na região que ele trabalha, na região dos clientes que ele vende.

Além disso, o profissional de secretariado também desempenha um papel importante no acompanhamento das reuniões. Antes de uma reunião, ele pode ser responsável por preparar a pauta, coletar os documentos relevantes, agendar a sala e enviar convites aos participantes.

Durante a reunião, o profissional de secretariado pode realizar a ata, registrar as decisões tomadas e acompanhar o cumprimento das ações acordadas. Essa função garante que todos os envolvidos tenham acesso às informações discutidas e estejam cientes das responsabilidades assumidas durante a reunião.

Nesse aspecto, o entrevistado 3 é perguntado sobre: quais são as principais habilidades ou qualidades que o secretário deve ter para atuar como consultor?

R: Para atuar como consultor o indivíduo precisa ser organizado. Precisa, também, ter empatia para conseguir entender tudo aquilo que o cliente está passando, entende? Quando você pega uma consultoria é interessante que você se sinta parte de todo aquele processo que está acontecendo. Então, empatia, nesse sentido, acredito que você também tem que ter uma boa comunicação para que o cliente e todos aqueles envolvidos na consultoria consigam entender. Conduzir a consultoria da melhor forma. Muitas vezes, para o cliente ele acaba querendo desvirtuar de tudo aquilo acordado, então é muito importante que a pessoa que feche o projeto.

Pode-se observar que, ao analisar as habilidades do Secretário Executivo, os entrevistados ressaltam as mesmas competências mencionadas previamente. O perfil desse profissional abrange uma variedade de qualidades que promovem um ambiente de trabalho saudável e bem-estruturado. Essas competências combinadas proporcionam vantagens significativas no mercado de trabalho.

4.1 RECONHECIMENTO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO

É de extrema importância valorizar e reconhecer o Secretariado Executivo como profissão, tanto pela sociedade quanto pelas organizações, compreendendo a relevância do trabalho realizado pelos profissionais dessa área e reconhecendo suas competências e contribuições para o sucesso das empresas.

A valorização das habilidades e conhecimentos específicos do Secretariado é um fator crucial para o reconhecimento profissional nessa área. Os profissionais desse campo possuem aptidões essenciais em comunicação, organização, gestão de informações e relacionamento interpessoal, fundamentais para o êxito das tarefas desempenhadas. Como mencionado pelo entrevistado 4, quando este fora indagado: Como lidar com a questão do tempo da organização de tarefas em prazos frequentemente apertados?

R: Para lidar com a gestão do tempo e a organização de tarefas em prazos apertados, é fundamental definir prioridades, elaborar um plano de ação, delegar responsabilidades sempre que

possível, utilizar ferramentas de gerenciamento de tempo e manter uma comunicação eficiente com a equipe, visando assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Por isso, o reconhecimento profissional dos secretários executivos é de grande importância, ao desempenharem um papel crucial nas organizações, lidando com tarefas administrativas e de suporte e sendo a primeira linha de contato para clientes. Sua visão interna e acesso a informações confidenciais exigem confiança e profissionalismo. No entanto, apesar da relevância do seu trabalho, nem sempre recebem o reconhecimento merecido, o que pode ser atribuído a percepções equivocadas sobre sua importância. A verdade é que sem um secretariado eficiente, muitas empresas teriam dificuldades em operar eficazmente.

Em vista disso, o entrevistado 3 responde a seguinte pergunta: Como as empresas podem melhorar a percepção do valor do trabalho do secretariado executivo?

R: As empresas podem melhorar a percepção do valor do trabalho do secretariado através do reconhecimento e valorização, investimento em treinamento e desenvolvimento, oferecendo oportunidades de carreira, envolvendo os secretários em decisões estratégicas e estabelecendo uma comunicação aberta. É importante lembrar que o reconhecimento profissional depende tanto das ações da empresa quanto da atitude e desempenho dos secretários. Juntos, eles podem promover o secretariado como uma profissão essencial.

É essencial proporcionar oportunidades de desenvolvimento profissional, como treinamentos especializados para aprimorar habilidades e conhecimentos, além de reconhecer o trabalho dos secretários executivos por meio de promoções, aumento salarial e envolvimento em decisões estratégicas. Ao valorizar e apreciar o papel dos secretários executivos, as empresas podem criar um ambiente motivador e positivo que estimula o crescimento e a excelência nessa área profissional.

Os secretários executivos desempenham um papel vital nas organizações, garantindo que as operações diárias funcionem sem problemas e apoiando os executivos e gerentes em suas tarefas e decisões. Sua valorização genuína envolve reconhecer suas habilidades de gerenciamento de tempo, organização e comunicação eficaz, além de sua capacidade de lidar com informações confidenciais. Eles são especialistas em priorizar tarefas, manter arquivos organizados, coordenar eventos e transmitir informações de concisamente. Ao valorizar essas habilidades e responsabilidades, as empresas criam um ambiente positivo e motivador que promove o crescimento e a excelência na área do secretariado executivo.

Nesse viés, o entrevistado 4 responde a seguinte questão: Como a valorização das habilidades e responsabilidades dos secretários executivos pode levar a um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo?

R: Reconhecer e valorizar as habilidades e responsabilidades dos secretários executivos pode ter um impacto positivo no ambiente de trabalho. Ao se sentirem valorizados, esses profissionais se tornam mais motivados, confiantes e engajados. Isso promove a colaboração e o trabalho em equipe, resultando em maior eficiência e produtividade. Ao reconhecer o papel estratégico dos secretários executivos, as empresas podem desfrutar dos benefícios de uma equipe altamente competente e comprometida.

A análise das declarações dos entrevistados revela que o profissional de secretariado executivo deve possuir diversas competências e habilidades fundamentais. Dessa forma, essas habilidades englobam ter uma compreensão global da organização, demonstrar comprometimento com os resultados e a missão da empresa. Dessa forma, possuir habilidades de gerenciamento do tempo, ser comunicativo, tomar decisões de forma ágil, ser adaptável, versátil e proativo, apresentar capacidade de liderança, lidar com conflitos, assessorar múltiplos superiores, trabalhar em equipe e possuir inteligência emocional.

Entretanto, ao analisar o discurso das entrevistadas, foi identificado que os profissionais de secretariado executivo devem possuir habilidades comportamentais e competências. Dentre as quais se destacam: a capacidade de tomar decisões, habilidades para lidar com conflitos, habilidade de delegação, eficiência, percepção, criatividade, motivação, habilidades de negociação, empreendedorismo, habilidades de comunicação, flexibilidade e conhecimento em tecnologia.

5 CONCLUSÃO

Neste trabalho, foram exploradas as competências gerenciais do secretário executivo para atuação em consultorias, constatando-se que o papel desse profissional evoluiu ao longo dos anos, assumindo uma posição estratégica e multifuncional nas organizações. No contexto das consultorias, as competências gerenciais desempenham um papel crucial para o sucesso do profissional nessa área específica. Foi identificado um conjunto de competências essenciais, como habilidades de comunicação, gerenciamento de projetos, pensamento estratégico e adaptabilidade. É recomendado que organizações e profissionais invistam no desenvolvimento dessas competências para enfrentar os desafios e oportunidades do ambiente de consultoria. Espera-se que este estudo sirva como base para pesquisas futuras sobre o tema.

Destacando, nesse aspecto, a importância do desenvolvimento contínuo das competências gerenciais do secretário executivo em consultorias foi destacada, enfatizando a necessidade de treinamentos, cursos e experiências práticas para aprimorar essas habilidades. O aprimoramento profissional constante é fundamental para o secretário executivo estar preparado para enfrentar as demandas e desafios do ambiente de consultoria, garantindo sua capacidade de fornecer suporte e orientação aos clientes da consultoria. Ressaltando que o objetivo geral: identificar as competências de gestão atribuídas ao Secretário Executivo para atuar com eficácia em consultorias, foi alcançado.

Espera-se que este estudo seja utilizado como referência para pesquisas futuras e reflexões adicionais sobre as competências gerenciais do secretário executivo e sua aplicação em consultorias. É fundamental reconhecer que o aprimoramento dessas competências é essencial para o progresso e sucesso dos profissionais de secretariado executivo nesse contexto específico.

Conclui-se que as competências gerenciais do secretário executivo desempenham um papel fundamental na atuação em consultorias, permitindo que ele atue como um consultor e agregue valor aos projetos e clientes. É recomendado que as organizações reconheçam a importância dessas competências e invistam no desenvolvimento e aprimoramento das mesmas, visando o crescimento e excelência do profissional do secretariado executivo nesse contexto específico.

REFERÊNCIAS

ADELINO, Francisca Janete; SILVA, Maria Aparecida Vito. A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 3, n. 2, 2012.

ALCÂNTARA, S.; PEREIRA, W. Consultoria Empresarial: Uma opção de carreira para o secretário executivo? **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.8, n.3, (p. 1-18), set./dez., 2017.

ANTUNES, C. K. S.; ARAÚJO, M. de F. dos S. F. Os conhecimentos necessários à formação acadêmica em consultoria secretarial. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, n. 9, p. 121-135, 2013.

ARTICO, Jéssica Aparecida; CANTAROTTI, Aline. O secretário executivo no âmbito da consultoria. **Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe)**, v. 11, n. 1, p. 1-15, jan./jun 2013.

BRASIL, Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005, Dispõe sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF: Ministério da Educação e Cultura. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 26 out. 2023.

BRANDÃO, H.P.; GUIMARÃES, T.A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo constructo? **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, São Paulo, v.41, n.1, p.08-15, jan./mar. 2001.

BRANDÃO, H. Competências no trabalho: uma análise da produção científica brasileira. **Estudos de Psicologia**, v. 12, n. 2, p. 149-158, 2007.

BRANDÃO, H.P. Desenvolvimento e estrutura interna de uma escala de competências gerenciais. **Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v.26, n.1, p.43-54, jan./mar. 2010.

FERNANDES, B.H.; FLEURY, M.T.; MILLS, J. Construindo o diálogo entre competência, recursos e desempenho organizacional. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, São Paulo, v.46, n.4, p.48-65, out./dez. 2006.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIORNI, Solange. **Consultoria: um pilar do profissional de Secretariado**. Belo Horizonte: Quantum, 2019.

GODOY, A.; ANTONELLO, C. Competências individuais adquiridas durante os anos de graduação de alunos do Curso de Administração de Empresas. **Revista de Ciências da Administração**, v. 11, n. 23, p. 157-191, 2009.

KARSTEN, Márcio. **Funções do Gestor de Projetos**. 25 jul. 2023. Disponível em:

<https://marciokarsten.pro.br/funcoes-do-gestor-de-projetos/>. Acesso em: 1 nov. 2023.

LASTA, A.; GIARETA DURANTE, D. A Gestão Secretarial no Cenário Organizacional Contemporâneo. **Secretariado Executivo em Revista**, v. 4, n. 4, 2011.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MONTEIRO, C. *et al.* O profissional de secretariado e a responsabilidade socioambiental: a importância da assessoria executiva. **Revista Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 6, n. 2, p. 134-157, ago. 2015.

PAES, R. V. O. *et al.* Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 99-125, abr. 2015.

PRESTES, Caroline Stelle; STARUCZKA, Lidiane. **Atuação do Profissional de Secretariado Executivo na Área de Consultoria Empresarial**. 2021. 71 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo.) — Instituição de Ensino Superior Sant’Ana, Ponta Grossa, 2021. Disponível em: <https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/tcc/article/view/2182/900>. Acesso em: 26 out. 2023. <https://doi.org/10.31505/rbtcc.v14i2.507>

RUAS, R.L. **Gestão por competências**: uma contribuição à estratégia das organizações. In: RUAS, R.L.; ANTONELLO, C.S.; BOFF, L.H. (Org.). *Aprendizagem organizacional e competências*. Porto Alegre: Bookman, 2005. Cap.2, p.34-54.

SANTIAGO, C.; FRANÇA, E. (Orgs.). **Secretariado & Sustentabilidade**. 471 p. João Pessoa: UFPB, 2018. Disponível em: <http://plone.ufpb.br/secretariado/contents/documentos/ebook-sec-exec-10-anos-v-final.pdf>. Acesso em: 26 out. 2023.

SILVA, G, M; *et al.* Processo de Adaptação de Executivos Expatriados no Brasil: Um Estudo Sobre a Atuação do Profissional de Secretariado Executivo em uma Multinacional de Origem Alemã. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 1, p. 74–98, 2015.

TODOROV, M. *et al.* As Competências do Profissional de Secretariado na Implantação de Projetos Sustentáveis. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 4, n. 3, p. 189–209, 2013.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.