



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ-UFC
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS,
CONTABILIDADE E SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

FRANCISCA HERMELINDA BRITO DA SILVEIRA

O SECRETARIO EXECUTIVO E O DESAFIO DA COMUNICAÇÃO ORAL.

FORTALEZA-CEARÁ

2013

FRANCISCA HERMELINDA BRITO DA SILVEIRA

SECRETARIADO EXECUTIVO E O DESAFIO DA COMUNICAÇÃO ORAL

Monografia submetida à Coordenação do curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof^a. Diana Costa Fortier
Silva

FORTALEZA-CEARÁ

2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

S588s Silveira, Francisca Hermelinda Brito da.

O Secretário Executivo e o desafio da comunicação oral / Francisca Hermelinda Brito da Silveira - 2013.

65 f.; il.; enc.; 30 cm.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2013.

Orientação: Profa. Me. Diana Costa Fortier Silva.

1.Comunicação oral 2.Secretariado 3.Comunicação nas organizações I. Título

CDD 651.3741

FRANCISCA HERMELINDA BRITO DA SILVEIRA

SECRETARIADO EXECUTIVO E O DESAFIO DA COMUNICAÇÃO ORAL

Monografia submetida à Coordenação do Curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Secretariado Executivo, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

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

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª.Diana Costa Fortier Silva (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará

Prof. Aurio Lucio Leocádio
Membro da Banca Examinadora

Prof^ª. Joelma Soares da Silva
Membro da Banca Examinadora

A Deus, por minha vida e pela força na realização das minhas conquistas; aos meus pais e irmãos, pelo apoio em todos os momentos da minha caminhada; a meu amado esposo Lizandro, por seu amor, compreensão e dedicação; às minhas queridas amigas Ana Paula e Jeane Mara, pelo apoio indispensável nessa realização.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por minha vida e pela força, que me alimenta, na realização dos meus objetivos.

Aos meus pais, Luiz e Francisca, pelo amor nos ensinamentos, pela dedicação e esforço que foram oferecidos a mim e aos meus irmãos em nosso amadurecimento. Se hoje cheguei a essa realização, foi graças à confiança e ao amor depositado em mim.

Ao meu amado esposo Lizandro, por estar sempre do meu lado apoiando-me, consolando-me e confortando-me em todos os momentos de nossa caminhada juntos.

Aos meus irmãos Luiz Marcelo, João Paulo e Joana D'arc, por acreditarem e torcerem por mim em todos os momentos da minha vida.

Às minhas queridas amigas Ana Paula de Oliveira e Jeane Mara da Costa Rodrigues, pelo apoio, carinho e amizade dentro e fora da faculdade. Sem elas teria sido muito mais distante e difícil.

À querida Tia Zê, por sua atenção, dedicação, carinho, confiança e ajuda oferecidos a mim durante essa minha realização. Serei eternamente grata por tudo.

À minha querida orientadora Prof^a Diana Fortier, pelo carinho com que me acolheu, diante de tantas tribulações acadêmicas, pela dedicação dispensada à concretização deste trabalho. Seu incentivo e carisma foram indispensáveis a essa conquista. Além de ótima professora, maravilhosa como pessoa pela sinceridade, alegria e humildade, fundamental para a vida.

As professoras Joelma e Conceição pela contribuição ao curso de Secretariado.

Ao professor Aurio Lucio por fazer parte desta banca examinadora.

Aos meus amigos de trabalho, pelo carinho e apoio em mais uma etapa de minha vida, e a todos que contribuíram direta ou indiretamente para que esse trabalho fosse realizado.

“Somente as coisas essenciais são capazes de preencher o nosso coração e a nossa alma, porque o essencial é divino. Muitas coisas são importantes, mas o que satisfaz, de fato, o nosso coração é o único essencial: Jesus Cristo.”

Canção Nova

RESUMO

A comunicação ao longo da história adquiriu formas e perspectivas, levando as organizações a utilizá-la como ferramenta estratégica, a fim de garantir uma vantagem competitiva. Dentre estas formas, destaca-se a comunicação oral, seja na sua forma mais simples transmitir e receber informações, ou na sua forma mais complexa trocar e transformar informações. Considerando a importância da comunicação, cabe aos profissionais desenvolver habilidades que os capacitem a realizar com eficácia e eficiência tarefas que envolvem a comunicação. Tendo o Secretário Executivo o papel de facilitador da comunicação na organização em que atua, o presente trabalho tem como objetivo analisar se o profissional de Secretariado Executivo possui bom domínio da comunicação oral e como esta habilidade tem contribuído para que o profissional possa atingir seus objetivos, além de analisar o atual cenário vivenciado por profissionais e estudantes. Inicialmente foi realizada uma revisão bibliográfica, com intuito de verificar a importância da comunicação, suas formas e relevância para as organizações. Em seguida, procedeu-se a uma pesquisa descritiva, desenvolvida através de pesquisa de campo com objetivo de se coletar informações, sobre as experiências vivenciadas pelos profissionais da área no que diz respeito à comunicação oral. Dessa forma, concluiu-se que os profissionais analisados possuem bom domínio da comunicação oral, e este fato contribui para concretização de seus objetivos profissionais, com, uma melhor realização das atividades inerentes a profissão e uma melhor adaptação às exigências do mercado.

Palavras-chaves: Comunicação Oral. Secretário Executivo. Desafio profissional

ABSTRACT

Communication throughout history has been performed in different ways, from different perspectives, leading organizations to use it as a strategic tool in order to secure a competitive advantage. Among the many possible variations, oral communication stands out-either in its simplest form, as a way to convey information, or in niore complex intances, when information is exchange and transformed. Given the importance of communicative process, it is every professional´s responsibility to develop the skills require to perform satisfactorily in communicative situations. The Executive Secretary has the role of a communication facilitator in the organizations where they work. Therefore, this paper aims at analysing executive secretaries command of oral communication skills and how this ability contributis for the achievement of the secretaries´ professional goals, as well as examine the arrent scenario for both professionals and studants, as for as oral communication situations are concerned. The results of a bibliographical resaarch on the topic are presented, which intended at demonstrating the importance of communication and at finding out more about its forms and its relevance for the orgazations. Afterwards a descriptive exploratory study was conducted, aiming at collection data, in the form on the responses a questionnaire by a group of professionals and students of Executive Secretaryship. The data gathered suggests that the secretarial professionals hereby investigated have good command of oral communication skills, and that has contributed to the achievement of their professional goals, as well as to a good professional performance and better adaptation to market demands.

Keywords: Oral Communication. Executive Secretary.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição dos investigados segundo a faixa etária.....	30
Gráfico 2 - % dos investigados segundo o gênero.....	31
Gráfico 3 - % dos investigados por grau de escolaridade.....	32
Gráfico 4 - % dos investigados por tipo de organização.....	33
Gráfico 5 - % dos investigados por tempo de atuação.....	34
Gráfico 6 - Frequência com que conduzem situações que exigem habilidades de comunicação oral.....	35
Gráfico 7 - Falta de eficácia na transmissão de uma informação.....	36
Gráfico 8 - % quanto a dificuldade em se expressar na transmissão de uma informação.....	37
Gráfico 9 - Comunicação com superiores.....	38
Gráfico 10 - Meio de comunicação mais utilizado.....	39
Gráfico 11 - Documentação do processo de comunicação oral.....	40
Gráfico 12 - Comunicação oral de documentos escritos.....	41
Gráfico 13 - Comunicação oral não é apropriada.....	42
Gráfico 14 - Motivação para realizar comunicação oral.....	43
Gráfico 15 - Empresas que investem em comunicação oral.....	44
Gráfico 16 - Quanto a formação à adquirida.....	45
Gráfico 17 - Quanto a existência de recursos na faculdade para prática da comunicação oral.....	46
Gráfico 18 – Investimento x Aperfeiçoamento.....	47
Gráfico 19 – A importância da comunicação oral para a profissional de secretariado.....	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Esquema do processo de comunicação.....	19
Figura 2 - Estrutura da estratégia da comunicação empresarial.....	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição dos investigados por gênero.....	31
Tabela 2 - Distribuição dos investigados por grau de escolaridade.....	32
Tabela 3 - Distribuição dos investigados por tipo de organização.....	33
Tabela 4 - Distribuição dos investigados por tempo de atuação.....	34

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Definição do problema.....	13
1.2 Justificativa.....	13
1.3 Objetivos.....	14
1.4 Pressuposto.....	15
2 COMUNICAÇÃO: O INÍCIO	16
2.1 A Importância da Comunicação.....	17
2.2 Elementos do processo de comunicação.....	17
2.3 O processo de Comunicação.....	18
3 A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	20
3.1 A comunicação estratégica.....	20
3.2 A importância da comunicação oral.....	21
3.3 A comunicação oral nas organizações.....	22
3.4 O secretário executivo e a comunicação oral.....	23
4 O SECRETARIO EXECUTIVO E SUA EVOLUÇÃO	24
4.1 Barreiras da comunicação oral.....	26
4.2 Secretario executivo e a eficácia na comunicação oral	27
5 METODOLOGIA DA PESQUISA	28
5.1 Tipo de pesquisa.....	28
5.2 Universo e Amostra	28
5.3 Instrumento e Coleta de Dados.....	29
5.4 Análise dos dados.....	30
6 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS	30
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
APÊNDICE A	54
ANEXO A	59
ANEXO B	62

1 INTRODUÇÃO

Na busca em atender as novas exigências do mercado, a profissão de secretariado executivo passou por várias mudanças, que vão desde a execução de atividades técnicas como: anotação de recados, datilografia, organização de documentos, envio e recebimento de correspondências e provisão de materiais, à necessidade de assumir responsabilidades, funções e atribuições mais complexas, tais como: administração de conflitos, uso de criatividade e iniciativa, demonstração de comprometimento e dinamismo, negociação, desenvolvimento de uma visão holística, eficiente, criativa, dinâmica e pró – ativa, em que o secretário passou a ter uma maior participação nas decisões que contribuem para o futuro da organização.

Percebemos, nesse momento, que o profissional de secretariado passa a ocupar um lugar de suma importância nas organizações, e que isso exige deste profissional um maior conhecimento e domínio das habilidades e competências secretariais, além de precisar desenvolver novas competências para adaptar-se ao meio. Conforme Bíscole *apud* Cruz (2011, p. 01) “ o secretário executivo tem ocupado um espaço mais evidente na estrutura organizacional e surge, portanto, como um elemento chave na organização.”

Dentre as habilidades e competências inerentes ao secretário executivo, podemos destacar o domínio da comunicação oral, a qual, no atual ambiente organizacional, passou a ser usada como ferramenta estratégica a fim de garantir uma vantagem competitiva. Medeiros e Hernandes (2006, p. 73) afirmam que “numa organização, as mensagens servem como instrumento para influenciar clientes e funcionários”.

Dessa forma, a comunicação oral, mais do que nunca, tornou-se uma habilidade indispensável ao profissional de Secretariado Executivo que deseja operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público, colaborar com o futuro das organizações e acompanhar a evolução da profissão, procurando informar-se de todos os assuntos a respeito da mesma e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades, conforme afirma o Capítulo III do Código de Ética (1989) da profissão.

A comunicação oral exige, além da fala, outros elementos que estabelecem o objetivo da mensagem a ser transmitida. Linkemer (1999, p. 12) destaca os principais elementos da comunicação oral, “[...] domínio da língua e da gramática, do vocabulário, da voz correta, da organização de idéias e do livre pensamento, do conteúdo, e da forma e do

foco em quem a está ouvindo.” Todos esses elementos são indispensáveis ao profissional, a fim de garantir a eficácia do processo comunicativo.

Tendo o Secretário Executivo o papel de facilitador da comunicação na organização em que atua, o presente trabalho tem como objetivo analisar se o profissional de secretariado executivo possui bom domínio da comunicação oral e como esta habilidade contribui para atingir os objetivos da profissão.

1.1 Definição do problema

Dentre as várias atividades realizadas pelo profissional de Secretariado, está o importante papel de representar o executivo em determinadas situações em que se faz necessário o bom uso da comunicação oral.

Durante o processo de comunicação oral, alguns elementos são indispensáveis: a voz, a dicção, o vocabulário e a expressão corporal. Estes contribuem para a compreensão do que se deseja transmitir e para que não haja divergência da informação que de fato deverá ser transmitida.

Diante desse contexto, este trabalho pretende responder aos seguintes questionamentos: Os profissionais de Secretariado Executivo possuem domínio adequado da comunicação oral? A comunicação oral eficaz contribui para a realização dos objetivos da profissão de Secretariado Executivo?

1.2 Justificativa

No atual cenário a comunicação deixa sua forma mais simples, transmitir informações e passa a assumir uma forma mais complexa, imprimir significados. Segundo Hernandez e Medeiros (2006) nas organizações, as informações não devem circular desarticuladas e de modo desordenado, mas sujeitas a uma hierarquia de cargo e funções por todo um sistema de redes e fluxos internos e externos.

Nesse sentido, a comunicação passou a ter um importante papel nas organizações por ser capaz de influenciar todas as relações existentes no ambiente organizacional no

sentido de possibilitar uma vantagem competitiva. Dessa forma, as empresas buscam profissionais que possam contribuir e facilitar tais relações.

A profissão de Secretariado Executivo evoluiu, e hoje estes profissionais realizam muito mais que atividades técnica. Os profissionais secretários participam diretamente de processos que exigem as habilidades e competências inerentes a um profissional da era da globalização. Maia (2002, p. 20), fala da adaptabilidade do profissional de secretariado tendo em vista o processo de globalização:

Como parte integrante do processo de globalização, o profissional de secretariado depara-se com um universo cada vez mais seletivo e exigente, pois a economia complexa aumentou a demanda por profissionais qualificados, capazes de lidar com os cenários mutantes desse processo.

Nesse contexto, o profissional de Secretariado Executivo precisa possuir o domínio da comunicação e da oratória, levando em consideração não só uma boa fluência da fala, mas também dos elementos que colaboram para o processo comunicativo, como a pronuncia, a articulação fonética, a expressão corporal e outros.

Desta forma, o secretario executivo, facilitará suas relações e melhorará seu desempenho no ambiente em que atua, seja internamente, através da comunicação entre os colaboradores, seja externamente, em negociações, palestras ou outras situações nas quais no possa, representar o executivo para quem trabalha.

Destaca-se, assim, a importância desta pesquisa para a profissão de Secretariado, ao averiguar se estes profissionais possuem habilidade de comunicação oral, compatíveis com suas necessidades e investigar quais os possíveis obstáculos que possam prejudicar os secretários durante o processo comunicativo através da oralidade mesmo neste processo.

1.3. Objetivos

1.3.1 Geral

Investigar sobre as habilidades de comunicação oral do profissional de secretariado executivo.

1.3.2 Específicos

- Demonstrar a importância do domínio da comunicação oral para profissional de secretariado;

- Analisar como a comunicação oral contribui para o alcance dos objetivos profissionais do secretário.

1.4 Pressupostos

A comunicação oral consiste na transmissão de idéias ou impressões sobre determinado assunto através da palavra falada.. Influenciados pelo contexto no qual estamos inseridos, buscamos a melhor maneira de realizá-la.

Diante desse contexto, esta pesquisa irá testar as seguintes questões de pesquisa:

- a) O domínio da comunicação oral funciona como ferramenta estratégica na realização das atividades secretariais;
- b) A proficiência na comunicação oral colabora para o crescimento profissional do secretário.

2 COMUNICAÇÃO: O INÍCIO

A humanidade desde sua origem, procura maneiras formas e maneiras de expor suas impressões e tornar claro o ato de se comunicar, segundo Clemen (2007) inicialmente através de imagens pintadas nas paredes de cavernas, os primeiros escritos, danças, literatura, teatro e, mais recentemente, o cinema.” Até as formas mais evoluídas com o incremento da tecnologia.

Medeiros e Hernandes (2006, p. 52) afirmam que “até os anos de 1970, a comunicação foi tratada do ponto de vista da comunidade de negócios, com ênfase na habilidade dos interlocutores e na qualidade das mensagens escritas e orais.” Durante certo tempo, a comunicação tomou apenas sua forma mais elementar: a simples transmissão de mensagens. Clemen (2006, p.37) afirma que:

A comunicação sempre se constituiu na possibilidade do ser humano realizar a sua recepção. O que ele via, sentia, pensava, degustava, entedia, tocava, vivenciava. Mas ainda hoje, no século XXI, estamos em busca da melhor forma de comunicar. Influenciados sempre pelo contexto no qual estamos inseridos, perseguimos a forma mais simples e clara de transmitir as nossas percepções. De perceber e ser percebido.

Nesse processo, destacamos a matéria-prima da comunicação, que durante muito tempo foi usada como ferramenta de poder, conforme destaca Clemen (2006, p. 37): a informação. Muitas vezes a informação desempenha um papel de fundamental relevância dentro das organizações.

Assim, a informação e a comunicação passam a assumir novos sentidos para as organizações. A informação passa a representar algo de fundamental importância e a comunicação permite transmitir a informação a todos os níveis, abrindo novas perspectivas. Ao realizar-se essa troca, tem-se como consequencia a construção de conhecimento, conforme afirma Ecco e Rocha (2009, p. 143).

Surge então a tecnologia, interligando o mundo e energizando as estruturas organizacionais e tendo, na sua essência, a informação e a comunicação, capazes gerar conhecimento e , conseqüentemente, definir o futuro organizacional.

2.1 A Importância da comunicação

O ato de se comunicar está presente na vida pessoal e profissional de cada um de nós contribuindo para nosso desenvolvimento. Segundo Kaplan (1993, p.4) “a comunicação ocorre a todo instante, aconteça o que acontecer, quer você estabeleça ou não uma conexão com alguém, quer fale ou não fale.” Na vida pessoal, uma boa comunicação pode facilitar a convivência familiar e a interação dos indivíduos com o mundo. Kaplan (1993, p. 5) afirma ainda que:

É verdade que na estrutura social mais organizada de hoje, dependemos menos da comunicação como meio de sobrevivência. É também verdade que, em um mundo que se tornou espantosamente complexo, dependemos mais ainda da comunicação para vencer. A comunicação, chave da transformação social, é a alavanca do progresso pessoal.

E na vida profissional, conduz a organização a oportunizar caminhos que possam consolidar o seu futuro.

Ainda segundo Kaplan (1993, p. 05) :

Hoje, mais do que nunca, a carreira à que você se dedica e a dos gerentes com os quais você concorre não pode, de modo algum, atingir massa crítica sem a capacidade de comunicar-se eficazmente com aqueles que tomam as decisões. Para eles, por sua vez, não há coisa melhor do que uma demonstração de como as idéias que você apresenta contribui para a missão da empresa.

De fato, a comunicação proporciona o estabelecimento de uma relação, em que as partes envolvidas buscam satisfação mútua.

2.2 Elementos do processo de comunicação

Segundo Vanoye (1998, p.01), toda comunicação tem por objetivo a transmissão de uma mensagem, e se constitui por um certo número de elementos.

a) emissor ou destinador:

Quem emite a mensagem; pode ser um indivíduo ou um grupo; VANOYE (1998, p 02).

b) receptor ou destinatário:

Quem recebe a mensagem; pode ser um indivíduo, um grupo, ou mesmo um animal ou uma máquina (computador); VANOYE(1998, p 02)

c) mensagem:

Para Martins e Zilberknop (2004, p.29) “mensagem é o que a fonte deseja transmitir, podendo ser visual, auditiva ou audiovisual. Serve-se de um código que deve ser estruturado e decifrado. É preciso que a mensagem tenha conteúdo, objetivos e use canal apropriado.”

d) canal de comunicação:

Vanoye (1998, p. 02) O define como a via de circulação das mensagens. O canal refere-se, de maneira geral, aos meios técnicos aos quais o destinador tem acesso, a fim de assegurar o encaminhamento de seu mensagem para o destinatário;

e) código:

Medeiros e Hernandez (2006, p. 64) definem o código como um conjunto de signos relacionados de tal modo que formam e transmitem mensagens;

f) referente:

Segundo Vanoye (1998, p. 04), é constituído pelo contexto, pela situação e pelos objetos reais aos quais a mensagem remete.

2.3 O processo de comunicação

O processo comunicativo inicia-se quando o emissor produz uma mensagem, constituída pelo referente, ou seja, pelo contexto ao qual a informação é referido, e o envia, através de um canal de comunicação, a um receptor, que recebe a informação, independente desta ter sido ou não compreendida. A figura abaixo ilustra este processo:

Esquema do processo de comunicação

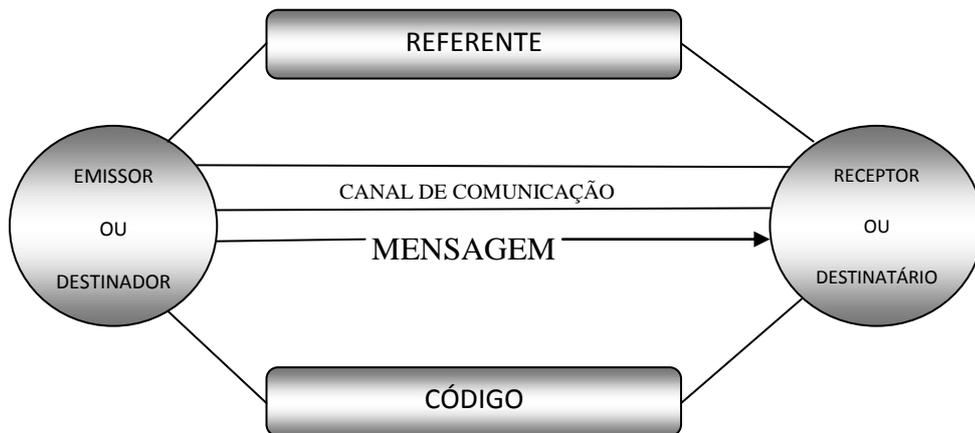


Figura 1 – Esquema do processo de comunicação

Fonte: Vanoye, (1998, p. 01)

Na realidade do profissional de secretariado temos como exemplo do processo de comunicação oral, uma conversa informal, no qual o secretário e seu executivo acertam detalhes de sua próxima viagem. Nesse contexto percebemos a presença dos elementos do processo de comunicação: o emissor, o secretário; o referente, o conteúdo da informação, no qual, utiliza a fala, o canal; o código, a língua portuguesa e o receptor, o executivo.

Para que ocorra a eficácia do processo de comunicação é essencial a participação de todos os elementos. Nesse caso se algum dos elementos não participarem do processo, conseqüentemente não teríamos uma comunicação bem sucedida.

3 A IMPORTANCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A partir dos anos 80 a comunicação passou a adquirir extrema importância dentro das organizações, passando a construir uma área estratégica, que pode conduzi-las a grandes transformações e contribuir para consolidar seu futuro. Conforme afirma Marchiori (2008, p. 32):

[...] entendendo que a comunicação deve produzir conhecimento, definindo caminhos que levem a organização a um processo de modernização na busca de sua percepção e conseqüentemente consciência comportamental. Sendo assim, a comunicação deve agir no sentido de construir e consolidar o futuro da organização.

A comunicação deixa de ser compreendida em sua forma mais elementar, a da simples transmissão de informação, e passa a ter um novo papel, o de proporcionar um melhor relacionamento entre as diversas áreas que integram e interagem com a organização. Como ferramenta estratégica, capazes de facilitar essa dinâmica, aparecem o avanço tecnológico e a habilidade dos profissionais encarregados das tarefas comunicativas. Rodrigues (1999, p. 35) afirma:

A comunicação consiste na partilha de saberes comuns, a sua função consiste na criação, na manutenção e no restabelecimento de relações sociais, com vista à comunicação de vínculos entre membros de uma comunidade ou de uma sociedade.

Em sua forma estratégica, a comunicação proporciona melhores possibilidades de novas experiências e crescimento organizacional, conforme afirmar Marchiori (2008, p. 29, grifo do autor):

[...] a interação dialógica, que rompe o modelo mecânico da informação e adota a postura do diálogo como a melhor maneira de resolver conflitos, realizar acordos, enfim, buscar consenso em relação a uma prática, compreendendo assim a *comunicação para além da racionalidade técnica*.

3.1 A Comunicação estratégica

Segundo Argenti (2006, p.28), a comunicação estratégica baseia-se em noções que remontam às idéias formuladas por Aristóteles a milhares de anos atrás. A partir dessas idéias, a comunicação passa a adquirir uma nova forma, aplicável ao contexto organizacional, passando a ter valor estratégico. Assim, a informação transmitida passa a estabelecer uma ligação entre o mundo dos negócios e o público a ser influenciado, seja esse interno ou externo.

Argentini (2006, p. 29) afirma que os três componentes que Aristóteles usou para descrever o processo de enunciação (orador, ouvinte e o assunto a ser tratado) passam a formar uma estratégia circular e contínua da comunicação empresarial, conforme ilustra a figura 2.

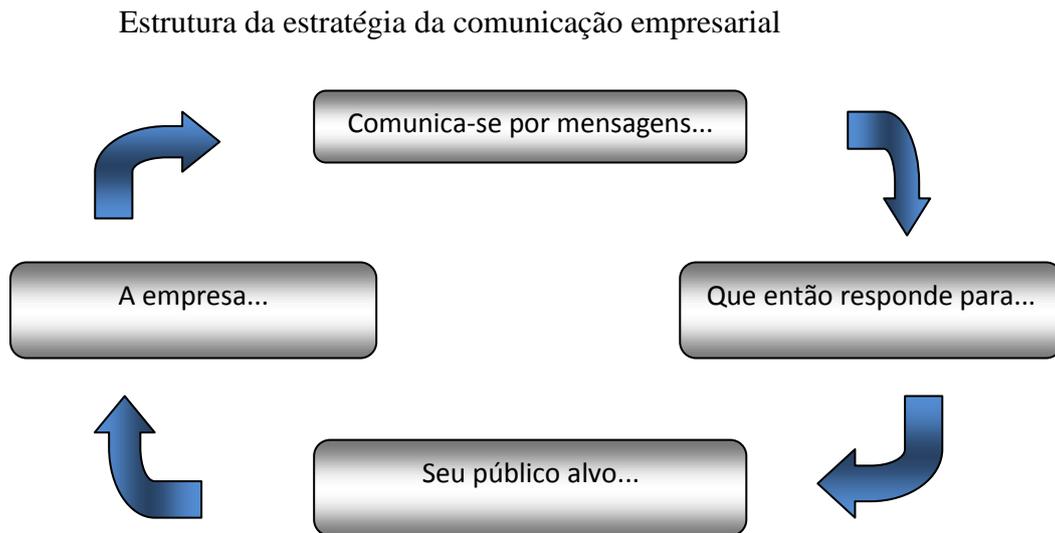


Figura 2 – Estrutura da estratégia da comunicação empresarial

Fonte: Argentini (2006, p. 29)

3.2 A comunicação oral

A comunicação oral é um dos principais meios pelos quais conseguimos expressar nossas idéias e impressões sobre determinado assunto. Apesar de termos a constante presença da tecnologia nos ambientes sociais e organizacionais, a fala ainda continua sendo um processo insubstituível, pela sua eficácia e eficiência .

Durante o processo de comunicação oral destacam-se, além da fala, outros elementos, conforme enumera Kreuz (2003, p. 35):

Na linguagem oral é possível facilitar a comunicação, pois ocorre o contato direto entre o emissor e o receptor e a mensagem a ser transmitida recebe influência do ambiente. Além da palavra, para comunicar-se bem é preciso formar uma estrutura que dê mais poder à comunicação, o tom de voz e a fisionomia, bem como, a postura corporal dos interlocutores, o uso dos gestos e a expressão facial colaboram muito para uma boa comunicação oral, e eles fazem parte da inteligência interpessoal dos indivíduos, basta utilizá-los de forma coerente.

No mundo organizacional, a comunicação possui um grande poder de disseminação de idéias, e influências sobre seu público de interesse, além de ser uma das bases para o fortalecimento da identidade corporativa, conforme destaca Cruz (2011, p. 12). Dessa forma, é indispensável, aos profissionais que atuam no meio corporativo ter o domínio das habilidades orais e uma boa fluência comunicativa.

3.3 A importância da comunicação oral nas organizações

Sendo o processo de comunicação oral um dos principais meios de expor idéias e impressões sobre determinado assunto, percebemos que uma comunicação oral eficiente pode contribuir para o estabelecimento de uma melhor dinâmica entre os envolvidos em qualquer tipo de atividade coletiva e colaborativa. Sobre isso Fortes (2003, p.285) afirma, “a comunicação dirigida oral tem seu destaque. O que é dito oralmente tem mais força de riqueza de detalhes do que, talvez, uma comunicação por meios massivos e o seu poder de convencimento ultrapassa outras técnicas.”

Com a evolução do mercado, o potencial da comunicação oral passou a ser usado em prol das organizações, transformando-a em uma ferramenta estratégica. A competitividade em que as organizações hoje interagem exige cada vez mais vantagens competitivas dos seus diretores e funcionários, na busca permanente de atingir resultados positivos. Dentre estas vantagens competitivas destacamos a comunicação oral por sua capacidade de evitar equívocos e potencializar a dinâmica dos negócios.

Mesmo no mundo moderno, onde a tecnologia abrevia processos, encurta distâncias e tempo, a oralidade continua a fazer parte do seleto mercado das habilidades competitivas, devido à sua capacidade de facilitar a externalização de idéias e aumentar poder de comunicação, permitindo alcançar os objetivos desejados.

Cruz (2011, p. 12) destaca que:

[...] as organizações devem ter total atenção no momento de se comunicar com seu público de interesse, pois a oralidade possui um grande poder de disseminação e influência nos mais variados grupos, além de ser uma das bases para fortalecimento da identidade corporativa.

Dessa forma, percebemos que a comunicação oral é de fato uma ferramenta estratégica capaz de trazer benefícios em nível pessoal, na interação social, e em de nível profissional, com o fortalecimento da interação, dentro das organizações.

3.4 O secretário executivo e a comunicação oral

Diante da constante evolução do mercado e da necessidade de acompanhar essas mudanças, o profissional de secretariado executivo passou a desenvolver atividades de grande relevância para as organizações, que exigem destes maiores habilidades e competências. Dentre as varias atividades inerente a profissão, destacamos a comunicação oral, que colabora interna e externamente com os objetivos organizacionais, facilitando a dinâmica da informação em prol das metas e objetivos da mesma. Assim, o código de ética do Profissional de Secretariado (1989) destaca a importância da comunicação e dos processos comunicativos, que constituem deveres do profissional:

“[...] d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público; e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades.”

Através da comunicação oral, a organização estabelece uma relação emocional entre ela e seus clientes, conforme afirma Kloter (1981, p. 826). Já para Cruz (2011, p. 12). através da comunicação oral torna-se possível estimular e até mesmo controlar aquele com que se está comunicando. Ou seja: o uso da oralidade é capaz de influenciar uma mudança de comportamento através da adequação da mensagem. Nesse contexto, percebe-se a força da persuasão, que pode também ser exercida através da fala. Kloter (1981, p. 826, grifo do autor) afirma que *a comunicação é persuasiva quando um emitente conscientemente dispõe suas mensagens e a escolha dos canais para conseguir um efeito calculado sobre a atitude ou o comportamento de um receptor específico.*

Considerando que um profissional secretário deva acompanhar a evolução de sua profissão e atuar como figura-chave no fluxo de informações é imprescindível que o mesmo desenvolva suas habilidades de comunicação oral e tenha conhecimento dos elementos que reforçam seu poder . Assim afirma Kreuz (2004, p. 35) :

Além da palavra, para comunicar-se bem é preciso formar uma estrutura que dê mais poder à comunicação, o tom de voz e a fisionomia, bem como, a postura corporal dos interlocutores, o uso dos gestos e a expressão facial colaboram muito para uma

boa comunicação oral, e eles fazem parte da inteligência interpessoal dos indivíduos, basta utilizá-los de forma coerente.

Tendo em vista que o secretário executivo deve ser um agente facilitador na organização em que atua, na qual intermedia desde simples troca de informações internas e externas a negociações que podem contribuir para o futuro da organização, é de suma importância para este profissional ser proficiente em sua comunicação oral, refletindo esta habilidade na sua atuação. Segundo Nonato Júnior (2009, p. 203) “[...] os Secretários Executivos trabalham em uma condição ‘arterial’, ou seja, funcionando como agente de interligação entre vários executivos e técnicos, a comunicação mostrou-se como elemento central para seu trabalho informacional”. Dessa forma conclui-se que a habilidade da comunicação oral é fundamental para a atividade secretarial.

4 O SECRETÁRIO EXECUTIVO E SUA EVOLUÇÃO

Segundo Nonato Júnior (2009, p. 81) as primeiras atividades da profissão de secretariado foram realizadas por intelectuais da antiguidade conhecidos por escribas que dominavam amplos conhecimentos intelectuais, principalmente a escrita, o que significava um grande privilégio da época.

Ao contrário dos dias atuais, durante muitos anos a atividade de secretário foi exercida por homens que detinham habilidades em escrita, economia, contabilidade e filosofia, principalmente entre os séculos XV e XVIII, com a maior complexidade dos processos de produção e com o aparecimento da tecnologia da Revolução Industrial, conforme também relata Nonato Júnior (2009, p. 88).

No século XIX, conforme afirma ainda Nonato Júnior (2009, p. 89) com as guerras mundiais na Europa e nas Américas os homens abandonam seus postos de trabalho para guerrear. Nesse momento surge a necessidade de mão-de-obra.

No século XIX e início do século XX diversas guerras regionais e mundiais são instauradas, fazendo com que grande número de homens abandonem seus postos de trabalho para guerrear na Europa e nas Américas. Com isso, surge a necessidade da mão-de-obra feminina nas mais diversas áreas do trabalho comercial e industrial.

A partir desse momento desenrolaram-se vários acontecimentos que marcaram a evolução da profissão secretarial no Brasil, conforme apontam Medeiros e Hernandes (2004)

- a) Década de 1950 – A profissão ganha visibilidade com a chegada de algumas multinacionais no país;

- b) Década de 1960 – Inauguração do primeiro curso de Secretariado Executivo do Brasil pela Universidade Federal da Bahia;
- c) Década de 1970 – Surge a Associação das Secretarias do Rio de Janeiro, considerada como a primeira associação civil de classe profissional;
- d) Década de 1980 – Criação do código de Ética da Secretaria Brasileira e regulamentação da profissão através da promulgação da Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985;
- e) Década de 1990 aos dias atuais – Mudanças significativas do perfil do profissional de secretariado executivo, ao qual passa a exercer funções de destaque nas organizações, tipo: gestão, consultoria, planejamento, relações públicas, entre outras.

Diante dos acontecimentos acima apontados, destaca-se a evolução da profissão, principalmente relacionada ao desenvolvimento de novas habilidades, que ao longo dos anos vem promovendo a categoria secretarial, garantindo um reconhecimento por parte acadêmica e organizacional, conforme destaca Nonato Júnior (2009, p. 108).

O artigo 4º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 com alterações da Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996 estabelece as atribuições do Secretário Executivo:

I- Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II- assistência e assessoramento direto a executivos; III- coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV- redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V- interpretação e sintetização de textos e documentos; VI- taquigrafia de ditados, discursos, conferencias, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro (vetado na lei 9.261/96); VII- versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII- registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX- orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia; X- conhecimentos protocolares.

No atual contexto, muitas das atribuições estabelecidas por lei não fazem mais parte da rotina secretarial, em vista das exigências do mercado e da formação obtida. Temos como exemplo a formação obtida no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará que atendem as Diretrizes Curriculares com os atributos considerando como indispensáveis a carreira profissional:

Os atributos de natureza humana: dizem respeito à formação do profissional como indivíduo a ser aperfeiçoado, na sua excelência humana, devendo o currículo incluir disciplinas de caráter humanístico que o capacitem a ter senso de responsabilidade, condições de julgamento, habilidade para resolver problemas,

consideração com as pessoas, sentido de qualidade, capacidade de produção, criatividade, discrição, ética, conhecimento de seus pontos fortes e fracos, espírito de equipe, participação e engajamento, respeito ao próximo, consciência de contribuição individual e condições de fazer crítica construtiva.

Atributos de natureza profissional: dizem respeito à aquisição de competência no exercício profissional, obtida pelo conhecimento amplo das técnicas de secretariado, tais como domínio do idioma pátrio e de língua estrangeira; conhecimento de aspectos pertinentes à região; atendimento das necessidades dos usuários internos e externos; identificação dos objetivos da empresa; utilização das oportunidades de negócios; gestão do tempo; utilização de tecnologias; domínio de sistemas de informações contábeis e estatísticas; uso de comunicação correta e objetiva; busca de feedback; flexibilização do atendimento; uso de técnicas de biblioteconomia e documentação de papéis; utilização de técnicas de automação de escritório e de organização e métodos de trabalho; e valorização do cliente.

Já o Projeto Político Pedagógico (2006, p. 12) propõe:

Nessa perspectiva, o curso se propõe formar secretários executivos flexíveis, críticos e sensíveis às variações do mercado empresarial. O objetivo essencial é, além de dotar o aluno de uma formação técnica adequada, intensificar o desenvolvimento das capacidades exigidas, possibilitando o fazer integrado, estabelecido nos fundamentos críticos da realidade profissional e sociocultural da região e do país, tendo como horizontes as seguintes características de perfil de secretário executivo, de acordo com as Diretrizes Curriculares do Curso.

Dessa forma conclui-se que a profissão de secretariado executivo é afetada pelas mudanças e tendências do mercado por sua atuação nas organizações conforme destaca Santos e Caimi (2009, p. 41). Também Santos e Caimi afirmam “ [...] dentre as aptidões essenciais a serem construídas e demonstradas pelo secretário, destaca-se a capacidade de atuar em mercados altamente competitivos e instáveis, estabelecendo relações entre o conhecimento teórico e as demandas cotidianas da profissão, com dinamismo, sensibilidade e lucidez”.

4.1 Barreiras da comunicação oral para o secretário executivo

No atual contexto do mercado, a comunicação assumiu grande relevância, tornando-se uma ferramenta capaz de proporcionar vantagens competitivas. Em todo o ambiente organizacional ou fora dele, faz-se necessário um bom fluxo da comunicação para que essa possa ser utilizada de forma estratégica.

Para o profissional de secretariado executivo a comunicação oral passou ser indispensável para atender ao mercado cada vez mais competitivo e exigente. Marchiori (2008, p. 155) afirma que é preciso considerar a importância da linguagem em todos os

processos do pensamento humano e na tomada de decisão, e não somente como comunicação humana. Nesse contexto a comunicação oral mostra-se intrínseca as habilidades secretariais.

Na rotina do secretário executivo encontramos várias atividades que exigem dessa proficiência na comunicação oral, como: conduzir reuniões, negociações, transmitir informações e outros. Nesse processo são comuns ruídos (tudo que afeta a transmissão da mensagem) que dificultam a compreensão da mensagem. Medeiros e Hernandez (2006, p. 68) relatam quatorze barreiras que comprometem a comunicação:

1) diferentes experiências das pessoas envolvidas na comunicação; 2) bloqueio às novas informações, especialmente se estas novas informações conflitam com o que acreditamos; 3) juízo de valor que fazemos das pessoas; 4) o nível de credibilidade que o receptor atribui ao comunicador; 5) diferentes significados das palavras para diferentes pessoas; 6) a manipulação da informação para que seja percebida positivamente; 7) o jargão técnico a diferença hierárquica dentro da organização; 8) a diferença de status; 9) falta de tempo para comunicação; 10) distancia entre os membros de uma organização, a especialização dos funcionários, as relações de poder, a autoridade e o status; 11) clima organizacional entre as pessoas envolvidas (antipatia, simpatia); 12) falta de aptidão para conceituar, manipular idéias, generalizar, extrapolar, inaptidão para receber e transmitir informações; 13) econômicas e temporais; 14) canal e meios.

Além dessas, na vivência diária do profissional destacamos outras barreiras ligadas ao domínio interpessoal, como: nervosismo, timidez, falta de conhecimento do assunto abordado, dicção, entonação, fluência e outros. No qual, todas devem cautelosamente ser evitadas, a fim de garantir o êxito desejado.

4.2 O Secretário executivo e a eficácia na comunicação oral

Segundo Medeiros e Hernandez (2006, p. 73) a comunicação é eficaz se atinge seus objetivos, e deixa de ser eficaz por vários fatores. Para o êxito dos objetivos da comunicação, Medeiros e Hernandez (2006, p. 74) enumeram condições para a eficácia, no qual todos os elementos do processo assumem papéis, que direta ou indiretamente, contribuem com o sucesso esperado. O principal deles, o emissor, que dá início ao processo e por desejar atingir uma determinada expectativa, deve assumir o papel de facilitador e manifestar durante a informação certa influencia, sobretudo pela oportunidade de conduzir o processo em prol da comunicação positiva, considerando que o sucesso depende de adaptar as tentativas de intercomunicação à ocasião, ao tema, às pessoas envolvidas, a um tom previamente escolhido. Em seguida o receptor, que é o alvo do emissor, o elemento que atesta se o processo realizou-se de forma eficaz, sendo este responsável em considerar com apuro os

fatores que afetam a resposta a uma mensagem. Quanto aos demais elementos, no qual interligam o emissor ao receptor, e que são comuns para ambos, concordam em oferecer condições para colaborar para o êxito esperado pelo emissor. Além destes, é válido destacar o ambiente no qual se realiza o progresso, onde uma atmosfera de mútua confiança deve existir ausente de conflito ou competição de informações, assim como a existência de obstáculos. Por ultimo, e não menos importante, o acompanhamento do processo a fim de verificar se a mensagem foi compreendida.

Tais condições viabilizam a eficácia da comunicação oral no ambiente organizacional, porém, possíveis apenas se houver domínio das habilidades que colaboram para uma boa proficiência do profissional.

5. METOLOGIA

A metodologia consiste na investigação e no estudo de um tema específico visando o alcance de um determinado objetivo. Para Andrade (2009, p. 111) pesquisa é o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseados no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos.

5.1 Tipo de pesquisa

O primeiro passo para todo trabalho científico é uma pesquisa com a finalidade de produzir novos conhecimentos ou aprimorar idéias sobre determinado assunto. Nesse sentido Andrade (2009, p. 114) afirma que:

São finalidades de uma pesquisa exploratória, sobretudo quando bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou descobrir novo tipo de enfoque para o trabalho que se tem em mente.

Em vista que o presente trabalho possui como embasamento bibliografias já publicadas sobre o assunto com o objetivo de aprimorar o tema e sendo o mesmo viável a novas pesquisas, classificasse como exploratória.

A coleta de dados foi realizada através de questionário com intuito de colher o máximo de informações sobre o assunto. Segundo Andrade (2009, p. 136) questionário é o

conjunto de perguntas que o informante responde, sem a necessidade da presença do pesquisador.

A coleta foi realizada no período de 19 a 21 de junho de 2013 com estudantes de secretariado executivo na Universidade Federal do Ceará e atuantes em organizações públicas e privadas.

5.2 Universo e amostra

Para Andrade (2009, p. 132) o universo da pesquisa é constituído por todos os elementos de uma classe, ou toda a população. População é o conjunto total e não se refere apenas a pessoas.

O presente trabalho tem como universo estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará formado por 199 alunos.

Andrade (2009, p. 132) destaca que é praticamente impossível estudar uma população inteira, ou todo o universo dos elementos, dessa forma determina-se quantidade dos elementos de uma classe para o objeto de estudo, que irão compor uma amostra da população ou do universo.

Dessa forma a amostra desta pesquisa foi composta por 31 estudantes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará.

5.3 Instrumento de coleta de dados

Os instrumentos da pesquisa são os meios através dos quais se aplicam as técnicas selecionadas, conforme afirma Andrade (2009, p. 132).

O questionário foi elaborado pela autora, composto de duas partes: a primeira coletou informações referente a identificação do pesquisado, contendo 05 (cinco) perguntas. Na segunda parte, contendo 18 (dezoito) perguntas, procurou-se investigar o domínio da comunicação oral, assim como, os efeitos sobre a carreira e sobre a organização e os elementos que dificultam sua fluência.

5.4 Análises dos dados

A análise e interpretação dos dados foram feitas em duas partes: a primeira parte, referente ao perfil dos investigados, no qual a análise foi realizada através da investigação e interação das variáveis. E a segunda parte, que se refere ao secretário executivo e o desafio da comunicação oral, foi feita uma interpretação, no qual visa à reflexão e à explicação; apresentar os resultados em um contexto mais abrangente; interligar, comparar e avaliar resultados, conforme afirma Rodrigues (1966) visando à reflexão e interligando com a realidade secretarial.

6 RESULTADOS E ANÁLISES DA PESQUISA

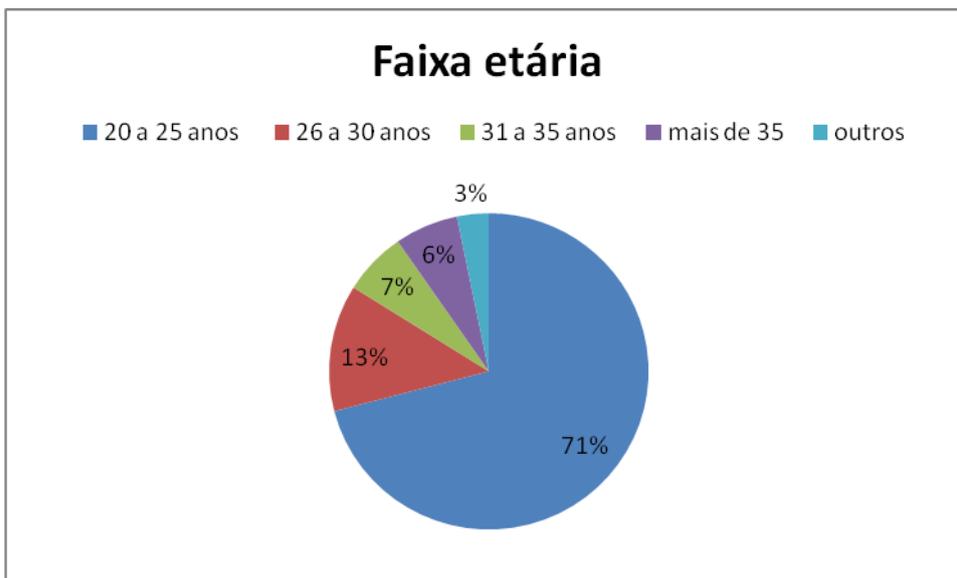
As análises dos dados teve como objetivo averiguar o atual contexto no qual estão inseridos os estudantes e profissionais de secretariado executivo. No primeiro momento teremos o perfil dos estudantes e profissionais de secretariado e em seguida sobre as impressões dos mesmos quanto ao domínio da comunicação oral.

6.1 Perfil do investigado

6.1.1 Perfil quanto à faixa etária

No que diz respeito à faixa etária dos investigados, observou-se que 71% possuem idade entre 20 a 25 anos; 13% idade entre 26 a 30 anos; 7% idade entre 31 a 35 anos; 6% mais de 35 anos e 3% com 18 anos de idade, conforme demonstra o gráfico 1.

Gráfico 1 – Distribuição dos investigados segundo a faixa etária



Fonte: Pesquisa 2013

Analisando os dados da faixa etária, percebe-se que a maioria dos investigados são jovens entre 20 e 25 anos, o que nos mostra que o atual mercado de trabalho da área de secretariado é formado por jovens, representando uma maioria de 71%.

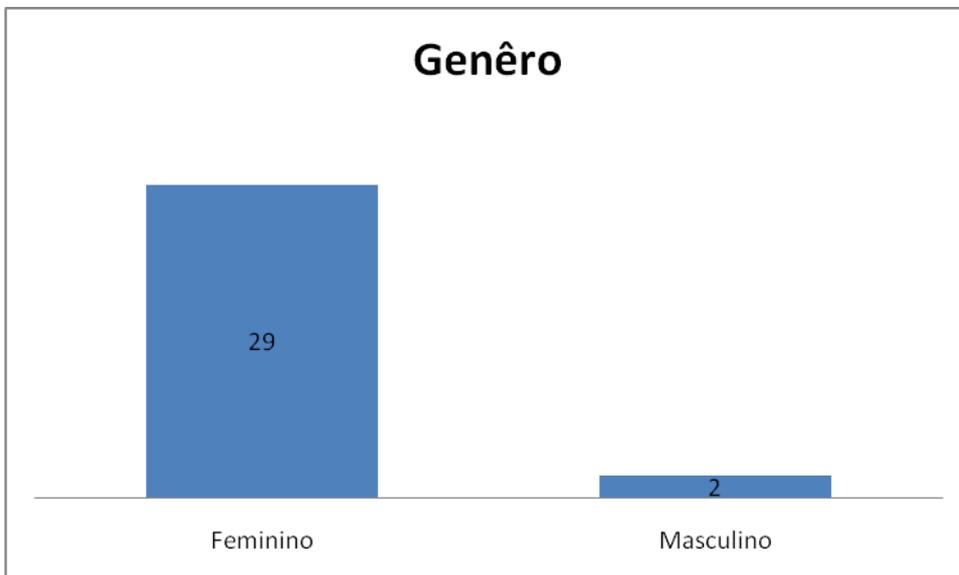
6.1.2 Perfil dos investigados segundo gênero

Tabela 1 - Distribuição dos investigados por gênero

Sexo	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Feminino	29	93,55
Masculino	2	6,45
Total	31	100

Fonte : Pesquisa 2013

Gráfico 2 - % dos investigados segundo o gênero



Fonte : Pesquisa 2013

Percebe-se pelo gráfico acima, que a maioria dos investigados é do gênero feminino. Constatase que a profissão, apesar de possuir profissionais do gênero masculino atuando na área, esse representa, ainda, uma pequena parcela dos profissionais.

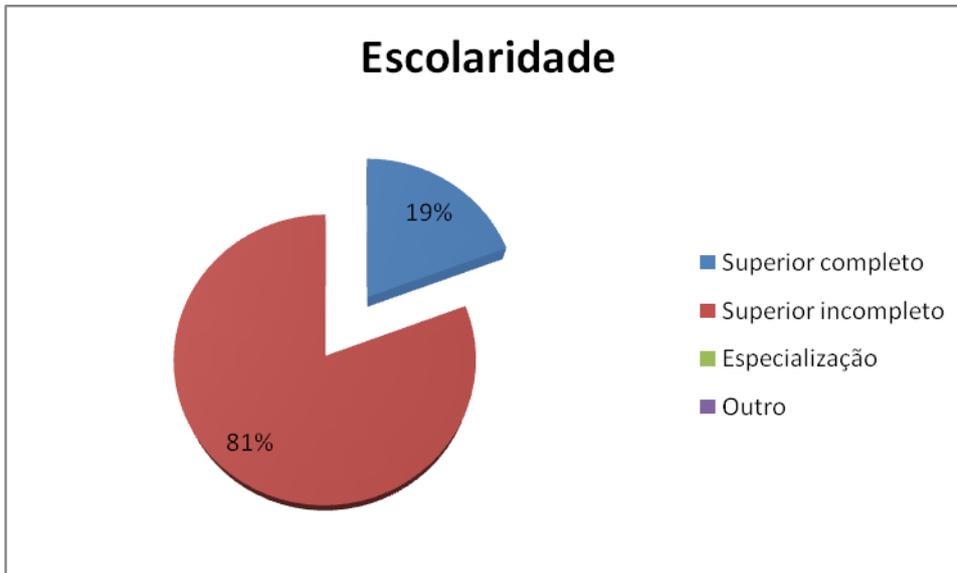
6.1.3 Perfil dos investigados segundo o grau de escolaridade

Tabela 2 - Distribuição dos investigados por grau de escolaridade

Escolaridade	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Superior completo	6	19,36
Superior incompleto	25	80,64
Especialização	0	0
Outro	0	0
Total	31	100

Fonte: Pesquisa de campo 2013

Gráfico 3 - % dos investigados por grau de escolaridade



Fonte: Pesquisa de campo 2013

Os dados acima mostram que a maioria dos profissionais atuantes na área, é formada por estudantes, representando 81% dos investigados. Apenas 19% dos participantes apresentam nível superior completo (correspondendo aos questionários aplicados a profissionais atuantes na área já graduados).

6.1.4 Perfil dos investigados conforme tipo de organização

Tabela 3 - Distribuição dos investigados por tipo de organização

Tipo de organização	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Pública	19	61,29
Privada	12	38,71
Total	31	100

Fonte: Pesquisa de campo 2013

Gráfico 4 - % dos Secretários por Tipo de Organização



Fonte: Pesquisa de campo 2013

O gráfico mostra que a maioria dos profissionais investigados atua em organizações de natureza pública. Demonstrando que os órgãos públicos absorvem uma grande parte desses profissionais.

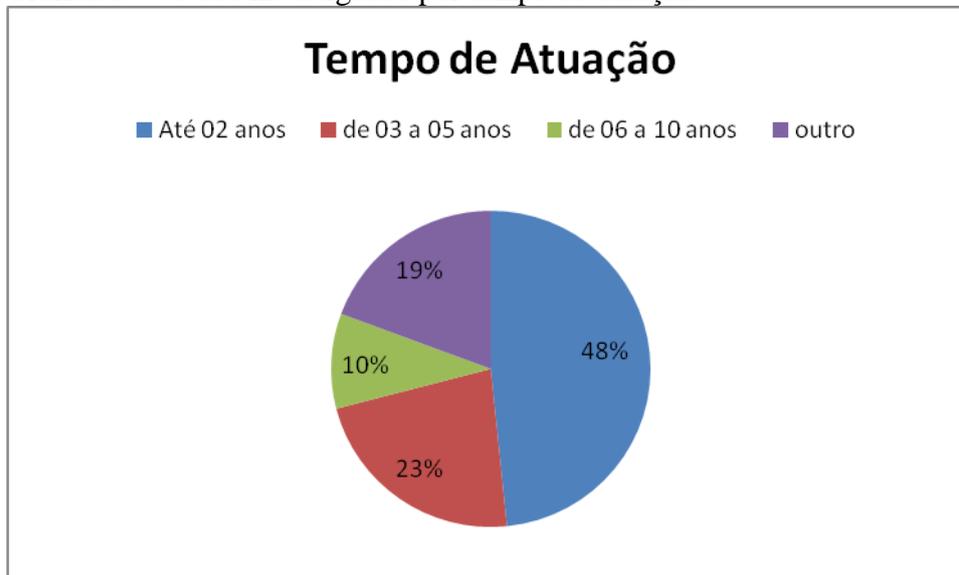
6.1.5 Perfil dos investigados de acordo com o tempo de atuação na organização

Tabela 4: Distribuição dos investigados por tempo de atuação

Tempo de atuação	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Até 02 anos	15	48,38
De 03 a 05 anos	7	22,58
De 06 a 10 anos	3	9,68
Outros	6	19,36
Total	31	100

Fonte: Pesquisa de campo 2013

Gráfico 5 - % dos investigados por tempo de atuação



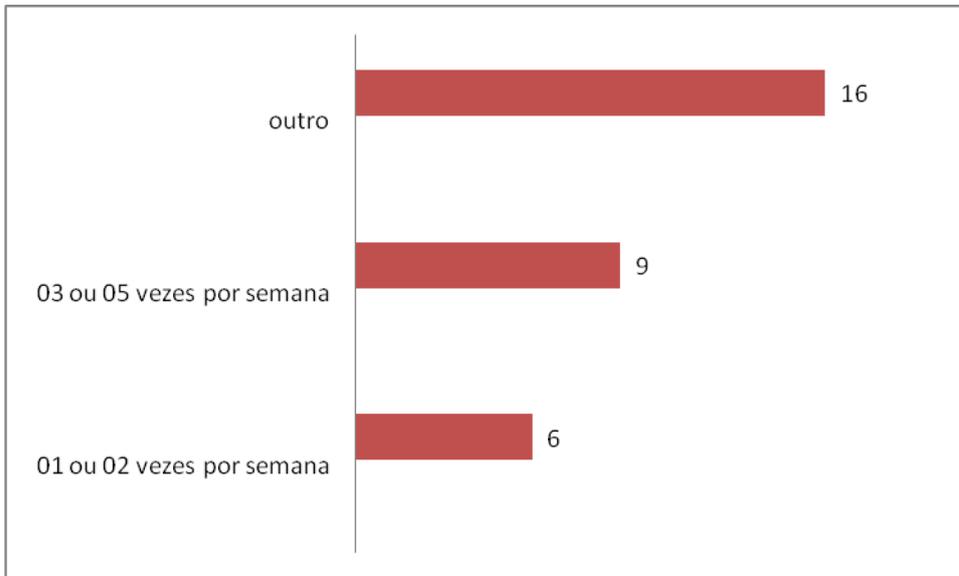
Fonte: Pesquisa de campo 2013

Quanto ao tempo de atuação foi observado que a maioria (48%) possui até 02 anos de atuação, no qual pode ser justificada pela pouca idade dos investigados conforme dados da tabela 01.

6.2 O Secretário Executivo e o desafio da comunicação oral

6.2.1 Frequência com que conduzem situações que exigem habilidade de comunicação oral

Gráfico 6 - Frequência que conduzem situações que exigem habilidade de comunicação oral



Fonte: Pesquisa de campo 2013

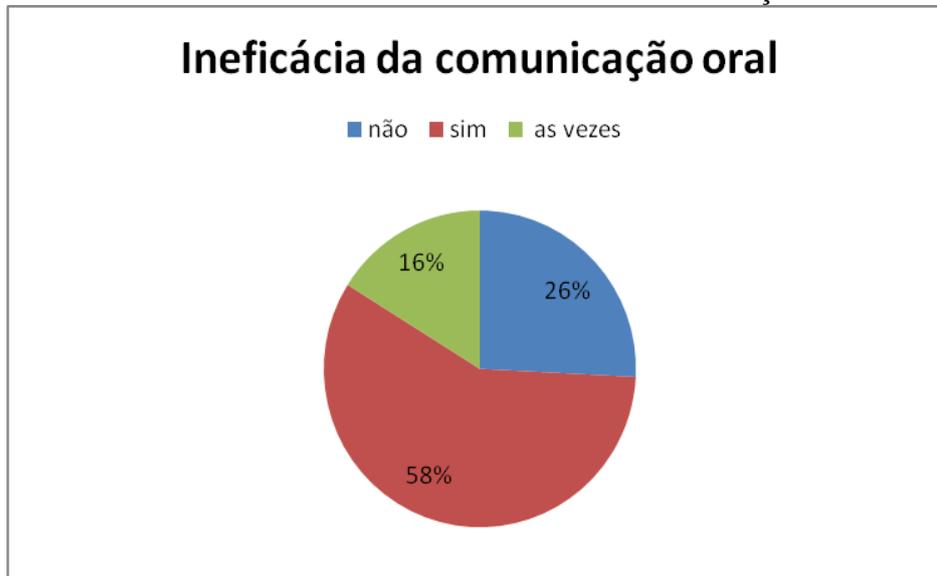
Quando questionados com que frequência conduzem situações que exigem habilidades de comunicação oral, a maioria dos investigados informou que diariamente conduzem situações no qual exige habilidades de comunicação oral, destacando as situações: o suporte dado ao executivo durante reuniões, transmissão de informações na organização, negociações e atendimento a clientes internos e externos.

Segundo Nonato Júnior (2009, p. 203) “[...] os Secretários Executivos trabalham em uma condição ‘arterial’, ou seja, funcionando como agente de interligação entre vários executivos e técnicos, a comunicação mostrou-se como elemento central para seu trabalho informacional”. Dessa forma conclui-se que a habilidade da comunicação oral é fundamental para a atividade secretarial.

Quanto as demais opções, apesar de demonstrar uma menor frequência da habilidade em estudo, percebe-se que também é indispensável o uso da oralidade nas atividades cotidianas.

6.2.2 Falta de eficácia na transmissão de uma informação desejada através da linguagem oral

Gráfico 7 - Falta de eficácia na transmissão de uma informação



Fonte: Pesquisa de campo 2013

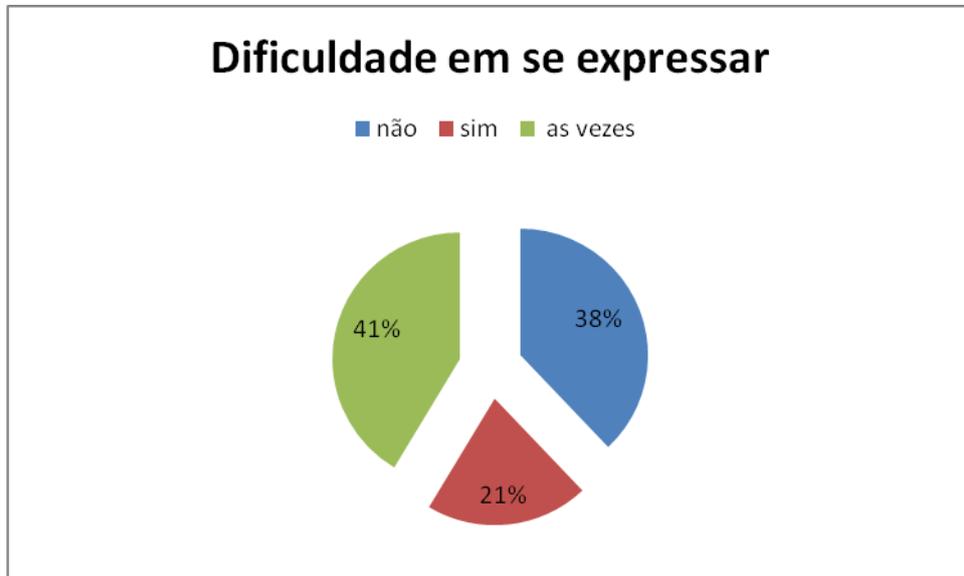
Quando indagados sobre a falta de eficácia na transmissão de uma informação na linguagem oral, 58% dos investigados, pelo menos uma vez, não conseguiu transmitir com eficácia uma informação, apontando vários motivos, entre eles, falta de vocabulário, nervosismo, incompreensão da informação a ser transmitida, falta de conhecimento sobre o assunto, canal errado para transmitir a informação e informação incompleta, conforme demonstra o gráfico acima.

Os demais investigados, 26% responderam não ter havido situação no qual tiveram dificuldades em transmitir uma informação, e 16% responderam que às vezes possuem dificuldades em transmitir informações.

Conclui-se que muitos fatores podem interferir no processo de comunicação oral. Linkemer (1999., p.35) afirma que falar bem é mais complicado e também bem mais crucial do que podemos imaginar. Compreende muitas dimensões, inclusive físicas e psicológicas.

6.2.3 Quanto à dificuldade em se expressar na transmissão de uma informação

Gráfico 8 - % quanto a dificuldade em se expressar na transmissão de uma informação



Fonte: Pesquisa 2013

Conforme Linkemer (1999, p.12) a habilidade de comunicação mais evidente é falar, que abrange o que você fala e como fala. Para transmitir uma informação é fundamental exprimir de forma correta e coesa para que o ouvinte possa entender e interpretar a informação transmitida.

Conforme o gráfico acima, percebemos que 38% dos investigados não possuem dificuldades em transmitir uma informação, tal resultado pode ser justificado pelo tempo de atuação profissional que esses possuem. Já 41%, a maioria, responderam que às vezes possuem dificuldades em transmitir informações e 21%, afirmaram possuir dificuldades em se expressar, tendo os respondentes, mencionado os mesmos aspectos que os impedem a uma boa comunicação, entre eles, a falta de entendimento na informação passada, falta de planejamento, falta de experiência, timidez, nervosismo e insegurança.

Pode-se observar que a dificuldade em se expressar é causada por aspectos ligados a insegurança sobre a informação, ou seja, não possuindo um conhecimento sobre o que será transmitido surgem obstáculos que prejudicam o processo.

6.2.4 Comunicação com superiores

Gráfico 9 - Comunicação com superiores



Fonte: Pesquisa 2013

Quando questionados sobre a dificuldade em se comunicar com superiores 16% afirmou ter dificuldades em se comunicar com superiores devido ao alto nível de conhecimento que eles possuem sobre as informações, 42% afirmam que às vezes possuem dificuldades em se comunicar com superiores devido ao tipo de assunto a ser informado e em determinadas situações, 42% afirmam não ter nenhum tipo de dificuldade em se comunicar com superiores devido a freqüência com se comunicam.

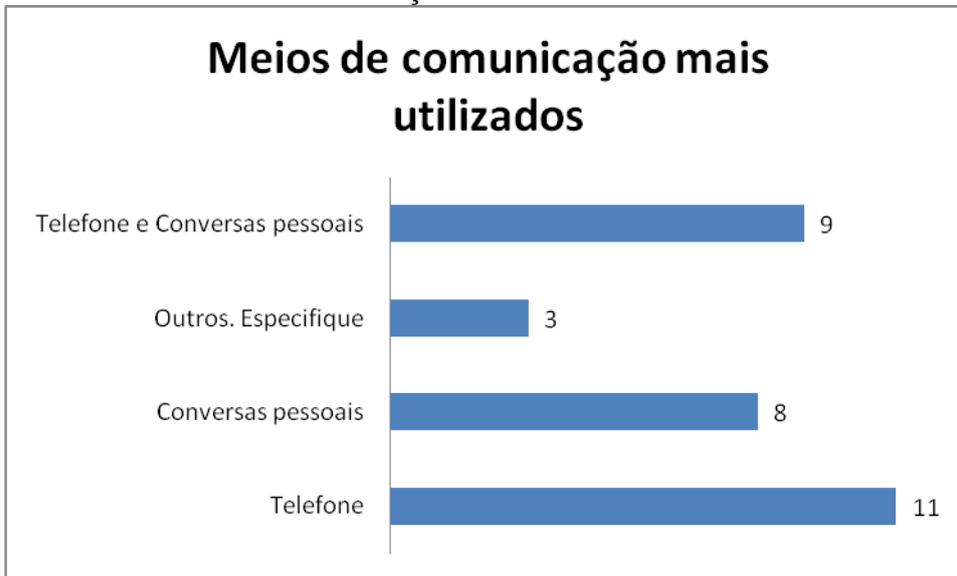
Diante dos resultados percebe-se que a disparidade nas respostas que afirmam ter dificuldades em se comunicar e não possuem dificuldades em se comunicar está mais uma vez ligada ao tempo de atuação dos investigados, conforme apresentado no gráfico 5.

Entre o Secretário e o Executivo deve existir uma relação de parceira, no qual atuando como equipe, gera-se mais resultados e aumenta-se a produtividade. Neiva & D'Elia (2009, p. 58) destacam sobre isso:

O executivo mais do que ninguém, necessita da sua sintonia, do seu rápido entendimento dos códigos ditos e não ditos. Ele espera que você capte 'no ar' como está o clima organizacional, o que é urgente e o que pode esperar [...]

6.2.5 Quanto ao meio de comunicação que mais utiliza

Gráfico 10 - Meio de comunicação mais utilizado



Fonte: Pesquisa 2013

Dos pesquisados, o meio de comunicação mais utilizado é o telefone e conversas pessoais. Vanoye (1998, p. 37) afirma que no decorrer de uma comunicação oral, os interlocutores estão em presença, num lugar e num tempo conhecidos por eles, trocam observações a respeito de um determinado assunto. Hernandez e Medeiros (2006, p. 73) afirmam que numa organização, as mensagens servem como instrumento para influenciar clientes e funcionários. Já Cherry (1968, p. 24) destaca:

Mas a vida no mundo moderno, ai dependendo cada vez mais de meios 'tecnicos' de comunicação, telefone, e telégrafo, rádio e imprensa. Sem tais auxiliares técnicos, a moderna cidade- Estado não poderia subsistir uma semana que fosse, pois é somente por meio deles que o tráfego e o comercio podem efetuar-se; que bens e serviços podem ser distribuídos aonde se façam necessários [...]

Conclui-se que os meios de comunicação no qual os interlocutores podem se expressar e tornar clara a transmissão das informações são os meios mais utilizados pelo mercado e conseqüentemente pelos profissionais.

6.2.6 Documentação do processo de comunicação oral

Gráfico 11 - Documentação do processo de comunicação oral



Fonte : Pesquisa 2013

Sobre a comunicação escrita Vanoye (1998, p. 69) afirma ser um sistema simbólico de representação da fala. As organizações utilizam da comunicação escrita para registrar as informações sejam elas de âmbito interno ou externo.

A maioria, 65% dos pesquisados, informaram que não há a necessidade de documentar o processo de comunicação oral, os demais 35% afirmaram existir a necessidade em documentar o processo de comunicação oral, sendo os meios mais utilizados, ata de reunião, ofício, memorando e protocolos.

6.2.7 ¹Comunicar oralmente processo de comunicação escrita

Gráfico 12 - Comunicação oral de documentos escritos



Fonte : Pesquisa 2013

A questão número 07 indagou sobre a necessidade de comunicar oralmente documentações escritas. Das respostas obtidas a maioria informou que não há necessidade de comunicar oralmente documentos escritos, já a minoria informou que realizam o processo quando a informação é passada para vários setores e para reforçar a informação escrita.

Para Medeiros e Hernandes (2006, p. 73) “a secretária começa a melhorar seu desempenho quanto à comunicação, quando dedica um maior tempo à elaboração de suas mensagens e se preocupa com a informação que deseja transmitir”.

¹O total de questionários aplicados foi 31, porém um aluno não respondeu essa questão, totalizando apenas 30 respondentes na questão 7 - Apêndice

6.2.8 ²Situações em que a comunicação oral não é considerada apropriada

Gráfico 13 - Comunicação oral não é apropriada



Fonte: Pesquisa 2013

Ao responder a questão número 08 a grande maioria dos investigados responderam que não existem situações em que a comunicação oral não é apropriada, constatando-se que a comunicação oral é sempre apropriada durante a realização das suas atividades. Enquanto que 11 dos investigados responderam que existem situações que a comunicação oral não é apropriada como em informações sigilosas, documentar informações (ofício, memorando, atas) ou informações passadas a outras filiais.

Hernandes e Medeiros (2006, p. 89) sobre a comunicação escrita afirmam:

[...] significa a série de afirmativas transmitidas por meio de cartas, telegramas, radiogramas, fonogramas, fax, ou outros meios pelos quais as pessoas que se encontram em lugares diferentes transmitem, reciprocamente, seus pensamentos. É uma comunicação efetiva por meio de papéis, cartas ou documentos.

² O total de questionários aplicados foi 31, porém um aluno não respondeu essa questão, totalizando apenas 30 respondentes na questão 8 - Apêndice

6.2.9 Sobre as dificuldades que existem na comunicação oral que não existe na escrita

Com a finalidade de investigar quais as dificuldades que existem na comunicação oral que não existe na escrita os respondentes mencionaram vários aspectos, onde justificam as dificuldades, abaixo algumas delas:

O pensar rápido, que faz com que muitas vezes a pessoa fala por impulso, porque tem que dar alguma resposta rapidamente. Já na escrita você pode colocar seus pensamentos em ordem. (Entrevistado I)

Na escrita a gente pode reescrever a frase, modificar e apenas comunicar quando já estiver ok. Já na comunicação oral não tem como voltar atrás, ou você sabe se comunicar de forma precisa ou não. . (Entrevistado II)

Na comunicação oral, as vezes, você fala o que não convém pois fala sem pensar, sem falar, o que não acontece na comunicação oral. . (Entrevistado III)

Na comunicação oral você possui muitos aspectos para observar e interpretar a mensagem transmitida, na escrita ser for bem escrita, a transmissão da mensagem é objetiva, dependendo do texto. (Entrevistado IV)

Na comunicação escrita você tem mais tempo para formular o que vai dizer, você pode reler e alterar algo caso seja necessário. O mesmo não acontece na comunicação oral, uma vez dito é mais difícil corrigir. . (Entrevistado V)

A possibilidade de ser interrompido o que pode dificultar na explanação de um assunto. . (Entrevistado VI)

Na comunicação oral pode acontecer de não ser transmitida claramente a mensagem ao receptor já que na comunicação escrita você pode pensar antes de escrever; na comunicação oral a pessoa deve ter tempo disponível para conversar ou transmitir alguma mensagem enquanto que na comunicação escrita pode ser feita em momento posterior além de ficar registrado, como um documento. . (Entrevistado VII)

Percebe-se que as dificuldades apontadas se relacionam ao controle emocional que devemos possuir ao expressar nossas idéias e opiniões sobre determinado assunto. Tal condição torna-se viável quando desenvolvida a capacidade de perceber, avaliar e expressar de maneira adequada uma emoção, de gerar pensamentos e sentimentos que facilitem a compreensão de si mesmo e dos outros (Neiva & D'Edelia, 2009).

Ainda sobre isso Neiva & D'Edelia (2009, p. 108), afirmam, “as emoções são contagiosas. Elas podem nutrir ou envenenar, dependendo da nossa escolha e do nosso aprendizado sobre elas.” Nesse sentido é percebido a importância das múltiplas inteligências do indivíduo, entre elas a Inteligência Emocional, ligada a capacidade de lidar com o meio, capaz de influenciar o indivíduo e da inteligência interpessoal, que é a habilidade de controlar e administrar suas emoções e sentimentos e a inteligência intrapessoal, que refere-se a competência através da qual o indivíduo se relaciona bem com as pessoas que interage.

6.2.10 Quanto à existência da motivação para realizar comunicação oral

Gráfico 14 - Motivação para realizar comunicação oral



Fonte:Pesquisa 2013

Conforme ilustra o gráfico acima, 61 % dos investigados não possuem motivação para realizar comunicação oral, os demais 39% possuem motivação, sendo estas através de oportunidades para expressar idéias e opiniões, quando são encarregados de executar atividades que exigem habilidade de comunicação oral.

6.2.11 Empresas que investem no aperfeiçoamento da comunicação oral

Gráfico 15 - Empresas que investem em comunicação oral



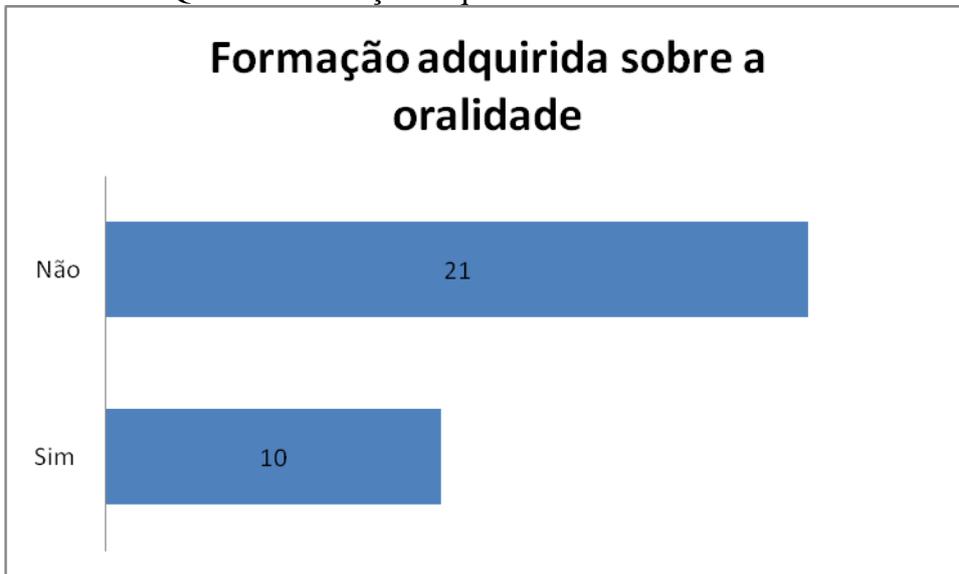
Fonte: Pesquisa 2013

Com o propósito de verificar se o aperfeiçoamento da comunicação oral é facilitada pelas empresas, foi perguntado aos investigados se as empresas que atuam investem no aperfeiçoamento da sua comunicação oral. A maioria respondeu que não existe nenhum tipo de investimento nessa área, quanto à minoria relataram que existe a contribuição da empresa para o aperfeiçoamento através de cursos e ambientes específicos para tal comunicação.

Conforme o Art. 5º, capítulo III do código de ética do Profissional de Secretariado(1989), “[...] c)é dever dos secretários e secretárias exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoando[...]; [...] f)procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades[...].” Percebe-se nesse sentido a importância que o profissional deve ter em atender a conduta da profissão.

6.2.12 Quanto à formação adquirida na faculdade

Grafico 16 - Quanto a formação adquirida



Fonte: Pesquisa 2013

De acordo com a maioria dos respondentes a formação adquirida na faculdade não é suficiente, mencionando que embora no ambiente acadêmico exista a prática da comunicação oral, através das apresentações de seminários, palestras, debates e grupo de estudo, que colaboram para a perda da timidez, não são suficientes para desenvolver as técnicas da oralidade, destacam também que as habilidades de comunicação são desenvolvidas com as práticas realizadas no ambiente de trabalho e com controle emocional. Os demais informaram que a formação adquirida na faculdade é satisfatória, destacando que as situações que são submetidas para apresentações de trabalhos acadêmicos são comparadas as situações do mercado de trabalho no qual exigem conhecimento, domínio do assunto e controle emocional. Por último comentaram que o aperfeiçoamento da oratória depende do interesse de cada um, buscando recursos que possibilitem este.

6.2.13 Quanto aos recursos, existentes na faculdade, que contribuíram para a prática da oratória

Gráfico 17 – Quanto à existência de recursos na faculdade para prática da oratória



Fonte – Pesquisa 2013

Já quando questionados sobre os recursos disponíveis na faculdade, a maioria concorda ter acesso a recursos que contribuem para prática da comunicação oral, reforçando a ultima observação da questão anterior, no qual destaca que uma boa oratória depende do interesse cada um. Sobre isso Penteado (2012, p, 13) afirma:

A tradução de sons em palavras é fenômeno estritamente individual, como estritamente individuais são todas as demais fases do processo de Comunicação humana. A organização de palavras em frases, a escolha do meio, a intenção, o significado, a finalidade, a transmissão e a recepção da resposta de volta ao estímulo por nós transmitido, a significação que lhe atribuímos, a compreensão que chegamos, tudo se passa na esfera de nossa individualidade e pode sofrer variações de pessoa para pessoa.

6.2.14 A importância do domínio da comunicação oral para atuação profissional

Quanto ao item investigado todos foram unânimes em responder que consideram a comunicação oral importante para a atuação profissional, conforme destaca algumas das afirmações abaixo, selecionadas:

Pois possibilita expressar seu conhecimento adquirido e contestações para melhoria dos processos.

Saber se comunicar bem e ter o domínio do assunto a ser repassado é fundamental para que a minha atuação seja satisfatória. Sempre que recebo feedbacks , esse ponto da comunicação oral é citado.

Não só é importante como essencial, a vida profissional da Secretária Executiva se baseia na comunicação tanto oral, como escrita e corporal.

Em algumas situações temos que representar os executivos, dessa forma é essencial que tenhamos o básico de conhecimento sobre a comunicação oral.

O profissional de secretariado muitas vezes representa a organização em que trabalha e a forma como ele se comunica diz muito sobre a sua empresa.

Como secretária é impreterivelmente necessário para a profissão, já que lidamos com o público em geral é preciso ter uma comunicação oral adequada e segura para que os ouvintes se sintam seguros com a informação.

Como a Secretaria é um elo dentro da organização, ela deve saber se comunicar eficazmente.

O profissional de Secretariado Executivo precisa saber falar bem em público e ser uma ferramenta eficiente na comunicação dentro da empresa.

Uma secretaria precisa se expressar de forma coerente fazendo assim fluir as informações que deve repassar dentro do órgão em que atua.

A esse respeito vale ressaltar que a comunicação oral é um instrumento preferido, de comunicação com outro, principalmente nas organizações (Neiva & D'Elia, 2009), onde as informações são transmitidas e transformadas com o propósito de possibilitar um diferencial.

6.2.15 Investimento no aperfeiçoamento da comunicação oral

Gráfico 18 – Investimento x Aperfeiçoamento



Fonte : Pesquisa 2013

A questão número 15 revelou que a maioria dos investigados não investe no aperfeiçoamento da comunicação oral e que esses, correspondem a profissionais que possuem certo tempo de atuação profissional. Já 19%, busca investir no aperfeiçoamento da oratória.

6.2.16 Formas de buscar aperfeiçoamento da comunicação oral

Quanto à forma de aperfeiçoar a comunicação oral, dos que investem no aperfeiçoamento, que representa 19% dos investigados – conforme gráfico 18, os mais mencionados são participação em cursos, palestras e seminários no qual possibilitam a vivência com assuntos no qual irão tratar a comunicação oral.

6.2.17 Características de profissionais que considera ter uma boa habilidade de comunicação oral

A maioria dos respondentes destacou várias características que foram observadas em pessoas que trabalham na mesma organização e possuem domínio da comunicação oral, são elas: dinâmica, divertida, expressiva, boa fluência, domínio dos assuntos, boa aparência, segura, desenvolta, domínio de vocabulário, comunicativo, objetiva, tranqüila, observadora, humilde, criativa e boa dicção. Além dessas podemos encontrar várias outras, que vão desde características físicas e psicológicas a traços característicos da exposição oral. Sobre estes, Câmara (1986, p. 6) afirma:

É claro que o grande número de traços característicos da exposição oral, ausentes na escrita, impõe o dever de bem utilizá-los, para que a linguagem seja boa: quem fala em público tem de atender para o timbre de voz, para a altura da emissão vocal, para o complexo fenômeno que se chama entoação das frases, bem como saber jogar, adequadamente, com gestos do corpo, dos braços, das mãos e da fisionomia.

A minoria dos respondentes (06 investigados) não descreveu nenhum comentário sobre esta questão.

6.2.18 Contribuição da comunicação oral para o desenvolvimento profissional

Gráfico 19 – A importância da comunicação oral para a profissional de secretariado



Fonte: Pesquisa 2013

Na questão número 19, foi verificado que 94% dos respondentes concordam que possuir uma boa comunicação oral contribui para o profissional se desenvolver na empresa e conseqüentemente contribui para o desenvolvimento profissional. Abaixo algumas das afirmações que reforçam tal conclusão:

Acredito que saber se comunicar bem é essencial em qualquer profissão, mas principalmente o Secretário Executivo, que está em comunicação com público externo (clientes, fornecedores, etc.) e com o público interno (colaboradores, diretores). Dessa forma, o profissional de secretariado ganhará espaço e crescerá dentro da empresa.

É muito importante que se tenha uma boa oralidade já que a todo momento estamos recendo e fornecendo informações tanto para o público interno como para externo, pois onde existe relacionamento pessoal precisa existir também a comunicação oral.

É um dos requisitos que contribuem para a ascensão profissional pelo menos onde trabalho percebi isso. Aqueles que estão em um cargo mais elevado, são os que sabem se comunicar melhor.

Quem possui boa comunicação tem mais facilidade de se relacionar com os colegas de trabalho, seus superiores e com o público externo e certamente essas boas relações contribuem para o desenvolvimento do profissional na empresa

Acredito que seja de fundamental importância para se fazer o networking e manter essa rede de contatos sempre renovada e em sinergia, isso acredito eu, abre muitas portas.

Constata-se que a comunicação oral favorece, ao profissional, situações que o direciona ao progresso, contribuindo com o objetivo organizacional e individual.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atual mercado de trabalho, no qual a vantagem competitiva é força que conduz ao sucesso, tem proporcionado mudanças no perfil de profissionais que buscam acompanhar a essa nova realidade e almejam o sucesso profissional. Nesse sentido, a parceria entre as organizações e os profissionais contribui para garantir o futuro organizacional, assim como viabilizar a satisfação de ambas as partes.

A comunicação, ao longo da evolução do mercado, assumiu várias formas e modalidades, passando a ser usada como uma ferramenta estratégica pelas organizações capaz de transformar a informação a seu favor. Dentre as várias formas de comunicação, o presente trabalho buscou analisar a comunicação oral como instrumento para o desempenho das atividades do profissional de Secretariado Executivo contribuindo para o desenvolvimento organizacional e profissional.

Assim, o presente trabalho teve o intuito de verificar a importância da comunicação como ferramenta estratégica para a realização das atribuições do profissional de secretariado executivo e a contribuição desta para o alcance dos objetivos dos secretários. Fundamentado pelos argumentos dos autores citados ao longo do levantamento bibliográfico, quanto à importância da comunicação oral, conclui-se que a comunicação possui uma grande relevância nas organizações, dentro dos quais a informação transmitida passa a estabelecer uma ligação entre o mundo dos negócios e o público a ser influenciado, seja interno ou externo.

Quanto à importância da comunicação oral para o profissional de secretariado, observa-se que esta possui uma grande relevância durante a realização das atividades secretariais, tendo em vista o fato de que o profissional atua como agente facilitador, intermediando desde simples troca de informações a importantes negociações.

No que diz respeito à contribuição da comunicação oral para o alcance dos objetivos profissionais do secretário, foi constatado que a comunicação oral está interligada às atividades inerente ao secretariado. Assim, uma boa proficiência oral é necessária para o desempenho efetivo da profissão.

Percebemos pelas respostas aos questionários aplicados que o processo de comunicação oral ainda é pouco desenvolvido por uma parte dos investigados, impedindo-os de realizar com eficácia suas atividades, tendo em vista que esta é uma ferramenta

indispensável à sua rotina, no uso de suas atribuições. Em contrapartida, constatou-se que existe a consciência por parte dos profissionais sobre a relevância da comunicação oral para a empresa em que atua e para a profissão. Alguns respondentes apontam situações em que a falta de proficiência comunicativa por meio da oralidade, interferiu na eficácia e eficiência da atividade desempenhada.

Foram observadas algumas limitações como, por exemplo, a falta de colaboração por parte de alguns colegas, que se mostraram pouco comprometidos durante a aplicação dos questionários. Embora esse fator tenha ocorrido, o presente trabalho trata de oferecer uma contribuição para o desenvolvimento da profissão e do profissional. Desejamos no futuro ampliar tal pesquisa de forma a apresentar informações mais abrangentes sobre o tema pesquisado.

Conclui-se que a comunicação oral faz parte das atribuições e habilidades do profissional que deseja atingir com eficácia e eficiência os objetivos organizacionais e profissionais.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997

ARGENTINI, Paul A. **Comunicação Empresarial: A Construção da Identidade, Imagem e Reputação**. 4ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

CÂMARA JUNIOR, Joaquim Matoso. **Manual de Expressão Oral e Escrita**. Ed. 9ª. Petrópoles : Vozes, 1986.

CHERRY, Colin. **A Comunicação Humana: uma recapitulação de conjunto e uma crítica**. Ed. 2ª. São Paulo: 1968).

CRUZ, Joelma Freire. **A Contribuição da Comunicação Verbal Exercida pelo Secretário Executivo para os Resultados Organizacionais**. 2011. 48 p. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – FEAACS, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas**. 3ª Ed. São Paulo: Summus, 2003.

KAPLAN, Burton. **Comunicação Estratégica: A arte de transmitir**. ed original. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Ed, 1993

KLOTTER, Philip. **Administração de Marketing**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1996

KREUZ, Neusa. **A importância do domínio da comunicação oral pra o Secretário Executivo**. Revista EXPECTATIVA, v. 2, nº 2, 2003. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/525/436>>. Acesso em: 05 jul 2013.

LINKEMER, Bobbi. **Secretaria Eficiente: Prepare-se para o sucesso**. São Paulo: Nobel, 1999.

LOPES, Boanerges. **Gestão em Comunicação Empresarial: Teoria e Técnica**. 1ª Ed.

MAIA, Silvânia Barreto. **As exigências no mercado de trabalho**. 2002. [7], 55, [3] f. : Monografia (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2002.

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e Comunicação Organizacional: Um olhar estratégico sobre as organizações**. 2ª ed. São Paulo: Difusão Editora, 2008.

MARTINS, Dileta Silveira Martins ; ZILBRKNOP, Lúbia Scliar. **Português Instrumental**. 25ª ed. São Paulo: Atlas, 2004

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretaria**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo: A fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PENTEADO, José Roberto Whitacke. **A Técnica da Comunicação Humana**. Ed. Ver. E ampl. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

REGO, Francisco Gaudenio Torquato. **Comunicação Empresarial/Comunicação Institucional: Conceitos, estratégias, sistemas, estruturas, planejamento e técnicas**. São Paulo: Summus, 1986.

SANTOS, Cássia Viviane; CAIMI, Flávia Eloisa; **Gestão Secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. Disponível em: http://www.biblioteca.ufc.br/images/stories/arquivos/bibliotecauniversitaria/guia_normalizacao_ufc_2012.pdf, Fortaleza, 2013.

VANOYE, Francis. **Usos da Linguagem: Problemas e técnicas na produção oral e escrita**. 11ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO À PESQUISA

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

TEMA: O SECRETARIO EXECUTIVO E O DESAFIO DA COMUNICAÇÃO ORAL

Sendo o profissional de Secretariado Executivo uma peça chave para o sucesso das organizações em que trabalha, é indispensável que este possua o domínio da comunicação oral, que é fundamental para atender as expectativas do mercado de trabalho cada vez mais competitivo. Nesse contexto, pretende-se analisar o nível de competência na comunicação oral destes profissionais e averiguar os principais efeitos de uma boa proficiência oral sobre suas carreiras, bem como identificar os possíveis elementos que dificultem a fluência oral destes secretários.

PARTE I – PERFIL DO INVESTIGADO

1) Idade

20 a 25 anos

26 a 30 anos

31 a 35 anos

Mais de 35 anos

Outro _____

2) Sexo

Feminino Masculino

3) Escolaridade

Superior completo

Superior incompleto

Especialização

Outro _____

4) Tipo de organização em que trabalha:

Pública Privada

5) Tempo de atuação profissional

() Até 02 anos () de 03 a 05 anos () de 06 a 10 anos () Outro _____

PARTE II – O SECRETÁRIO EXECUTIVO E O DESAFIO DA COMUNICAÇÃO ORAL

1) Com que frequência precisa conduzir situações (reuniões, negociações, comunicação de informações, etc) que exigem habilidades de comunicação oral?

- a) () 01 ou 02 vezes por semana
- b) () 03 a 05 vezes por semana
- c) () Outro _____

Por favor, explique em que situações isto acontece.

2) Alguma vez não conseguiu transmitir com eficácia uma informação desejada através da linguagem oral?

- a) () Não
- b) () Sim
- c) () Às vezes

Por favor, explique, relatando uma ou mais situações, caso julgue necessário.

3) Quando precisa transmitir uma informação, através da oralidade, possui dificuldade em se expressar? Caso a opção marcada seja NÃO, avance para questão 5. Caso responda Sim ou Às Vezes, por favor explique em que situações isso ocorre e quais são as dificuldades encontradas.

- a) () Não
- b) () Sim
- c) () Às vezes

Por favor, explique.

4) Possui dificuldades em se comunicar oralmente com superiores?

- a) Sim
- b) Não
- c) Às vezes

Por favor, explique, relatando uma ou mais situações, caso julgue necessário.

5) Qual o meio de comunicação que mais utiliza?

- a) Telefone
- b) Conversas pessoais
- c) Outros. Especifique _____

6) Na empresa em que atua, existe a necessidade de documentar o processo de comunicação oral? Se “sim”, por favor especifique de que forma é documentada a comunicação oral.

- a) Sim
- b) Não

7) Existe a necessidade de comunicar oralmente algum documento escrito (comunicação escrita) divulgado na empresa? Se “sim”, por favor especifique de que forma é feita esta comunicação oral.

- a) Sim
- b) Não

8) Existe alguma situação em que a comunicação oral não é considerada apropriada, em seu ambiente de trabalho? Se “sim”, por favor especifique.

- a) Sim
- b) Não

9) Quais as dificuldades que existem na comunicação oral que não existem na escrita, na sua opinião?

10) No ambiente em que atua, existe motivação para realizar comunicação oral? Caso responda “sim”, por favor explique de que forma é motivado(a) a se comunicar através da oralidade.

a) () Sim b) () Não

11) Sua empresa investe no aperfeiçoamento da comunicação oral? Se “sim”, especifique de que forma. Se “não”, quais os motivos?

a) () Sim b) () Não

12) Para a prática da comunicação oral, a formação que adquiriu na faculdade foi suficiente?

a) () Sim b) () Não

Por favor, comente.

13) Na sua opinião, na faculdade existiu recursos que contribuíram ou contribuem para a prática da comunicação oral?

a) () Sim b) () Não

14) Você considera o domínio da comunicação oral importante para sua atuação profissional? Caso responda “sim”, por favor explique de que forma isso acontece.

a) () Sim b) () Não

15) Você tem investido de alguma forma no aperfeiçoamento de sua habilidade comunicação oral? Caso responda “não”, avance para a questão 20.

a) () Sim b) () Não

16) De que forma tem investido no aperfeiçoamento de sua habilidade comunicação oral?

a) () Através da participação em cursos

b) () Através da participação em palestras

c) () Através da participação em seminários

d) () Outros. Especifique. _____

17) Conhece alguém dentro da empresa em que atua que você considere ter uma boa habilidade de comunicação oral ? Quais as características dessa pessoa que o fazem lembra-se dela neste contexto?

18) Ter uma boa comunicação oral contribui para o profissional a se desenvolver na empresa? Caso responda “sim”, por favor explique de que forma isso acontece.

a) () Sim

b) () Não

19) Deseja fazer algum comentário adicional?

Obrigada por sua contribuição!

ANEXO A – CÓDIGO DE ÉTICA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Código de Ética

Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.

Capítulo I Dos Princípios Fundamentais

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

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

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

Capítulo II Dos Direitos

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

Capítulo III Dos Deveres Fundamentais

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

Capítulo IV Do Sigilo Profissional

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

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

Capítulo V Das Relações entre Profissionais Secretários

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

Art.9º. - É vedado aos profissionais: a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais; b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário; c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI Das Relações com a Empresa

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

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

Capítulo VII Das Relações com as Entidades da Categoria

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

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

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

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

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

Capítulo VIII

Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

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

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

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

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

ANEXO B – LEI E REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSIONAL

Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República.

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

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

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

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.4º. desta Lei.

II - Técnico em Secretariado

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau

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

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

Art.4º. São atribuições do Secretário Executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;

II - assistência e assessoramento direto a executivos;

III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;

IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;

V - interpretação e sintetização de textos e documentos;

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

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

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

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

X - conhecimentos protocolares.

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

I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;

II - classificação, registro e distribuição de correspondência;

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

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

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

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

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

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

José Sarney

Almir Pazzianotto

Fernando Henrique Cardoso

Paulo Paiva