



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,**  
**SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS.**  
**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**SILVANA MAIA MOURA**

**OS DESAFIOS ENFRENTADOS POR PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO**  
**EXECUTIVO**

**FORTALEZA**

**2014**

SILVANA MAIA MOURA

**OS DESAFIOS ENFRENTADOS POR PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO**

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

Orientadora: Prof<sup>ª</sup> Joelma Soares da  
Silva

FORTALEZA

2014

SILVANA MAIA MOURA

**OS DESAFIOS ENFRENTADOS POR PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO**

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

Aprovada Em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Professora Mestre Joelma Soares da Silva**

**Orientadora**

---

**Professora Mestre Conceição de Maria Pinheiro Barros**

**Membro**

---

**Professora Daniela Giareta Durante**

**Membro**

À Deus

À meus pais

À meu esposo e filhos Anaxandro, Lucas, Icaro e Laryssa

À minha irmã e cunhado Jonilda e Roberval

À meus sobrinhos Rennê, Raniery e Rennan

À minha madrinha Dadinha

À meu sogro e sogra Raimundo e Socorro

À professora Joelma Soares

Aos professores participantes da Banca Examinadora

## AGRADECIMENTOS

À DEUS por tudo o que tenho e tudo o que sou.

À meus pais que muito fizeram por mim em vida.

À meu esposo Anaxmandro que muito me incentivou e me apoiou.

À minha irmã que muito se dedicou e me ajudou a ficar com meus filhos enquanto eu ia para Universidade Federal do Ceará.

Aos meus sogros pelo apoio.

À minha madrinha pela sua dedicação e meus sobrinhos e cunhado pelo incentivo.

À Professora Joelma Soares da Silva pela força, incentivo, paciência e excelente orientação.

As professoras participantes da Banca examinadora Joelma Soares da Silva, Conceição de Maria Pinheiro Barros e Daniela Giaretta Durante pelo tempo e pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos professores que me ensinaram muito no decorrer deste curso.

Aos meus colegas de turma pela amizade e cooperação.

A todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para a minha vitória.

**Sonhar o que quiser sonhar, essa é a beleza da mente.  
Fazer o que quiser fazer, essa é a força de vontade.  
Confiar em si mesmo, testar seus limites, essa é a  
coragem necessária para alcançar o êxito.**

**Bernard Edmonds.**

## RESUMO

O objetivo geral deste trabalho é identificar os desafios enfrentados pelos profissionais de Secretariado Executivo no exercício da profissão. Foi feita uma revisão bibliográfica focada no histórico da profissão, o perfil atual e as exigências do mercado de trabalho, bem como os desafios cotidianos, do profissional contemporâneo, e mais especificamente do profissional de Secretariado. Foi feita uma pesquisa de campo através de um questionário aplicado com 26 discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará que já exerciam a profissão. O questionário foi dividido em três partes: a 1ª parte, mostrou o perfil dos respondentes, a 2ª parte mostrou as atribuições secretarias e a 3ª parte, os desafios por eles enfrentados. Após as análises dos resultados, percebeu-se que as atribuições mais exercidas pelos respondentes foram: a assessoria a executivos/gestores, gestão de documentos e arquivos, redação de textos profissionais e atendimento pessoal, virtual e telefônico. E os principais desafios apontados foram: excesso de atribuições, comunicação organização difusa, realização de atividades além das suas atribuições, manter-se atualizado/capacitado, gerenciamento do tempo e lidar com situações de stress.

**Palavras-chave:** Secretário executivo. Atribuições. Desafios.

## ABSTRACT

The aim of this study is to identify the challenges faced by the Executive Secretary of professionals in the profession. A literature review was focused on the history of the profession, the actual profile and the requirements of the labor market as well as the daily challenges of contemporary professional, and more specifically the Secretariat professional. A field survey was conducted through a questionnaire applied to 26 students of the Executive Secretariat course at the Federal University of Ceará already working in the profession. The questionnaire was divided into three parts: Part 1st, showed the profile of respondents, the 2nd secretarial duties and the 3rd part assignments, the challenges they face. After analyzing the results, it was noticed that the powers exercised by most respondents were: the advice to executives / managers, document management and archives, writing professional texts, virtual and telephone service. And the main challenges mentioned were: excessive assignments, diffuse organization communication, conducting activities beyond their duties, keeping up to date / trained and deal with stress.

**Keywords:** Executive Secretary. Assignments. Challenges.



**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Atribuições Secretariais desenvolvidas pela amostra de profissionais de Secretariado Executivo.....	32
Tabela 2 – Desafios enfrentados pela amostra de profissionais de Secretariado Executivo.....	36

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2 PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO.....</b>	<b>12</b>
2.1 Histórico da Profissão.....	12
2.2 Perfil atual da Profissão.....	15
2.3 Exigências do Mercado de Trabalho.....	17
<b>3 DESAFIOS PROFISSIONAIS.....</b>	<b>20</b>
3.1 Desafios Cotidianos.....	20
3.2 Desafios do Profissional Contemporâneo.....	21
3.3 Desafios do Profissional de Secretariado Executivo.....	26
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>29</b>
4.1 Coleta de dados.....	29
4.2 Universo e Amostra.....	30
<b>5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISES DE DADOS.....</b>	<b>31</b>
5.1 Perfil dos respondentes.....	31
5.2 Atribuições desenvolvidas pela amostra de profissionais de Secretariado Executivo..	31
5.3 Desafios enfrentados pela amostra de profissionais de Secretariado Executivo.....	36
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>43</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>44</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente com a evolução tecnológica e a globalização o mercado de trabalho vem sofrendo grandes modificações, tornando-se cada vez mais seletivo e exigente em escala mundial. Com isso os desafios enfrentados pelo profissional de Secretariado Executivo passou a fazer parte da necessidade de acompanhamento das mudanças constantes que ocorrem no mercado de trabalho e na modernização das suas atividades como um todo.

Neste estudo a questão a ser pesquisada foi: quais os desafios enfrentados pelos discentes do curso de Secretariado Executivo que já atuam na área? Sabe-se que a cada momento surge uma nova mudança no perfil do profissional, com isso a importância desse profissional estar sempre atualizado e capacitado.

Devido às essas frequentes mudanças e tendências que vêm ocorrendo no mundo dos negócios, como a Globalização, por exemplo, o mercado profissional exige cada vez mais um novo perfil do profissional de Secretariado Executivo, não só na execução de suas atividades específicas, mas também na sua formação, na sua atuação direcional e gerencial nas organizações nacionais e internacionais. Devido a isto, é de suma importância que o profissional de Secretariado Executivo esteja preparado para enfrentar os novos desafios surgidos com as constantes mudanças na sociedade. Com todas essas mudanças este trabalho mostra algumas qualidades, capacidades, competências e desafios dos quais os profissionais não podem se furtar.

Considerando essa justificativa o objetivo geral deste trabalho é identificar os desafios enfrentados pelos profissionais de Secretariado Executivo e os objetivos específicos que são:

- I. Identificar as atividades desenvolvidas por uma amostra de profissionais de Secretariado Executivo.
- II. Identificar os desafios enfrentados por uma amostra de profissionais de Secretariado Executivo.

O Capítulo 2 mostra o histórico da profissão, o perfil atual da profissão e as exigências do mercado de trabalho.

O Capítulo 3 apresenta os desafios profissionais: os cotidianos, os do profissional contemporâneo e os do profissional de Secretariado.

O Capítulo 4 trata da metodologia usada na pesquisa.

O Capítulo 5 traz a apresentação e análises dos resultados através do perfil dos respondentes, das atribuições secretariais e desafios enfrentados.

O Capítulo 6 por fim são apresentadas as referências, anexos e apêndices.

## **2 PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

A profissão de Secretariado Executivo tem passado por grandes mudanças. No decorrer do tempo, ocorreram vários fatos que foram decisivos para o avanço da profissão e a mudança no perfil do Secretário.

### **2.1 Histórico da Profissão**

No passado os secretários, em sua maioria, eram escravos e suas condições de trabalho eram bem diferentes e estavam distante de serem as ideais para a época. Na Idade Média, os secretários eram obrigados a lutar nas batalhas e lidar com as tarefas secretariais ao mesmo tempo, até que, um grupo de escribas começaram a adotar o hábito dos monges, com isso, em meados do Século XIV, 70% da classe secretarial originava-se dos monastérios e naquela época eram todos homens e atuavam como copistas e arquivistas (FENASSEC, S/D).

O surgimento das mulheres como secretárias aconteceu somente na época de Napoleão Bonaparte quando ele decidiu levar uma mulher para acompanhá-lo com o intuito dela registrar todos os detalhes das batalhas em cada uma de suas campanhas. Foi somente em 1877 que deu-se o primeiro passo para a emancipação feminina com o anúncio de uma mulher como secretária, onde com isso ela seria a primeira mulher Secretária Americana. Em meados de 1902 já havia cerca de 50.000 mulheres secretárias provocando com isso uma mudança gigantesca que revolucionaria o mundo Secretarial (FENASSEC, S/D).

No Brasil, a atuação da mulher como profissional de secretariado, surge, com maior ênfase, na década de 1950, com a chegada das multinacionais, porém mantinham uma postura de subordinados (PORTELA; SCHUMACHER, 2006). Nesta época eram exercidas atividades meramente operacionais, tais como: atendimento telefônico, datilografia, envio e recebimento de correspondência, recepção de visitas, manutenção de arquivos, anotações na agenda de reuniões e em raríssimos casos o uso da redação.

Na década de 1960, surgiu o Clube das Secretárias, onde o profissional ainda permanece executando as técnicas secretariais básicas. Em 1969, surge o primeiro curso de graduação em secretariado realizado na Universidade Federal da Bahia, porém só reconhecido em 1998. Só que quem recebeu o primeiro reconhecimento na época foi a Universidade Federal de Pernambuco em 1978.

Na década de 1970 foi criada a 1ª Associação de Classe, onde aconteceram várias mudanças muito significativas para a profissão. O profissional é reconhecido e ganha seu espaço nas organizações, é visto como membro ativo da gerência, participando de programas de desenvolvimento mais elaborados e específicos e atuando na dinâmica da empresa (RIBEIRO, 2005). Ainda nesta época ocorreram vários eventos importantes, dentre eles: O Clube das Secretárias se transforma na Associação das Secretárias do Rio de Janeiro em 15 de dezembro de 1970, com o objetivo de reunir a classe, em busca da conscientização e aprimoramento profissional. Em 7 de setembro de 1976 criou-se a Associação Brasileira de Entidades de Secretárias (ABES). Em 5 de setembro de 1978 surgiu a Lei nº 6.556/78 que reconhece o profissional de secretariado e regulamenta as suas atribuições. Em 1977, foi criada a Lei nº 1421/77 que convencionou a data de 30 de setembro como Dia Nacional do Secretário devido Lilian Scholes ser a primeira mulher a escrever em uma máquina em público, nascida em 30 de setembro de 1850, daí a homenagem às secretárias.(PORTELA; SCHUMACHER, 2006).

Na década de 1980 com o avanço da tecnologia, a secretária passa a participar mais ativamente na organização em um trabalho conjunto com seu superior. Em 30 de setembro de 1983, foi aprovado o Código de Ética da Secretária Brasileira. Em 30 de setembro de 1985, é sancionada a Lei nº 7.377/85 que regulamenta a profissão de Secretariado. Em 1988 foi criada a Federação Nacional de Secretários (FENASSEC, S/D). Em 7 de junho de 1989 foi publicado o Código de Ética Profissional, criado pela união dos sindicatos (PORTELA;SCHUMACHER, 2006).

Na década de 1990 foi criado o Curso de Bacharel em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, reconhecido pelo Ministério da Educação pela Portaria nº 2749/01 e assinada pelo Ministro da Educação Paulo Renato Sousa. É nesta década que o profissional de secretariado já aparece com um novo perfil, onde os homens ressurgem na profissão, passando a atuar como assessor, gestor, empreendedor e consultor. Ele passa a ser o secretário da organização como um todo, assessorando e trabalhando para um melhor desenvolvimento da organização. O secretário é reconhecido como peça chave para o desenvolvimento da organização (NONATO JÚNIOR, 2009).

Em 2002, a profissão de Secretariado foi atualizada na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), Dividindo os profissionais de Secretariado, como segue abaixo:

### **1 Técnico em secretariado**

Secretária (técnico em secretariado - português), Secretário (técnico de nível médio), Secretário-assistente administrativo (técnico), Técnico em secretariado (português)

### **2 Secretária(o) executiva(o)**

Assessor de diretoria, Assessor de presidência, Assistente de diretoria, Assistente de presidência, Auxiliar administrativo de diretoria, Auxiliar administrativo de presidência, Secretário de diretoria, Secretário de gabinete, Secretário de presidência, Secretário pleno, Secretário sênior, Tecnólogo em secretariado

### **3 Secretária(o) bilíngue**

Assessor bilíngue, Assistente bilíngue, Auxiliar administrativo bilíngue, Secretário bilíngue de diretoria, Secretário bilíngue de gabinete, Secretário bilíngue de presidência, Secretário pleno bilíngue, Secretário senior bilíngue

### **4 Secretária(o) trilíngue**

Assessor trilíngue, Assistente trilíngue, Auxiliar administrativo trilíngue, Secretário pleno trilíngue , Secretário sênior trilíngue , Secretário trilíngue de diretoria, Secretário trilíngue de gabinete, Secretário trilíngue de presidência

### **5 Tecnólogo em secretariado escolar**

Secretário de escola (tecnólogo), Secretário escolar (tecnólogo)

Em 2005 foi instaurada as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para o ensino de Secretariado Executivo, através do parecer nº0102 CES/CNE, aprovado no dia 11 de março de 2004. Esta instauração dessas diretrizes veio fortalecer o perfil do Secretariado em sua História Contemporânea (NONATO JÚNIOR, 2009). Esta diretriz estabelece os seguintes conteúdos para o profissional de secretariado:

- conteúdos básicos: ciências sociais, jurídicas, econômicas, da comunicação e da informação;
- conteúdos específicos: técnicas secretariais da gestão secretarial, administração e planejamento estratégico, organização e métodos, psicologia e ética empresarial, domínio de pelo menos uma língua estrangeira;
- conteúdos teóricos-práticos: laboratório informatizado, estágio curricular supervisionado e atividade complementares, preferencialmente com abordagem de comunicação e ênfase em softwares e aplicativos.

A profissão de secretariado executivo não só acompanhou, com mérito, a evolução gradativa da história como criou a sua própria. Isso significa um legado digno de orgulho tanto no cenário brasileiro quanto no mundial.

A história do secretariado brasileiro é feita de muitas conquistas: são mais de 30 anos de organização de profissionais conscientes e comprometidos com o crescimento, a qualificação, a organização e a valorização da profissão.

“A evolução da profissão de secretário, com as transformações que isso acarretou, é um fato, como é de fato as alterações que ocorreram em todas as profissões” (MEDEIROS; HERNANDES, 2006, p.342). As profissões sofrem mudanças concretas a todo o momento, isto é um fato que acontece devido às transformações constantes que a evolução provoca no mundo.

## **2.2 Perfil atual da profissão**

O secretário de hoje é tido como um profissional de múltiplos papéis, ou seja, um profissional de quem se esperam resultados satisfatórios, os quais serão obtidos por meio de seu conhecimento técnico, pelo seu domínio operacional de equipamentos, por sua habilidade pessoal e também pela sua coordenação de alguns serviços e pessoas.

Muitos são os conhecimentos essenciais que constituem o sucesso do secretário (MAZULO; LIENDO, 2010). Percebe-se que suas funções básicas importantes para o exercício da profissão, são:

- Rotina diária, utiliza-se das técnicas de secretariado (planejamento, organização e controle de agenda, arquivos, follow-up, reuniões, viagens, etc.);
- Faz uso efetivo da comunicação nos mais diversos canais disponíveis (telefone, redação de textos, recepção de clientes, etc.), inclusive em outros idiomas;
- Gerenciamento do tempo, utilizando-se de técnicas que lhe permitam auxiliar o executivo a gerenciar melhor o tempo dele, possibilitando uma rotina de trabalho voltada a assuntos realmente relevantes;
- Relacionamento interpessoal, criando condições para que o relacionamento entre as pessoas seja harmonioso e transcorra sem conflitos;
- Supervisão de diversas áreas (telefonema, despacho e manuseio de correspondência, serviço de protocolo, recepção e copa). Além disso, como a secretária ocupa hoje o papel de assessora de seu executivo, ela necessita conhecer as mesmas técnicas utilizadas. Põe ele no seu dia a dia para compreender suas ações, ou seja, liderança, motivação, comunicação efetiva, negociação e criatividade.

A secretária deve possuir ainda algumas qualidades básicas para que tenha um excelente desempenho de sua profissão (MAZULO; LIENDO, 2010), dentre elas estão:

- Polivalência , aceitando o crescente desafio de atuar em várias frentes ao mesmo tempo;
- Efetiva disposição para assessorar pessoas;
- Discrição, pois as atividades secretariais envolvem muitos aspectos confidenciais da empresa, que, portanto, não devem, em hipótese alguma ser divulgados aleatoriamente;
- Bom senso, elemento fundamental para o exercício da profissão;
- Objetividade, uma vez que nossa função é sermos facilitadoras, ou seja, otimizar a rotina das pessoas envolvidas com a empresa e solucionar possíveis problemas. Objetividade, exatidão e prática facilitam esse processo;
- Criatividade, tendo em vista que a rotina é uma condição inexistente no dia a dia do profissional do secretariado. A todo momento, nos deparamos com as mais diversas situações e precisamos resolvê-las com muita flexibilidade, destreza e elegância;
- Lealdade, destacando que, a partir do momento em que trabalhamos em uma empresa, sejamos leais a ela e ponto final;
- Respeito é fundamental à estrutura da organização, a seus valores, suas características e, principalmente à diversidade humana;
- Iniciativa, ressaltando a importância de criar novas possibilidades em vez de simplesmente executar;
- Dinamismo e entusiasmo, uma vez que a secretária deve exercer a profissão com vivacidade, alegria e infinita disposição;
- Paciência e Tolerância são palavras de ordem para a profissional de secretariado. Sem paciência nem tolerância, o dia a dia se torna cansativo e improdutivo;
- Gostar, sinceramente de pessoas, pois a secretária é a interface entre os profissionais que atuam em determinada empresa e, assim, deve se relacionar harmoniosamente com todos, independentemente da posição hierárquica que ocupam;
- Profissionalismo, lembrando que ser profissional é ser imparcial;
- Pontualidade é imprescindível, pois planejar, organizar e controlar o tempo de sua área de atuação e o seu próprio tempo é uma das nossas atividades. É importante saber que atrasos ou faltas acarretam grandes problemas para as pessoas e as áreas que dependem de nossas informações e competência;
- Discernimento na apresentação pessoal deve ser característica da secretária,



porque ela é a imagem de sua área de atuação, da sua empresa. Desse modo, a secretária deve se preocupar com sua apresentação pessoal e sua devida adequação ao ambiente em que atua;

- Cultura é saber o que se passa no mundo. Ter bagagem cultural e intelectual são fatores de relevante importância para uma profissional que se relaciona com pessoas dos mais diferentes níveis hierárquicos, sociais e econômicos;
- Visão holística é fundamental, pois deve-se conhecer a empresa em que se atua, seus produtos, seus concorrentes, sua situação no segmento a que pertence, os departamentos e as respectivas funções, os nomes e os cargos das pessoas, etc. Esses conhecimentos facilitarão a rotina do profissional, uma vez que trarão subsídios para que possa direcionar eficientemente telefonemas, recados, documentos, arquivos, etc.

Em suma, é indispensável uma atualização constante das competências individuais da profissão secretarial, pois o mercado de trabalho está cada vez mais exigente, e o diploma por si só não fará o diferencial esperado, e sim a somatória das competências adquiridas e praticadas ao longo da vida profissional, pessoal e acadêmica.

Observa-se que, devido à era da globalização, teve-se uma evolução em vários setores, proporcionando diversidade de funções e atividades que modificaram a atuação das organizações, impondo uma nova postura e, conseqüentemente, as funções e atribuições ganharam outras formas de trabalho, se expandindo em diversas áreas do conhecimento. Com essas mudanças, o perfil do profissional de secretariado vem sofrendo alterações constantes, com isso, esses profissionais tem buscado novas alternativas para ampliar seus conhecimentos, seu aperfeiçoamento sempre buscando acompanhar as novas tendências do mercado atual.

Diante disso, as mudanças adquiridas no perfil adequado às novas transformações não se resume apenas a instruções prescritas, mas a diversas competências e ações adquiridas pelo profissional que superem as expectativas organizacionais.

### **2.3 Exigências do Mercado de Trabalho**

Ser Secretário Executivo é um grande desafio que somente os profissionais que estão capacitados e preparados tem o poder de exercer a profissão com muita desenvoltura, eficiência e eficácia. Além das qualificações técnicas, conhecimento em alguns idiomas e formação acadêmica, os perfis traçados para as posições mais concorridas do mercado de trabalho exigem habilidades interpessoais, competências múltiplas e, principalmente, foco em resultados, assim como necessário se faz o aperfeiçoamento constante das habilidades no

manejo das relações interpessoais e o desenvolvimento de competências plurais que vão além do seu campo de atuação.

No ambiente corporativo que temos hoje, as exigências são muitas, pois as frequentes mudanças e tendências que vêm ocorrendo no mundo dos negócios exige cada vez mais um novo perfil do profissional de Secretariado Executivo.

O Secretário Executivo vem conquistando cada vez mais um espaço de grande relevância não somente na execução de suas atividades específicas, mas atuando também no contexto de direção, gerenciamento e assessoramento das mais diversas organizações nacionais e internacionais.

Segundo GOLZE (2006), as Secretárias devem ter capacidades de:

- Planejar, organizar e executar atividades secretariais específicas;
- Assessorar direta ou indiretamente executivos;
- Participar e discutir objetivos e metas da organização, adotando a filosofia empresarial e intermediando em atos decisórios da mesma;
- Redigir textos profissionais inclusive em idiomas estrangeiros, utilizando a comunicação geral e as técnicas secretariais;
- Organizar eventos dentro de regras protocolares (cerimonial) e de etiqueta social;
- Organizar arquivos e controlar documentos e correspondências, distribuindo-os dentro de sua complexidade e importância;
- Compreender os campos da administração e recursos humanos, contabilidade, economia geral, direito e matemática comercial, legislação social, comércio internacional, técnicas redacionais e secretariais, atuar na fala, escrita, leitura e áudio-compreensão dos idiomas;
- Atuar nos níveis de assessoria, gerência, diretoria e liderança;
- Ter uma alta capacidade de adaptar-se as mais variadas mudanças, dentre outras.

Segundo um estudo realizado pelo Instituto de Genebra, que traça perfis profissionais para os próximos anos, o foco a ser perseguido pelos profissionais de Secretariado Executivo são pautados nos comportamentos, habilidades e competências. Com isso, para manter-se no mercado de forma atuante o profissional de Secretariado Executivo precisa também desenvolver várias competências (PINHEIRO, 2010), dentre elas:

- Visão Estratégica – O profissional precisa criar visão de futuro, olhar criticamente o presente e promover mudanças sem perder o foco no desempenho de curto prazo.

- Desenvolvimento de Pessoas – Desenvolve as capacidades dos funcionários que atuam direta ou indiretamente em sua equipe para melhorar o desempenho atual e futuro da organização.
- Comprometimento – Precisa assumir e compartilhar responsabilidades amplas, envolver-se pessoalmente e garantir o envolvimento de outros para atingir o resultado final.
- Foco em Resultados – Planeja e encoraja o trabalho com objetivos claros, prioriza ações, inventa soluções eficazes com foco no cliente e desenvolve parcerias que geram resultados dentro de altos padrões éticos.
- Trabalho em Equipe – Desenvolve relações dentro e fora da empresa, lida com pessoas e idéias diferentes, promove o trabalho de equipe conquistando respeito e credibilidade pela forma como atua.
- Influência – Capacidade de convencer outros utilizando diferentes estratégias de argumentação e de desenvolvimento de pessoas-chave.
- Auto-Conhecimento – Tem consciência dos seus comportamentos, solicita feedback e guia pensamentos e ações equilibrando razão e emoção.
- Aprende e Ensina – Aprende com autonomia, documenta, aplica e compartilha o conhecimento promovendo aprendizagem de outros profissionais pela troca.
- Inovação – Inova, trabalha na sua implantação e estimula outros a inovarem.
- Decisão – Decide respeitando os valores da empresa, usando a instituição, dados disponíveis e ideias de pessoas diferentes para fazer diagnósticos, avaliar riscos e criar instrumentos para monitorar resultados.
- Visão de Negócios – Conhecer profundamente o ambiente de negócios e aplicar este conhecimento para alavancar resultados atuais e futuros de empresas.

Com o novo perfil, o profissional de Secretariado Executivo, terá o desafio de encontrar dentro de si, bases mais sólidas e permanentes para uma atuação mais coerente, agregada a valores e conhecimento das exigências do mercado de trabalho atual.

### **3 DESAFIOS PROFISSIONAIS**

Diversos são os desafios surgidos nos dias atuais. Devido às inúmeras e constantes mudanças ocorridas, os profissionais buscam cada vez mais conhecimentos mesmo na diversidade e complexidade. Observa-se que a complexidade já faz parte das relações independentes dos cenários futuros (DUTRA, 2002).

#### **3.1 Desafios Cotidianos**

Segundo HOUAISS (2009), a palavra desafio é a ação ou efeito de desafiar. É uma convocação para todo e qualquer tipo de jogo, competição. É o ato de instigar alguém para que realize alguma coisa, normalmente, além de suas competências ou habilidades. Ocasão ou grande obstáculo que deva ser ultrapassado.

Atualmente a maioria dos profissionais enfrentam desafios no dia-a-dia para conseguir um amadurecimento. É muito difícil se obter méritos profissionais sem antes vencer grandes desafios e aprender com eles a lição necessária para se tornar uma pessoa de responsabilidade e com capacidade de resolver os mais variados problemas existentes (QUEIROZ, 2008). Também é necessário ter consciência que ninguém nasce sabendo tudo, mas que com o passar do tempo, com muita determinação e objetividade, pode-se conquistar um espaço profissional. Para isso, é preciso aprender com os próprios erros e observar com atenção as situações e os comportamentos dos profissionais com quem se trabalha (QUEIROZ, 2008)

Enfrentar os desafios é ter coragem de seguir em frente, sem desanimar nem esmorecer compreendendo todo o processo pelo qual todo problema precisa passar. Obedecer às regras é de fundamental importância a fim de que todo processo de um problema profissional carente de solução seja resolvido de forma clara e consistente.

Hoje, mais do que nunca, pode-se observar que o profissional de qualidade é aquele que sabe enfrentar desafios e fazer deles uma experiência a mais na sua carreira profissional. Quem não está preparado, ou pelo menos não se prepara para as dificuldades existente no dia - a - dia do trabalho, dificilmente obterá amadurecimento e vivência de uma vida mais próspera. Quanto mais desafios o profissional vencer, quanto mais problemas resolver, mais capacitado se tornará para obter êxito profissional. É importante para o profissional que busca reconhecimento e sucesso, saber fazer dos seus problemas diários um desafio para si mesmo (QUEIROZ, 2008).

### 3.2 Desafios do Profissional Contemporâneo

O mundo muda de forma rápida, assim como as exigências profissionais no mundo contemporâneo. Com isso, os desafios crescem cada vez mais fazendo com que os profissionais busquem de forma insistente o diferencial através de novas habilidades.

#### *Desafio de se profissionalizar*

A Sociedade atual passa por grandes transformações em um breve espaço de tempo. Os avanços da Tecnologia da Informação e o surgimento da Internet dão oportunidade para a produção, veiculação e recepção de informações de forma rápida, precisa e satisfatória. Com a globalização os desafios atuais para um melhor desempenho da profissão tem crescido assustadoramente. Muitas são as mudanças ocorridas e exigências pedidas aos profissionais.

Tudo e todos se conectam, sem fronteiras, com velocidade e muito intercâmbio pessoal e profissional (NEIVA; D'ELIA,2009). Nesse processo de globalização o desafio de se profissionalizar é muito difícil. Todos, ou pode-se dizer, a maioria das pessoas precisam trabalhar para manter o seu sustento ou de sua família, com isso o desenrolar da combinação trabalho com estudo torna as dificuldades e os desafios para se profissionalizar muito grandes. Com as mudanças constantes que se intensificam cada dia mais, as organizações necessitam que seus profissionais se qualifiquem no menor tempo possível, a fim de acompanhar o ritmo acelerado das mudanças. Fazendo com isso, o surgimento de grandes desafios que o profissional deverá enfrentar no decorrer do seu desenvolvimento profissional. (NEIVA; D'ELIA,2009).

#### *Desafio da Gestão do Tempo*

A eficiência do trabalho do profissional tem um desafio bastante relevante para um ótimo desempenho da profissão, que é saber administrar de maneira eficiente e inteligente o seu tempo, conseguindo com habilidade e competência ser mais produtivo e realizar as atividades exigidas dentro do prazo estabelecido (VEIGA, 2010).

Em decorrência do corre-corre diário, da agitação do cotidiano, da grande quantidade de atividades, é comum ouvir pessoas reclamarem da falta de tempo, entretanto outras conseguem realizar suas atividades dentro do estabelecido. Todos possuem o mesmo tempo (24 horas), mas o que varia é como este é planejado, utilizado e controlado. A administração do tempo pode ser definida “como um plano de utilização e controle do mesmo

da forma mais eficiente e eficaz possível” (MAITLAND, 2000, p.7). Conclui-se que o tempo não é variável, entretanto a administração do tempo muda a fim de atender às necessidades de cada pessoa. O plano deve ser elaborado de maneira a atender às necessidades individuais. Logo, são equivocadas as expressões “ganhar tempo” e “perder tempo”, já que o tempo é limitado.

É essencial identificar as prioridades e as situações que propiciam o desperdício desse recurso e definir os objetivos pessoais e profissionais. O profissional deve ser capaz de diferenciar as atividades importantes das urgentes. A proposta da administração do tempo não é tornar o profissional escravo dele, e sim melhorar a sua qualidade de vida e o seu desempenho profissional (VEIGA, 2010).

Diversas situações propiciam o desperdício do tempo, dentre elas pode-se citar:

- Uso inadequado do telefone;
- Interrupções frequentes;
- Dificuldade em distinguir o que é “urgente” e o que é “importante”;
- Falta de planejamento e de definição de objetivos;
- Dificuldade de estabelecer as prioridades;
- Falta de conhecimento da atividade a ser desempenhada;
- Bate-papo com colegas;
- Falta de organização;
- Dificuldade em delegar tarefas;
- Excesso de reuniões.

Deve-se contudo, o profissional ter relacionado algumas sugestões para ajudá-lo na administração do seu tempo, dentre alguma tem-se ( VEIGA,2010):

- Conhecer as atividades a serem realizadas, a fim de que o tempo de execução seja planejado adequadamente.
- Faltando meia hora para terminar o seu expediente, planeje as atividades do dia seguinte no caderno de anotações. Em seguida, estabeleça as prioridades. Se o profissional tiver dúvida para priorizar alguma atividade, deve pedir auxílio ao chefe.
- Ao chegar à empresa, reexamine as prioridades, e no decorrer do dia também.
- Iniciar o seu expediente desempenhando as atividades mais importantes, mais complexas e aquelas que dependem somente de você.

- Realizar uma atividade de cada vez, finalizando-a. Evite iniciar várias atividades ao mesmo tempo sem concluí-las.
- As tarefas que não puderem ser realizadas de acordo com o planejamento devem ficar no follow-up aguardando solução.
- Identificar as situações e atividades que geram desperdício de tempo.
- Definir com seu chefe dois horários para despachar com ele. Sugerimos que o primeiro seja no início do expediente e o outro após o almoço.
- Ser breve no cafezinho.
- Estabelecer um tempo livre para aquelas tarefas de última hora, ou seja, que não foram planejadas.
- Planejar e separar os recursos necessários para o desempenho das atividades a fim de evitar as interrupções.
- Manter a estação de trabalho e o arquivo organizados para não perder tempo à procura de documentos e informações.
- Comunicar-se de maneira clara, precisa, objetiva e certificar-se de que o seu interlocutor assimilou corretamente a sua mensagem.
- Reavaliar os processos e as rotinas de trabalho, com o intuito de otimizá-los e simplificá-los, tornando-os menos burocráticos.
- Delegar as tarefas de menor importância e certificar-se de que o indivíduo compreendeu a maneira correta de realizá-las, evitando o retrabalho e a perda de tempo.
- Determinar um horário para a sua leitura diária e seleção dos assuntos importantes, em função do excesso de informações.
- Ser simpático e agradável com seus colegas de trabalho, mas evitar o bate-papo excessivo.
- Cumprir os prazos estabelecidos e evitar os adiamentos porque, além de comprometer o cronograma de atividades, pode transformar uma atividade importante em urgente.
- Lembre-se de que o telefone não é brinco, portanto seja breve ao utilizá-lo.
- Se a sua empresa permitir, verifique no máximo duas vezes ao dia os seus e-mails particulares. Certifique-se antes da política de utilização da Internet da sua empresa.
- Manter o foco no que é importante e não desperdiçar tempo com detalhes que não farão diferença.

- Não prolongar o seu horário de almoço.
- Aprender a dizer “não” às solicitações que não são urgentes nem importantes ou negociar prazo para entrega.

O profissional é responsável pela administração do seu tempo, portanto deve sugerir algumas ações com o intuito de contribuir na utilização desse recurso. É aconselhável que o profissional proponha ao chefe que ele determine um horário para atender e retornar as ligações telefônicas; estabeleça horários para despachar com seus subordinados e para as reuniões cotidianas (diretoria, departamento, etc.) desenvolva o hábito de planejar as atividades diárias e marque reuniões somente quando for imprescindível. O profissional deve prestar atenção enquanto o chefe lhe solicita um trabalho ou explica como deve ser entregue, para não precisar interrompê-lo posteriormente para esclarecer as dúvidas (VEIGA, 2010).

O profissional que administra o seu tempo adequadamente tem os dias menos estressantes, consegue cumprir os compromissos assumidos; as atividades são realizadas dentro do prazo estabelecido, conseqüentemente, os objetivos são alcançados; o convívio com a família e com os amigos melhora; aumenta o tempo livre, permitindo que o profissional desenvolva outras atividades; melhore a produtividade e permite um controle eficiente e eficaz do tempo (VEIGA, 2010).

### *Desafio de ser reconhecido na profissão*

Segundo o Dicionário Aurélio, a palavra reconhecimento significa: admitir como legal, ou como bom, ou verdadeiro, ou legítimo. O profissional terá que absorver competências e conhecimentos exigidos pelo mercado de trabalho, tendo como prioridade o seu comprometimento com o exercício e o reconhecimento da profissão tanto no ambiente profissional como no social, já que o seu comportamento e conhecimento serão os elementos que trarão o respeito, a credibilidade e a valorização da profissão (FENASSEC, S/D). Alguns comportamentos profissionais devem ser desenvolvidos para que uma pessoa possa obter um melhor desempenho no seu trabalho e para que com isso alcance sucesso e reconhecimento na sua profissão. A este conjunto de comportamentos dá-se o nome de Inteligência Profissional (LIMA, 2007).

A Inteligência Profissional é a soma da Competência Técnica de um profissional juntamente com a Inteligência Emocional e Social do mesmo. Dentre as principais características da inteligência profissional (LIMA, 2007), pode-se citar:



- Desenvolver competência técnica em setores essenciais de suas funções profissionais;
- Desenvolver sua inteligência social para conquistar o apoio de colaboradores no desempenho de suas funções;
- Desenvolver sua inteligência emocional para otimizar seu próprio desempenho profissional (LIMA, 2007).

O conhecimento constituirá o principal instrumento de ascensão e reconhecimento profissional. As melhores oportunidades, a remuneração maior, os postos mais elevados e as maiores chances de crescimento e reconhecimento profissional estarão nesse caminho (CHIAVENATO, 2006 apud SOUZA, 2008).

Na busca por crescimento e reconhecimento é necessário exercer a procura contínua de novos conhecimentos, ter sede insaciável de novas e melhores técnicas de ação, não ser complacente consigo mesmo, continuar sempre a tentar o novo com seriedade, nunca se sentir orgulhoso demais para aprender e quanto mais adquirir experiência mais consciência deve ter de quanto lhe falta saber (SOUZA, 2008).

### *Desafio de se manter empregável*

Compreende-se por empregabilidade a condição daquele profissional que está apto a entrar e manter-se no mercado de trabalho e que possui flexibilidade para se adaptar às constantes mudanças. O profissional empregável possui conhecimentos, competências, habilidades e atitudes que o tornam importante no mercado de trabalho. A relevância não está associada somente à empresa em que trabalha, mas ao mercado de trabalho de uma maneira geral (VEIGA, 2010).

Existem vários conceitos para o termo empregabilidade, para FERREIRA (1999, p.741), ser uma pessoa empregável significa “que pode ser empregado; diz-se de indivíduo que está apto a entrar e manter-se no mercado de trabalho, graças à adequada qualificação profissional”.

O profissional que tem empregabilidade decide o rumo de sua carreira profissional, enquanto o que tem baixa empregabilidade está sujeito às circunstâncias. O profissional que tem empregabilidade consegue emprego mais rápido, independentemente da situação em que esteja o mercado de trabalho, ou seja, da oferta ou da demanda. Durante muito tempo, as organizações cuidavam da carreira profissional de seus funcionários. Nos dias atuais, essa situação mudou bastante e cabe a cada profissional cuidar do seu bem mais valioso: a gestão da

sua carreira. O profissional empregável está sempre preocupado em aperfeiçoar suas competências, aumentar seus conhecimentos e ampliar sua rede de relacionamentos (VEIGA, 2010).

Com o intuito de tornar-se empregável, o profissional deve se autoavaliar para identificar qual conhecimento está precisando adquirir ou atualizar e a melhor maneira de aprendê-lo. Além disso, deve manter e ampliar a sua rede de relacionamentos, pois isso ajuda a conseguir informações úteis e importantes a respeito do mercado de trabalho (VEIGA, 2010).

A busca pelo novo emprego requer muita clareza e objetividade, portanto o profissional precisa ter noção de desenvolver competências técnicas, mercadológicas, de relacionamento, de comunicação oral e escrita, educação tecnológica e idiomas. É importante que o profissional faça das suas competências, habilidades e conhecimentos, um único aspecto. É necessário que a pessoa tenha discernimento de seus pontos fortes e fracos. Isso facilita na exposição de sua experiência profissional. O autoconhecimento é um facilitador na busca do emprego desejado, pois as organizações valorizam esse tributo. Considera-se muito importante que o profissional identifique aquilo que gosta de fazer e faz bem. O profissional que desenvolve atividades afins e trabalha naquilo de que gosta tem mais motivação, mais produtividade, sente-se feliz e realizado (VEIGA, 2010).

### **3.3 Desafios do profissional de Secretariado Executivo**

O profissional de Secretariado no meio de tantos desafios existentes busca uma boa preparação, aliada ao desenvolvimento de habilidades pessoais com o intuito de adquirir capacidade para assumir os mais variados e melhores cargos existentes.

#### *Desafio de vencer os Tabus (Desconhecimento da profissão)*

É do conhecimento do profissional atuante, que toda profissão tem seu lado desagradável. E com a profissão de Secretariado Executivo não poderia ser diferente.

Vários são os motivos pelos quais muitos desconhecem sobre a profissão, assim como existem as diversas dificuldades que fazem com que o secretário lute pelo crescimento profissional, consciente dos grandes desafios existentes e da necessidade de que deve subir degrau por degrau para conquistar os objetivos desejados, apesar dos tabus ainda existentes. (TESSER, 2011). Existem algumas situações em que os secretários são confundidos com recepcionistas, copeiras, dentre outras; Outra situação existente é como uma diarista (empregada doméstica) é chamada de secretária do lar, ainda nos dias atuais, e assim por

diante. A maioria dos profissionais da área de Secretariado não permitem esse tipo de atitude, porque para se tornar hoje um secretário executivo é preciso anos de estudos e dedicação, o que não ocorria no passado.

Com o surgimento da profissão de Secretariado Executivo em 1867, naquela época as funções das secretárias eram básicas, como: servir café, atender telefones, anotar recados, (TESSER, 2011). Devido a este fato a visão que se tinha das secretárias eram bem diferentes das atuais. Antigamente não era necessário ter formação técnica e nem muito menos superior e os preconceitos eram grandes. Porém, hoje tudo mudou e a profissão de Secretário Executivo exige uma boa formação superior.

Nada mais do que normal os profissionais almejem reconhecimento, respeito e admiração pelo exercício da profissão de secretariado, depois de tanta dedicação e estudo.

A profissão de Secretariado Executivo já evoluiu bastante, porém, ela deve acompanhar as mudanças que ocorrem quase que constantemente. Com essas mudanças a profissão tem mostrado seu crescimento e o surgimento das lutas contra os tabus que ainda existem na sociedade, apesar dos desafios enfrentados.

#### *Desafio enfrentados para o desenvolvimento da profissão*

No ambiente profissional, depara-se diariamente com conflitos e tensões ocasionadas pela grande dificuldade de lidar com as pessoas que possuem ideias e valores diferentes. Com isso, MAZULO; LIENDO, (2010), cita-se alguns cuidados que deve-se ter no desenvolvimento da profissão:

- Nas reuniões, que não são poucas, deve ser desenvolvida a empatia na tentativa de compreender a visão do outro e ter cuidado para que as discussões enfoquem sempre o propósito do grupo e nunca questões pessoais;
- As críticas devem ser feitas com o único objetivo de ajudar na resolução de problemas e melhorar o desempenho da equipe;
- Se houver conflitos, deve-se buscar a imparcialidade e domínio de qualquer tipo de agressividade, levando em consideração a individualidade e o pensamento do outro, ressaltando os aspectos positivos e buscando favorecer a harmonia entre as pessoas e o bom desenvolvimento das tarefas do grupo como um todo.

Atualmente, deve-se pensar em um profissional que sempre busca atuar respaldado em princípios éticos e seguir os princípios fundamentais, como: imparcialidade, respeito ao próximo e justiça.

Enfrenta-se diversas situações que leva-se ao desequilíbrio, causando conflitos. Deve-se buscar saber administrá-los, ou seja, buscar resolvê-los de forma imparcial, com base no autocontrole emocional, na diplomacia, na capacidade de negociação e, principalmente, com consciência de que as divergências nada têm a ver com as questões pessoais, agindo desta forma, tem-se um grande aliado na prática do desenvolvimento profissional.

É importante sempre lembrar, que profissionalmente falando, as atitudes de indiferença e as dificuldades de comunicação podem revelar imaturidade, além de serem inconsequentes e só trazerem resultados negativos.

Gerenciar conflitos não é apenas mediar embates dos outros, mas também das próprias disputas.

Em suma, cita-se abaixo algumas atitudes e posturas básicas que o secretário devera ter para um melhor desenvolvimento profissional (MAZULO; LIENDO,2010):

- Equilíbrio emocional;
- Ética;
- Empreendedorismo;
- Negociação;
- Empatia;
- Sensatez;
- Discernimento;
- Saber ouvir;
- Saber comunicar-se;
- Capacidade de transformar crítica em feedback;
- Flexibilidade.

Muitos são os desafios e as dificuldades enfrentadas para o desenvolvimento da profissão, porém não se deve deixar que medos e desânimos desvie o profissional do objetivo a ser alcançado, muito pelo contrário, que sejam motivos de incentivos para ir em busca de mais conhecimentos e assim conseguir o sucesso profissional desejado.

Em suma, com o constante processo de mudanças provenientes do fenômeno da globalização, o avanço tecnológico e os desafios surgidos decorrente dessas constantes mudanças, o Profissional de Secretariado deve sempre se manter bem preparado e atualizado para superar com segurança seus limites e conseguir alcançar o sucesso profissional.

## **4 METODOLOGIA DA PESQUISA**

A pesquisa científica é a realização de um estudo planejado, sendo o método de abordagem do problema o que caracteriza o aspecto científico da investigação (ANDRADE, 2006).

Pesquisa é um conjunto de ações que visam a descoberta de novos conhecimentos em uma determinada área.(MARCONI;LAKATOS, 1986).

Toda pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que procurar e o que se pretende alcançar. O objetivo torna explícito o problema, aumentando os conhecimentos sobre determinado assunto. “O objetivo da ciência não é somente aumentar o conhecimento, mas o de aumentar as possibilidades de continuar aumentando o conhecimento” (ACKOFF, 1978 apud MARCONI;LAKATOS, 1986, p.22).

A presente pesquisa se classifica como:

- Pesquisa Qualitativa: é uma pesquisa descritiva que explora as particularidades e os traços subjetivos considerando a experiência pessoal do entrevistado.
- Pesquisa Descritiva: levantamento de dados recorrendo a técnicas padronizadas de coleta, como o questionário.

Metodologia da Pesquisa é um conjunto de abordagens, técnicas e processos utilizados pela ciência para formular e resolver problemas de aquisição objetiva do conhecimento, de uma maneira sistemática (RODRIGUES, 2007, p.01). A metodologia é uma explicação bem detalhada e exata de toda ação desenvolvida no trabalho de pesquisa. É a explicação de tudo aquilo que se utilizou no trabalho de pesquisa.

Essa pesquisa é de natureza qualitativa, pois trata-se de uma pesquisa que não utilizou métodos quantitativos, nem na coleta, nem na análise de dados.

### **4.1 Coleta de dados**

A coleta de dados pode ser feita através de vários procedimentos, como testes, observação, questionários, entrevistas, dentre outros. O questionário foi o instrumento usado para realizar a presente pesquisa deste trabalho. Tal instrumento tem como principais objetivos economia de tempo, atingir maior número de pessoas simultaneamente, obtenção de respostas mais rápidas e mais precisas, dentre outras.

“O questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja” (CERVO;BERVIAN, 2002, p.48). Ele contém um conjunto de questões, todas logicamente relacionadas com o tema principal. “È um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (MARCONI;LAKATOS, 1986, p.74).

O instrumento da coleta de dados foi um questionário que foi aplicado pessoalmente em sala de aula, com uma média de aproximadamente 5 minutos por pessoa para a obtenção da resposta de todo o questionário. Vale ressaltar que o questionário foi respondido sem a interferência da pesquisadora, para que não houvesse manipulação ou influência nas respostas, manifestando-se apenas quando solicitada. O questionário foi estruturado em três partes: a primeira parte composta de sete questões objetivas relacionadas a caracterização do respondente, a segunda parte com 11 itens objetivos relacionadas às atribuições secretariais e a terceira parte com 18 itens objetivos relacionados aos desafios enfrentados pelos profissionais formandos. Referente a 2ª e 3ª partes do questionário foi usada uma escala de 0 – 5 variando de nunca à não respondeu. Foi aplicado em dois dias alternados, o primeiro no dia 09/05/2014 e o segundo no dia 30/05/2014.

A legenda da escala era a seguinte:

- 0 – Nunca
- 1 – Raramente
- 2 – Eventualmente
- 3 – Frequentemente
- 4 – Sempre
- 5 – Não responderam

#### **4.2 Universo e Amostra**

Neste trabalho foi abordada uma parte (amostra) de tal forma que ela seja a mais representativa possível do todo a partir de resultados pesquisados para se entender todo o conteúdo exposto e chegar a conclusão da pesquisa realizada.

“A amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população), é um conjunto do universo” (MARCONI;LAKATOS, 1986, p.22). Ainda de acordo com os autores, universo é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. E, amostra é um subconjunto do universo. No caso do presente estudo, o universo são os 139 alunos ativos do curso de Secretariado Executivo da

Universidade Federal do Ceará e a amostra são os 26 discentes que responderam o questionário e que já atuam profissionalmente como secretários executivos.

Os dados foram digitados e analisados por meio de tabelas e feitos no Excel.

## **5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Conforme explicado anteriormente, a pesquisa envolveu a aplicação de um questionário dividido em três partes a discentes de Secretariado Executivo devidamente matriculados no curso de Secretariado da UFC e que já atuam na área. A seguir são apresentadas as análises dos dados coletados, dividida em três partes conforme estruturação do questionário: perfil dos respondentes, atribuições secretariais e desafios enfrentados pela amostra de profissionais de Secretariado Executivo no desenvolvimento da profissão.

Por fim, foi elaborada a análise conclusiva, a partir do levantamento bibliográfico e análise de dados, aonde se chegou às inferências.

### **5.1 Perfil dos Respondentes**

No primeiro bloco foram abordados as características do perfil dos respondentes, tais como: sexo, ano de ingresso, faixa etária, tempo de trabalho, segmento da organização, tamanho da empresa e tipo de organização.

Dentre os 26 respondentes, grande parte tem entre 21 a 25 anos correspondendo a 61% dos participantes dos quais, 81% eram do sexo feminino, a maioria (34,6%) com ingresso no período de 2011. No que diz respeito ao tempo de atuação como secretário na organização onde trabalham, 92% dos respondentes está há menos de cinco anos, em organizações com até nove funcionários (classificadas como microempresas) perfazendo um total de 30%. O tipo de organização foi 50% de iniciativa pública com 88% sendo do ramo de serviços.

### **5.2 Atribuições desenvolvidas pela amostra de profissionais de Secretariado Executivo**

No segundo bloco da pesquisa, o qual cita algumas das atribuições secretariais, verificou-se a frequência com que realizam algumas atribuições secretariais focalizando atividades cotidianas que os profissionais executam no dia a dia de trabalho. As atribuições foram elencadas com base na orientação da literatura revisada e da lei de regulamentação.

Tabela 01– Atribuições Secretariais desenvolvidas pela amostra de profissionais de Secretariado Executivo

<b>Atribuições Secretarias</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Assessoria a executivos/gestores	19%	8%	8%	27%	38%	0%
Assessoria a outros profissionais da organização	4%	23%	23%	35%	15%	0%
Organização de reuniões	15%	31%	27%	15%	12%	0%
Gestão de documentos e arquivos	4%	8%	12%	19%	54%	4%
Gestão de viagens	19%	31%	19%	23%	8%	0%
Organização de eventos corporativos	23%	15%	27%	19%	15%	0%
Supervisão de áreas diversas	15%	23%	31%	23%	8%	0%
Gerenciamento da comunicação organizacional/setorial	15%	8%	23%	31%	19%	0%
Redação de textos profissionais	8%	19%	19%	19%	35%	0%
Atendimento pessoal, virtual e telefônico	4%	8%	8%	19%	62%	0%
Outras atividades (citar)	23%	8%	12%	4%	4%	50%

Fonte: pesquisa de campo, 2014

0 – Nunca

1 – Raramente

2 – Eventualmente

3 – Frequentemente

4 – Sempre

5 – Não responderam

Com a evolução da profissão, as atribuições exigidas tem ganhado várias formas diferenciadas de trabalho. Diante disso o profissional de Secretariado tem buscado ampliar seus conhecimentos se aperfeiçoando cada dia mais para acompanhar as novas tendências surgidas no mercado de trabalho.

#### *Assessoria a executivos/gestores*

Como se sabe a assessoria é uma das atribuições do secretário. Segundo NEIVA;D'ELIA (2009), essa atribuição é exercida pelo secretário com um maior número de poderes e decisões envolvendo várias responsabilidades à ele designada. Sabe-se da necessidade de ter conhecimento das técnicas usadas para melhor desenvolver essa atribuição. O Secretário Executivo, que vem conquistando um grande espaço no mercado de trabalho, tem executado com eficiência, precisão e muita constância a assessoria exigida aos executivos e, conforme dados analisados, na pesquisa realizada neste trabalho, percebe-se que essa atribuição atinge um grande percentual de realizações. Pode-se perceber a diferença da atuação do secretário hoje para o de antigamente, antes o secretário devido as atribuições serem meramente rotineiras, pouco tinha contato com o executivo, o que já não acontece nos dias atuais, devido a boa formação e o crescimento contínuo que o secretário executivo tem adquirido, hoje ele assessoria diretamente o executivo chegando muitas vezes até a tomar decisões sem consultá-lo.



Neste contexto de exigências observou-se, a grande importância desta atribuição para área de Secretariado Executivo, pois conforme pesquisa realizada, essa atribuição é exercida pela maioria dos respondentes.

#### *Assessoria a outros profissionais da organização*

A assessoria não se dá a somente ao executivo/gestor, mas também a outros profissionais da organização, o secretário assume um papel de gerenciamento na administração de outros departamentos na execução das atividades rotineiras e administrativas, com isso concorda-se com o que os autores MAZULO;LIENDO(2010), citado anteriormente, expõe sobre as qualidades básicas que o secretário deve ter, inclusive a importância de aceitar atuar em várias frentes ao mesmo tempo, isto é ser polivalente. Segundo a pesquisa, a maioria dos respondentes afirmaram que frequentemente realizam essa assessoria.

#### *Organização de reuniões*

Para a execução dessa atribuição com eficiência deve-se ter um sólido conhecimento técnico (MAZULO; LIENDO, 2010). Com isso, para exercer essa atribuição, o profissional deve está bem preparado para tal, pois grande parte das horas de trabalho do executivo é gasta em reuniões. É uma importante atribuição para área de Secretariado Executivo, pois uma boa organização de reuniões faz com que os conteúdos abordados sejam vistos e analisados prontamente. Com relação a pesquisa realizada observou-se que a maioria dos respondentes raramente exercem essa atribuição.

#### *Gestão de documentos e arquivos*

Arquivo, onde se guarda e conserva documentos é considerado a memória da organização. A gestão de documentos e arquivos deve ser desenvolvida de maneira simples, fácil e que atenda com praticidade às necessidades da organização (VEIGA, 2010). Como tudo em uma organização gira em torno de documentos e arquivos, pode-se observar como essa atribuição é suma importância para quem exerce a profissão de Secretariado Executivo.

Conforme pesquisa realizada observou-se que a maioria deles exercem sempre essa atividade.

### *Gestão de Viagens*

Organizar uma viagem requer atenção a detalhes muito importantes. É preciso está com todas as informações necessárias e atualizadas para a sua realização ser um sucesso (MAZULO; LIENDO, 2010) Como se trata de uma atribuição que exige conhecimento, ela deve ser exercida com muito cuidado, pois qualquer falha ou esquecimento, o dano causado pode ser muito sério e trazer graves consequências, por isso é uma atribuição que merece muita atenção na sua execução. Como o resultado da execução dessa atribuição é de suma importância, não é qualquer pessoa que a exerce. Essa atribuição entre a maioria dos respondentes desta pesquisa é raramente realizada por eles.

### *Organização de eventos corporativos*

O evento corporativo é um acontecimento que resulta de um projeto devidamente planejado e executado com objetivos e público-alvo previamente definidos. Esta atribuição é muito importante e considerada uma das capacidades que o secretário deve ter, conforme citado anteriormente. Mesmo se tratando de uma atribuição bem explorada atualmente pelas organizações, muitas vezes, usa-se uma determinada pessoa preparada, que não seja o secretário, para executar essa tarefa. Observou-se nesta pesquisa que a maioria dos respondentes eventualmente exercem essa atribuição.

### *Supervisão de áreas diversas*

É uma das funções básicas para o exercício da profissão, segundo MAZULO;LIENDO(2010). Contudo é uma atribuição que exige conhecimento específico das tarefas exercidas nas demais áreas. É de suma importância a execução desta atribuição, bem como o seu resultado, pois hoje uma grande parte das organizações delega ao secretário executivo essa tarefa. Na pesquisa executada obteve-se um resultado em que a maioria só exerce essa atribuição eventualmente.

### *Gerenciamento da comunicação organizacional*

A habilidade de se comunicar é muito importante para o desempenho profissional do secretário (VEIGA, 2010). No mercado de trabalho, a capacidade de comunicação muitas vezes é tão importante quanto a exigência da capacidade técnica. Na maioria das vezes o

secretário tem o importante papel de ser o canal de comunicação entre a organização e o cliente, funcionário, dentre outras. Com isso, o resultado da execução desta atribuição de é fundamental importância, sendo necessário ter discernimento e responsabilidade ao exercer essa atribuição. Na pesquisa realizada, os respondentes frequentemente exercem essa função.

#### *Redação de textos profissionais*

Conforme citado anteriormente, o secretário deve ter capacidade de redigir textos profissionais utilizando a comunicação adequada e as técnicas secretariais necessárias para bem fazê-lo. A execução dessa atribuição para a área de Secretariado Executivo é muito importante, pois o sucesso do resultado final desta tarefa, dependerá da maneira correta de exercer a comunicação através da escrita. Na pesquisa constatou-se que a maioria dos respondentes sempre exercem essa atribuição.

#### *Atendimento pessoal, virtual e telefônico*

A presença do secretário na execução dessa atribuição é fundamental. Sendo ele um dos profissionais da linha de frente, representando a imagem da organização, ele atua como relações-públicas e deve está preparado para um ótimo atendimento profissional. É uma atribuição altamente importante no exercício da profissão de Secretariado Executivo, bem como dentro de uma organização. Observou-se que essa atribuição importantíssima é realizada sempre pela maioria dos respondentes da pesquisa realizada.

#### *Outras atividades*

Observou-se na pesquisa que metade dos respondentes não responderam esse item, porém em relação a outra metade que respondeu, somente três deles especificaram as outras atribuições que exerciam, dentre elas: Tradução e interpretação, uma atribuição específica exercida somente por profissional preparado; negociação comercial com fornecedores clientes, também trata-se de uma atribuição específica podendo ser exercida pelo profissional de Secretariado Executivo e arquivamento, atribuição já mencionada anteriormente. Vale ressaltar, que essas atribuições são muito importantes na área de Secretariado Executivo.

### 5.3 desafios enfrentados pela amostra de profissionais de Secretariado Executivo

Conforme revisão de literatura realizada neste trabalho, pode-se perceber que muitos são os desafios que os secretários enfrentam no exercício da profissão.

Neste terceiro bloco mostra-se com que frequência esses desafios são enfrentados utilizando-se a mesma escala da tabela 01. Os desafios foram elencados com base na revisão de literatura realizada.

Tabela 02 – Desafios enfrentados pela amostra de profissionais de Secretariado Executivo

Desafios	0	1	2	3	4	5
Falta de reconhecimento do executivo/organização	23%	19%	27%	19%	12%	0%
Desconhecimento da profissão	15%	8%	46%	15%	15%	0%
Conflito interpessoal com o executivo	31%	31%	31%	8%	0%	0%
Conflito interpessoal com outros profissionais da organização	19%	27%	23%	27%	0%	4%
Insubordinação	42%	23%	23%	12%	0%	0%
Ausência de perspectiva de ascensão profissional	12%	19%	38%	15%	12%	4%
Excesso de carga horária diária ou semanal de trabalho	12%	23%	38%	12%	12%	4%
Excesso de atribuições/	8%	19%	23%	27%	19%	4%
Falta de incentivo ou estímulo	19%	27%	19%	27%	8%	0%
Comunicação organização difusa	19%	15%	27%	31%	8%	0%
Realização de atividades além das suas atribuições	0%	12%	23%	42%	19%	4%
Falta de capacitação ou treinamento para as atividades realizadas	12%	27%	38%	12%	8%	4%
Manter-se atualizado/capacitado	12%	15%	27%	31%	12%	4%
Falta de recursos ou estrutura por parte da organização	23%	23%	19%	19%	8%	8%
Aspectos da cultura organizacional	19%	15%	31%	15%	19%	0%
Gerenciar o tempo	12%	8%	27%	23%	31%	0%
Manter-se empregável	12%	15%	35%	19%	15%	4%
Lidar com situações de stress	0%	8%	27%	8%	58%	0%

Fonte: pesquisa de campo, 2014

Observou-se neste terceiro bloco, que muitos são os desafios exigidos dos profissionais e como existe uma variedade enorme de situações as quais o profissional deve enfrentar usando de muita eficiência, habilidade e conhecimento.

#### *Falta de reconhecimento do Executivo/Organização*

Como em qualquer profissão a falta de reconhecimento do trabalho realizado pelo profissional acontece em alguns casos, muito embora esse reconhecimento dependa muito do desempenho e capacidade profissional do secretário, que tem mudado bastante no decorrer dos tempos. Para se conquistar um reconhecimento é necessária uma boa dose de disposição para

aprender e desenvolver novas habilidades(MAZULO;LIENDO,2010). É importante o secretário está preparado para, se for o caso, saber lidar com esse tipo de desafio no exercício da sua profissão, pois trata-se de uma atitude bastante desagradável. Conforme pesquisa realizada, observou-se que é um desafio eventualmente enfrentado pela maioria dos respondentes.

#### *Desconhecimento da profissão*

Com o grande avanço e as várias mudanças que o profissional de Secretariado Executivo tem passado no decorrer dos tempos, o desconhecimento da profissão por parte de muitos profissionais tem diminuído crescentemente. Conforme pesquisa realizada, o desconhecimento da profissão ainda existe eventualmente por parte de alguns, porém com a evolução constante da profissão de Secretariado Executivo, esse desconhecimento tem diminuído cada vez mais.

#### *Conflito interpessoal com o Executivo*

No mundo corporativo, é fundamental construir relacionamentos profissionais saldáveis. As relações interpessoais entre o executivo e o secretário precisam ser bem conduzidas de forma que haja um bom desempenho profissional. Se existir uma situação conflituosa entre o secretário e o executivo, providências urgentes devem ser tomadas, pois o relacionamento de trabalho entre ambos deve ser o melhor possível para que se exerça bem a função delegada, se for preciso reúnam-se para uma conversa em particular, aceite as críticas e entrem em acordo. Segundo MAZULO;LIENDO(2010), se existir uma situação conflituosa, deve-se imediatamente, pensar, refletir e procurar ajustes, sem esquecer que ambos devem querer a solução. Conforme pesquisa a maioria dos respondentes raramente sofrem esse tipo de conflito.

#### *Conflito interpessoal com outros profissionais da organização*

Relacionar-se é uma habilidade que deve ser considerada para se obter um melhor desempenho pessoal e profissional. A relação entre as pessoas faz-se deparar com os mais diversos perfis, crenças e históricos de vida, devendo com isso ter o secretário que se adequar a esse tipo de diversidade. Segundo MAZULO;LIENDO(2010), os relacionamentos interpessoais devem criar condições para que as relações entre as pessoas sejam harmoniosa e transcorra sem

conflitos. Conforme pesquisa realizada observou-se que os conflitos existentes são raros para uma boa parte deles, bem como acontece com uma certa frequência para outros. Este resultado mostra que as relações interpessoais vai depender de pessoa para pessoa, pois todos são pessoas com pensamentos e comportamentos deferentes.

### *Insubordinação*

O secretário executivo como profissional deve ter um bom relacionamento com seu chefe/executivo, cumprindo eficientemente as atribuições que lhe são delegadas sabendo sempre se manter no seu lugar. A insubordinação é um desafio difícil podendo causar conflitos e demissões. Conforme pesquisa realizada a maioria dos respondentes nunca passaram por esse desafio.

### *Ausência de perspectiva de ascensão profissional*

Todo profissional pensa em subir degraus em sua carreira. E não podia ser diferente com o profissional de Secretariado Executivo. Para que a carreira de secretário seja bem sucedida é preciso uma boa preparação profissional, além de observar alguns fatores importantes, como: comprometimento, habilidades na comunicação, controle do tempo de forma organizada, domínio das técnicas secretariais, dentre outros. Segundo CHIAVENATO(2006), o conhecimento constituirá o principal instrumento de ascensão e reconhecimento profissional. Conforme dados da pesquisa a maioria dos respondentes eventualmente passam por esse desafio.

### *Excesso de carga horária diária ou semanal de trabalho*

Devido ao excesso de tarefas as quais os secretários devem realizar, no decorrer do seu dia-a-dia, ocorre a extrapolação da sua carga horária, fazendo com que na maioria das vezes o secretário faça mais do que lhe é delegado. Com isso ele acaba trabalhando mais do que devia e ficando além do seu horário estabelecido. Segundo VEIGA(2010), para que isso seja evitado é preciso organizar o tempo para cumprir os compromissos assumidos e realizar as atividades dentro do prazo estabelecido. Conforme a pesquisa realizada a maioria dos respondentes eventualmente passam por essa situação.

### *Excesso de atribuições*

A característica de polivalência do secretário, bem como a sua capacidade de gerenciamento multifuncional, faz com que exista um excesso de atribuições à eles exigidos no desenvolvimento do seu trabalho diário, fazendo com que assumam várias atribuições ao mesmo tempo. Segundo GUIMARÃES(2001), a lista é infindável, o secretário só será capaz de realizar todas essas atividades se for flexível e manifestar interesse por realizar diferentes tarefas. Segundo a pesquisa realizada a maioria dos respondentes frequentemente passam por esse tipo de desafio.

### *Falta de incentivo ou estímulo*

Este desafio muitas vezes é vivido pelo discente logo que se forma, pois é a partir daí que começam as dificuldades e os obstáculos para se empregarem e exercerem a profissão. As organizações também transmitem aos seus funcionários esse desafio através da maneira como desenvolvem seus trabalhos. Conforme pesquisa realizada observou-se que parte raramente passam por esse desafio, bem como outra boa parte frequentemente passam por ele.

### *Comunicação Organização difusa*

A eficácia de uma boa comunicação garante um ótimo desempenho e resultado do trabalho executado. A comunicação em uma organização deve ocorrer da forma mais simples e clara possível, fazendo com que as tarefas a serem realizadas sejam bem entendidas para serem bem desempenhadas. Como em uma organização existe um número grande de pessoas, as distorções comunicativas acontecem com certa frequência. Segundo MAZULO;LIENDO(2010), para uma comunicação eficiente, é de primordial importância a disposição para ouvir e entender o outro com atenção, foco e exclusividade. Na pesquisa realizada a maioria dos respondentes frequentemente passam por essa situação.

### *Realização de atividades além das suas atribuições*

Como citado no decorrer do trabalho os secretários estão cada vez mais bem preparados para assumirem sua profissão e devido a isso, os seus superiores estão cada vez mais exigindo deles a realização de outras atribuições que vão além das que eles devem realizar

no seu dia-a-dia. Como citado anteriormente, o secretário realiza as mais variadas tarefas além das habituais, devido a sua polivalência e multifuncionalidade. Conforme a pesquisa realizada a maioria deles frequentemente passam por esse desafio.

#### *Falta de capacitação ou treinamento para as atividades realizadas*

Esse tipo de desafio existe quando a organização não tem programas que ajude os funcionários a se capacitarem ou melhorarem seus conhecimentos em relação às atividades que deveram realizar na organização. Segundo MAZULO;LIENDO(2010), muitos são os conhecimentos que constituem o sucesso do secretário, devido a isto, poucos passam por esse desafio. Segundo a pesquisa realizada a maioria dos respondentes eventualmente passam por esse desafio.

#### *Manter-se atualizado/capacitado*

É um grande desafio para o profissional de Secretariado está sempre capacitado e atualizado sobre sua profissão, pois a evolução tem acontecido em uma velocidade assustadora. O profissional deve está sempre alerta as novidades e as exigências que aparecem no mercado de trabalho. Segundo SOUZA(2008), nunca se deve sentir orgulhoso demais para aprender e quanto mais adquirir experiência mais consciência deve-se ter de quanto lhe falta saber. Conforme pesquisa realizada a maioria dos respondentes frequentemente passam por esse desafio de se manter informado sempre.

#### *Falta de recursos ou estrutura por parte da organização*

Nos dias atuais as organizações tem buscado o melhor em termos de estrutura e recursos para um bom funcionamento e crescimento e buscado recrutar bons profissionais preparados para desempenhar seus trabalhos. Para DUTRA(2002), as empresas têm um importante papel no desenvolvimento de seus profissionais e não podem abrir mão disso caso queiram reter os melhores talentos. Conforme a pesquisa realizada a maioria dos respondentes nunca ou raramente passaram por esse desafio.



### *Aspectos da cultura organizacional*

Além de estarem bem preparados os profissionais devem ter conhecimento sobre a organização a qual trabalham ou vão trabalhar. Para poderem desempenhar bem o papel de secretários é preciso saber tudo ou quase tudo sobre o funcionamento e o produto que trabalham. Conforme pesquisa realizada a maioria dos respondentes eventualmente enfrentam esse desafio.

### *Gerenciar o tempo*

O tempo é um grande aliado do secretário, se ele souber como administrar e controlar bem seu tempo no trabalho ele obterá grande êxito profissional. Segundo MAZULO;LIENDO(2010), devemos ter em mente que o tempo é o recurso intangível que temos e que cabe a nós administrá-lo eficazmente. Conforme pesquisa a maioria dos respondentes eventualmente passam por esse desafio.

### *Manter-se empregável*

A boa preparação e a constante atualização do secretário é de fundamental importância para que ele faça a diferença dentre seus concorrentes, com essa característica ele com certeza se manterá empregável por bastante tempo, podendo até fazer escolhas do que for melhor para sua carreira. Segundo VEIGA(2010), o profissional empregável está sempre preocupado em aperfeiçoar suas competências, aumentar seus conhecimentos e ampliar sua rede de relacionamento. Conforme pesquisa realizada a maioria dos respondentes eventualmente passam por esse desafio.

### *Lidar com situações de stress*

As atribuições exigidas ao secretário são tantas que se ele não souber ter organização e um autocontrole, ele acabará por não saber lidar com as situações de stress e acabará por se prejudicar no desenvolvimento das suas tarefas. Conforme pesquisa realizada a maioria dos respondentes sempre passam por esse desafio na profissão.

Percebe-se através dos resultados da entrevista de um modo geral que há uma grande variedade de atribuições que o mercado de trabalho atual exige, assim como grandes os desafios por eles enfrentados.

As organizações com suas hierarquias atuais, juntamente com as ocupações e as constantes mudanças ocorridas no mundo corporativo, atinge a todos os envolvidos no mercado de trabalho, principalmente os executivos, fazendo assim com que a cobrança aos secretários seja grande.

Porém, deve os secretários ter autocontrole e buscar a Inteligência Profissional como citado no decorrer deste trabalho, para assim conseguir ter um excelente desempenho profissional apesar dos desafios existentes.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo a identificação dos desafios enfrentados por profissionais de Secretariado Executivo que já trabalhavam na área. Os resultados obtidos foram através de uma pesquisa de campo realizada com aplicação de um questionário. Os assuntos abordados foram baseados em pesquisa de vários autores, bem como do resultado da pesquisa de campo, que mostrou as atribuições e os desafios enfrentados por uma amostra de profissionais da área. O referencial mostrou que os assuntos abordados pelos autores pesquisados, dentre eles: funções, qualidades, capacidades e competências do secretário, atribuições secretariais e desafios enfrentados pelo secretário, são de suma importância para o exercício da profissão, bem como eles são praticados no dia a dia do secretário.

Percebeu-se que as atividades desenvolvidas pelos profissionais de Secretariado Executivo são muitas e bastante variadas.

Verificou-se que os desafios enfrentados com mais frequência foram: As realizações de atividades além das suas atribuições e lidar com situações de stress.

Em resposta ao questionamento levantado no início deste trabalho, verificou-se que de todos os desafios elencados, apenas o desafio de lidar com situações de stress foi vivido pela maioria em algum momento de sua vida profissional.

Acredita-se, portanto, que o objetivo geral deste trabalho, bem como seus objetivos específicos foram plenamente atingidos.

Este estudo está limitado à amostra abordada, sendo necessário, portanto que se desenvolvam outras pesquisas que avancem no assunto abordado.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Adilia de Aguiar. **Reconhecimento: Uma luta na construção de valores para o Secretariado Executivo na cidade de Fortaleza.** Disponível em: < [http / WWW.fwnassec.com.br/xiia\\_semissec2013\\_artigos/reconhecimento-uma-luta-na-construcao.pdf](http://WWW.fwnassec.com.br/xiia_semissec2013_artigos/reconhecimento-uma-luta-na-construcao.pdf)> Acesso em: 01 abril 2014.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico.** 7ed. São Paulo:Atlas, 2006

FONTENELE, Sofia Renault Menescal. **Gestão Secretarial: Uma Nova Visão sobre a Atuação do Secretário Executivo.** 2011. 63 f. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) - Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo. Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

FREITAS Antônia Cláudia. **Empregabilidade x Mercado de Trabalho para o Bacharel em Secretariado.** 2002. 62 f Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) - Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo. Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2002.

GOLZE, Ana Camila Augusto. **O Papel e a Valorização da Secretária Executiva no mundo corporativo.** 2006. Disponível em: <[http:/ WWW.secretariando.com.br/ativa-0306.htm](http://WWW.secretariando.com.br/ativa-0306.htm)> Acesso em: 01 abril 2014.

GUIMARÃES, Marcos Eustáquio. **O Livro da Secretária Moderna.** 23ed. São Paulo:Érica, 2001.

**Lei de Regulamentação da Profissão :** Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária.** 10.ed. São Paulo; Atlas S.A 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 7ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária: rotina gerencial.**

NEIVA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete. **As novas competências do profissional de secretariado.** 2ed. São Paulo: IOB. 2009.

NATALENSE, Lima. **A secretária do Futuro.** Ed. Rio de Janeiro; Qualitymark. 1998.

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

PINHEIRO, Francisca Nadja. **A Evolução do Profissional de Secretariado Executivo: Uma Abordagem Histórica.** 2004. 71 f. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) - Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo. Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2004.

QUEIROZ,Eugênio Sales. **Como vencer desafios profissionais.** 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/como-vencer-desafios-profissionais/23348/> Acesso em:25 Abril 2014.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida. **Gestão secretarial: O desafio da visão holística.** Cuiabá: Adeptus, 2009.

SALES, Maria Irislene dos Santos. **A Profissão de secretário executivo e as perspectivas de mercado de trabalho, no terceiro milênio.** 2003. 29 f. Monografia (Graduação em Secretariado executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo. Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2003.

VEIGA, Denise Rachel. **Guia de Secretariado: técnicas e comportamento.** 3ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2010.

[http://www.fenassec.com.br/b\\_osecretariado\\_lei\\_regulamentacao.html](http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html). Acesso em:10 Setembro 2014

**Lei de Regulamentação da Profissão :** Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96

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

**APÊNDICES – Questionário da pesquisa de campo.****Questionário monografia****Tema “Desafios enfrentados pelos profissionais de Secretariado Executivos”****Discente: Silvana Maia Moura****Orientadora: Profa. Joelma Soares****Primeira parte: caracterização do respondente****1. Sexo:** ( ) F ( ) M**2. Ano de ingresso na UFC** \_\_\_\_\_**3. Faixa etária:**

( ) Menos de 20 anos

( ) De 21 a 25 anos

( ) De 26 a 30 anos

( ) De 31 a 35 anos

( ) De 36 a 40 anos

( ) Acima de 40 anos

**4. Tempo de trabalho como secretário**

( ) Menos de 5 anos

( ) Entre 5 e 10 anos

( ) Acima de 10 anos

**5. Segmento da organização que trabalha**

( ) Serviço

( ) Indústria

( ) Comércio

( ) Construção civil

**6. Número de empregados da empresa:**

( ) Até 09

( ) De 10 a 19

( ) de 20 a 49

( ) De 50 a 100

( ) de 101 a 499

( ) a partir de 500

**7. Tipo de organização que atua**

( ) Privada

( ) Pública

( ) Economia mista

( ) Sem fins lucrativos

**Segunda Parte: desafios enfrentados pelos profissionais formandos**

**8. Das atividades abaixo marque a frequência que você costuma realizar. Sendo:**

- 0 – Nunca  
 1 – Raramente  
 2 – Eventualmente  
 3 – Frequentemente  
 4 – Sempre  
 5 – Não responderam

<b>Atribuições Secretariais</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Assessoria a executivos/gestores						
Assessoria a outros profissionais da organização						
Organização de reuniões						
Gestão de documentos e arquivos						
Gestão de viagens						
Organização de eventos corporativos						
Supervisão de áreas diversas						
Gerenciamento da comunicação organizacional/setorial						
Redação de textos profissionais						
Atendimento pessoal, virtual e telefônico						
Outras atividades (citar)						

**9. Dos desafios abaixo marque a frequência os que você costuma enfrentar. Sendo:**

- 0 – Nunca  
 1 – Raramente  
 2 – Eventualmente  
 3 – Frequentemente  
 4 – Sempre  
 5 – Não responderam

<b>Desafios</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Falta de reconhecimento do executivo/organização						
Desconhecimento da profissão						
Conflito interpessoal com o executivo						
Conflito interpessoal com outros profissionais da organização						
Insubordinação						
Ausência de perspectiva de ascensão profissional						
Excesso de carga horária diária ou semanal de trabalho						
Excesso de atribuições/						
Falta de incentivo ou estímulo						
Comunicação organização difusa						
Realização de atividades além das suas atribuições						
Falta de capacitação ou treinamento para as atividades realizadas						
Manter-se atualizado/capacitado						
Falta de recursos ou estrutura por parte da organização						
Aspectos da cultura organizacional						
Gerenciar o tempo						
Manter-se empregável						
Lidar com situações de stress						



## ANEXO - .Lei de Regulamentação da Profissão

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.