



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

CLEVIANE FREITAS TELES

ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA
CONTEMPORANEIDADE: ASSESSORIA OU GESTÃO?

FORTALEZA
2010

CLEVIANE FREITAS TELES

ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA
CONTEMPORANEIDADE: ASSESSORIA OU GESTÃO?

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

Orientador: Suzete Suzana Rocha Pitombeira

FORTALEZA
2010

CLEVIANE FREITAS TELES

ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA
CONTEMPORANEIDADE: ASSESSORIA OU GESTÃO?

Esta monografia foi submetida à Coordenação do Curso de Secretariado Executivo, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

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

Data da aprovação 09/12/2010

Prof(a). Suzete Suzana Rocha Pitombeira
Prof. Orientador(a)

Prof(a). Conceição de Maria Pinheiro Barros
Membro da Banca Examinadora

Prof(a). Zorandy Lopes
Membro da Banca Examinadora

A minha família e amigos, pelo apoio, credibilidade e incentivo na realização deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

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

À professora Suzete Pitombeira pela dedicação na realização deste trabalho, que sem sua importante ajuda não teria sido concretizado.

À minha família, Neiva, José Teles e Clevia, que me ensinaram a não temer desafios e a superar os obstáculos com humildade.

Aos professores Zorandy Lopes e Conceição Barros por fazerem parte da banca examinadora, e ainda pelo incentivo e sugestões dadas para a realização deste trabalho monográfico.

Aos professores Carlos Manta, Laudemiro Rabelo, João Paulo Rodrigues do Nascimento, Roncalli Maranhão, Sérgio Vitorino, pela contribuição para o meu crescimento profissional e pessoal.

À família CRC-CE, pela oportunidade e pela contribuição no meu crescimento profissional, em especial as Secretárias Executivas: Lis Soares Severino e Mara Rúbia França de Moraes.

A todos os alunos da turma de Secretariado Executivo 2007.1, em especial aos meus amigos Abraão José, Keyla Uchôa, Adriana Linhares, Samara Oliveira e Diego Saulo pelo incentivo e apoio durante a realização do trabalho.

E aos demais que, de alguma forma, contribuíram na elaboração desta monografia.

“O único modo de evitar erros é adquirido experiência; mas a única maneira de adquirir experiências é cometendo erros. Viver é um contínuo processo de renascimento. Mudar o rumo dos acontecimentos significa enfrentar mudanças” (autor desconhecido).

RESUMO

Este trabalho tem por finalidade a busca e exploração sobre o assunto Assessoria e Gestão Secretarial, dando ênfase à evolução e aos novos métodos de trabalhos do profissional de Secretariado Executivo, com o objetivo de caracterizá-lo como um assessor e investigar sua nova função de gestor, considerando-se o novo perfil desse profissional. O trabalho consiste em uma pesquisa bibliográfica que aborda a evolução da profissão, suas transformações e as mudanças ocorridas para chegar ao perfil profissional, de acordo com as atribuições e atividades que lhe competem no mercado atual. O objetivo deste, é mostrar que o secretário executivo é um profissional que tem se destacado não pelas suas técnicas secretariais, mas por ter sido reconhecido pelo seu conhecimento organizacional e assim obtido o perfil de assessor e evoluindo para gestor, tornando-se importante para a organização, pois além de assessorar aos executivos, é peça fundamental nas tomadas de decisões. Por fim, foram elencadas algumas entre muitas competências técnicas e pessoais/sociais, que atualmente, conforme as necessidades de mercado, são exigidas de acordo com a caracterização do perfil. Com a análise da pesquisa pode-se concluir que hoje o profissional de secretariado executivo é visto como um profissional de assessoria e é indispensável dentro das organizações.

Palavras-chaves: Perfil do Secretário Executivo; Assessoria Secretarial; Gestão Secretarial.

ABSTRACT

This study aims to search and exploration on the subject and Management Assistance Secretarial, emphasizing the developments and new working methods of professional Executive Secretariat, in order to portray him as an excellent advisor and investigate his new role manager, considering the new profile of a trader. The work consists of a literature that focuses on the evolution of the profession, its transformations and changes to reach the professional profile, according to the tasks and activities that will compete in the market today. The purpose of this is to show that the Executive Secretary is a professional who has excelled not by their technical secretarial, but has been recognized for its organizational knowledge and thus obtained the profile of assessor and progressing to manager, making it important to organization, as well as advising executives, is a key part in decision-making. Finally, we have listed some of many technical skills and personal/social, currently, according to market needs, are required in accordance with the characterization of the profile. With the analysis of the research we can conclude that today the professional executive secretariat is seen as a professional advice and is essential within organizations.

Keywords: Profile of the Executive Secretary, Advisory, Management Secretarial.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estrutura das unidades.....	32
Figura 2 – Eixos interdisciplinares da Assessoria	36
Figura 3 – Tipo de planejamento nas empresas.....	41
Figura 4 – Funções da empresa, segundo <i>Fayol</i>	42
Figura 5 – Funções do executivo, segundo <i>Barnard</i>	44
Figura 6 – Dez papéis gerenciais, segundo <i>Mintzberg</i>	46
Figura 7 – Organograma de representação do Secretário Executivo na organização	51

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Representação gráfica quanto ao sexo.....	55
Gráfico 2 – Representação gráfica quanto ao tempo de formação acadêmica	55
Gráfico 3 – Representação gráfica quanto ao tempo de experiência profissional	56
Gráfico 4 – Representação gráfica quanto à exigência do mercado atual em relação à formação e aprendizado acadêmico.....	56
Gráfico 5 – Representação gráfica quanto à continuação a especialização na área Secretarial	57
Gráfico 6 – Representação gráfica quanto ao tipo de empresa onde trabalha	58
Gráfico 7 – Representação gráfica quanto à atividade mais preponderante na profissão de secretariado executivo.....	58
Gráfico 8 – Representação gráfica quanto à habilidade técnica mais relevante para um secretário executivo	59
Gráfico 9 – Representação gráfica quanto à competência comportamental mais adequada para um profissional de secretariado executivo.....	60
Gráfico 10 – Representação gráfica quanto ao elo de comunicação	60
Gráfico 11 – Representação gráfica quanto à tomada de decisão	61
Gráfico 12 – Representação gráfica quanto à procura da colaboração do secretário executivo para tomar alguma decisão para a organização.....	62
Gráfico 13 – Representação gráfica quanto à atuação como assessor ou gestor no ambiente de trabalho.....	62
Gráfico 14 – Representação gráfica quanto aos atributos do secretário executivo atual.. ...	63

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Conflito linha x assessoria.....	31
Quadro 2 – Perfil de diferenciação da assessoria interna e externa.....	34
Quadro 3 – Vantagens e Desvantagem do Assessor Interno	35
Quadro 4 – Vantagens e Desvantagem do Assessor Externo (Consultor)	35

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE QUADROS.....	9
LISTA DE TABELAS.....	10
INTRODUÇÃO	15
2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	17
2.1 Origem do profissional de secretariado	17
2.2 Histórico e evolução da profissão de secretariado.....	19
2.3 Evolução das atividades desempenhadas	22
2.4 Perfil do profissional de secretariado executivo.....	24
2.4.1 Competências comportamentais	25
2.4.2 Habilidades técnicas	27
3 ASSESSORIA SECRETARIAL: CONCEITOS E DEFINIÇÕES	29
3.1 Tipos de assessoria.....	29
3.2 Função da assessoria.....	30
3.3 Atuação da assessoria	33
3.4 Assessoria Interna e Externa.....	34
3.5 Assessoria e Secretariado Executivo	36
4. GESTÃO SECRETARIAL: CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	39
4.1 Conceitos e características de organização	40
4.2 O processo gerencial nas organizações	41
4.3 Papel dos gestores.....	43
4.3.1. Chester Barnard e as funções do executivo	44
4.3.2. Os papéis gerenciais de Mintzberg	46
4.4. Funções do Gestor na organização	47
4.5. Gestão Secretarial	49

5. METODOLOGIA E RESULTADO DA PESQUISA DE CAMPO.....	53
5.1. Tipologia da pesquisa	53
5.2. População e amostra	54
5.3. Instrumentos de coleta de dados	54
5.4. Análise dos dados e apresentação dos resultados	55
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	64
REFERÊNCIAS	66
APÊNDICE	70
ANEXOS	74

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado executivo está crescendo diante da constante alteração do cenário globalizado e o crescente avanço tecnológico, deste modo, é fundamental a este profissional acompanhar essa mudança qualificando-se constantemente e buscando sempre acompanhar novos métodos de trabalho.

Desde o surgimento da profissão de secretariado percebe-se que este passou e continua passando por muitas mudanças no seu perfil profissional. Natalense (1998) descreve o desenvolvimento da profissão de secretariado:

6. Na Idade Antiga até o início do século XX a profissão foi eminentemente masculina, surgindo dos Escribas;
7. A partir da década de 30 até os nossos dias, a profissão tornou-se eminentemente feminina;
8. Nos últimos anos, nota-se um despertar do interesse masculino pela profissão. Cerca de 10% dos profissionais existentes, atualmente, na área de secretariado, são homens.

O perfil do profissional de Secretariado, historicamente, mudou muito, no seu início tinha apenas a função de servir e de executar algumas técnicas secretariais básicas. Passou pela função de auxiliar, pelo papel de executar, e pela função de assessorar. Atualmente, exige-se um perfil que vai além da função de assessoria, é necessário atuar na gestão da organização.

Com o desenvolvimento e o reconhecimento do profissional de secretariado nas organizações, estas iniciaram um processo de reestruturação do corpo secretarial, exigindo deste maior capacitação e qualificação, tornando o secretário gestor ativo no processo dos novos métodos de trabalho. Essas organizações almejam profissionais que assumam papéis polivalentes, tais como: administrar os fluxos de informações com competência, assessoria executiva e agente facilitador, estando sempre na linha de frente, antecipando-se aos processos de mudança.

Deste modo, o Secretário Executivo deve ser um profissional multifuncional, possuir habilidades e competências técnicas (administração do tempo, comunicação assertiva, atendimento a clientes internos e externos, organização de eventos, de reuniões e de viagens, gerenciamento de documentos, logística, tomada decisões e empreendedorismo) e competências comportamentais (ética e postura profissional, pró-atividade, relacionamento interpessoal e intrapessoal, criatividade, motivação, liderança, capacidade de lidar com conflitos e trabalhar em equipe).

A metodologia utilizada no presente trabalho foi uma pesquisa bibliográfica, por meio de livro e artigos que abordam os assuntos de assessoria, gestão e a história da profissão de secretariado executivo. O objetivo da pesquisa é fazer um breve estudo sobre a história, evolução e as transformações na área de trabalho do profissional de secretariado executivo, enfocando e identificando sua atuação como assessor e como gestor na organização.

Para melhor compreendermos a mudança e evolução do perfil do profissional de secretariado executivo, este trabalho foi dividido em cinco capítulos onde será abordado no primeiro capítulo um breve estudo da história e evolução da profissão.

Seguido do segundo capítulo que tratará do perfil atual do profissional de secretariado executivo.

No terceiro capítulo será tratado e abordado sobre os conceitos e definições de Assessoria apresentando suas particularidades e formas de atuação na organização.

No quarto capítulo será abordado sobre os conceitos e definições de Gestão apresentando suas particularidades, o papel dos gerentes e suas formas de atuação na organização.

No quinto capítulo o trabalho será fundamentado em uma pesquisa de campo, realizada com profissionais formados e que atuam na área.

No último capítulo, apresenta-se as considerações finais, analisando-se os resultados da pesquisa como forma de sintetizar o assunto abordado.

2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

2.1 Origem do profissional

Antes de iniciar o estudo da transformação da profissão de secretário executivo, é necessária uma abordagem à história deste profissional, apresentando toda a trajetória e mudança do perfil, para melhor compreendermos a evolução deste profissional.

Segundo Freitas (2002, p.31) a palavra Secretário vem do latim:

- *Secretarium* – significa lugar retirado, retiro, conselho privado;
- *Secretum* – significa: lugar, retiro, solidão, audiência secreta particular, segredo, mistério.
- *Sacro (Segredo)* – está ligada ao sentido de segredo, evolução. Secreto – Segredo – Sacro.

Não há registros de uma data exata para o surgimento da profissão de secretário, apenas o período histórico. Freitas (2002, p.31) levanta a hipótese dessa profissão ter surgido na pré-história:

[...] há possibilidade de ela ter surgido no período do homem das cavernas quando um troglodita delega a um membro da tribo a tarefa de desenhar pelas paredes da gruta o quanto havia caçado, isso tinha com objetivo controlar a produção de abastecimento daquele determinado grupo. Depois vieram os escribas da História Antiga, os quais oficializaram a profissão.

Segundo pesquisas de historiadores, nascem nas civilizações antigas os primeiros registros da profissão de secretário. Primeiramente, esta profissão apareceu na imagem dos escribas, onde eram exercidas funções bélicas¹ e tinham por obrigação realizarem os registros de todos os acontecimentos dos campos de batalha. O escriba era um personagem antigo que dominava conteúdos intelectuais e a escrita. O termo escriba em hebraico origina-se de *Sôpher*, palavra que vem de *Sâphar*, que significar contar, escrever (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

Os mais notáveis escribas exerciam a função de assessores, como os escribas reais e os dos nobres. Segundo Nonato Júnior (2009, p.81):

¹ Referente à guerra; que é próprio da guerra; *aparato bélico*. (Do latim *bellicu*).

“cabia ao escriba exercer funções de secretário, copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, lingüista e escritor, podendo atuar ainda como guerreiro quando acompanhava seu líder em batalhas e viagens exploratórias”.

Como se pode perceber, os escribas existiam, no tempo e espaço, em formas diversas, conforme a essência e a necessidade de cada sistema. Para Natalense (1998, p. 04):

[...] percebe-se que o “antepassado” do secretário foi o escriba: profissional que em tempos remotos, realizava tarefas bastante semelhantes às do Secretário: O escriba oriental é o homem que dominava a escrita, faz contas, classifica os arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito e que, por conseguinte, é naturalmente encarregado da sua execução.

Na Grécia e no Baixo Império Romano, os escribas se utilizavam dos recursos da taquigrafia para realizar trabalhos, eles eram os taquígrafos do Estado, mas exerciam funções como copistas, contadores, fiscais, etc. Segundo Portela e Schumacher (2006, p. 16), “[...] na época dos Escribas foi desenvolvida a taquigrafia (séc. IV a.C.)...”. Com a vulgarização da estenografia², passaram a assumir importante papel nos escritórios da administração pública.

Na Idade Média, houve um processo que quase acarretou na extinção na profissão dos escribas, devido às condições políticas, econômicas e sociais. A profissão passou a ser exercida pelos monges nos mosteiros.

Alexandre Magno (356 a.C. – 323 a.C.) destacou a profissão dos secretários, pois a partir dos registros que estes realizavam era possível conhecer diversas características dos povos que Alexandre queria conquistar. Através destes registros, este grande líder fazia análises militares, geográficas, lingüísticas e culturais facilitando as conquistas de outros povos. Para ser secretário, nesta época exigia qualificação interdisciplinar, atuação nas questões intelectuais e até nas batalhas e guerras. Segundo Figueiredo (1987 apud NONATO JÚNIOR, 2009, p.83) explana que:

Nos remotos dias de Alexandre Magno um secretário era “realmente” um secretário. Para levar a cabo este encargo, em 300 a.C., você passaria a noite em claro, entalhando uma tabuinha de cera com a espátula e todo o dia seguinte retalhando o inimigo com uma espada. Esta era uma posição de prestígio – porém perigosa – e, Alexandre Magno, unicamente em sua campanha da Ásia, perdeu 43 secretários.

² Sistema de escrita abreviada no qual empregam sinais que permitem escrever com a mesma rapidez com que a outra fala.

Na Idade Moderna, com o ressurgimento do comércio a função de secretário torna-se necessária, integrando-se mais adiante à estrutura organizacional das empresas e permanecendo em evolução (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

A profissão de secretário, somente era exercida na figura do homem, porém na época de Napoleão Bonaparte esta profissão passou a ser exercida na figura da mulher. Primeiramente, foi uma tentativa fracassada, pois sua esposa, Josefina, tão logo foi contra e Napoleão contratou novamente um homem (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

Depois de Napoleão Bonaparte, as mulheres ressurgiram como secretárias nas organizações americanas no século XIX, devido ao desenvolvimento do comércio. Entretanto, a atuação da secretária só veio a começar a ser percebida no mundo, a partir das duas Guerras Mundiais, quando o movimento secretarial feminino eclodiu em face de escassez de mão de obra masculina, que havia sido desviada pelas duas grandes Guerras Mundiais. Nesse contexto se fez necessário que as mulheres assumissem várias frentes de trabalho (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

2.2 Histórico e evolução da profissão de secretariado

No período das duas guerras Mundiais (1914 – 1945) foi onde surgiu a mão-de-obra feminina na profissão de secretariado, pois era necessário o homem na guerra (até a metade do séc. XX, a participação da mulher na indústria estava limitada a funções rotineiras e grosseiras). Assim, as mulheres assumem seus papéis profissionais de uma forma mais liberada, passam a ser reconhecidas por si mesmas e pelo mundo empresarial. Desta forma, os homens, possivelmente, se afastariam da profissão (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

Segundo Portela e Schumacher (2006), com o surgimento das teorias administrativas, as funções da secretária foram reconhecidas e valorizadas, assim, tornando este profissional parte da equipe gerencial.

No Brasil, nos anos 50, o profissional de secretariado inicia sua atuação na organização, porém apenas eram exercidas algumas técnicas secretariais básicas, por exemplo: a taquigrafia, a datilografia, o arquivo, o atendimento telefônico e anotações na

agenda e de recados. No Brasil, o profissional de secretariado surge nesta época com maior ênfase nas multinacionais, porém mantinham uma postura de subordinação (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

Nos anos 60, surgiu o “Clube das Secretárias”. O profissional permanece executando técnicas secretariais básicas. Ainda nos anos 60 inicia-se um movimento da classe por melhores condições de trabalho. Em 1969, surge o primeiro curso de graduação da profissão, sendo realizado na Universidade Federal da Bahia, mas somente foi reconhecido em 1998, pois quem recebeu esse parecer primeiramente foi à Universidade Federal de Pernambuco, em 1978, tendo sido criado em 1970. Houve uma valorização do profissional na mentalidade do empresário, iniciando o treinamento gerencial. Assim o profissional passa a ser visto como um membro da assessoria gerencial, onde cada chefe tem a sua secretária, assim, essa profissional passa a dirigir sua rotina sem a interferência de seu superior, deste modo, assume novos papéis na organização, por exemplo: passa a supervisionar o trabalho de equipes de apoio administrativo, administração do tempo, relacionamento comportamental, entre outros (RIBEIRO, 2005).

Nos anos 70 é criada a 1ª associação da classe, onde acontecem mudanças 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 desenvolvimentos mais elaborados e específicos e atuando na dinâmica na empresa (RIBEIRO, 2005).

Na década de 70 foi onde ocorreram vários eventos importantes para a profissão. Em 15 de dezembro de 1970, o “Clube das Secretárias” se transforma na Associação das Secretárias do Rio de Janeiro, criada com o objetivo de reunir e agrupar a classe, visando à conscientização e ao aprimoramento profissional. Em 7 de setembro de 1976, criou-se a Associação Brasileira de Entidades de Secretária – ABES, onde tinha a filiação de outras Associações Estaduais. A ABES estipulou vários eventos de congregação e mobilização política e profissional em âmbito estadual e nacional, alcançando um reconhecimento para a classe, pois em 5 de setembro de 1978 surgiu a Lei 6.556/78, primeiro documento oficial a reconhecer o profissional de Secretariado e regulamentar suas atribuições. Em 20 de setembro de 1977, foi considerado o “Dia da Secretária”, Lei 1.421/77. Em 20 de setembro de 1977, foi instituído pela mesma Lei o dia 30 de setembro como o “Dia Nacional da Secretária”,

homenagem ao aniversário de Lilian Scholes a primeira mulher a escrever em uma máquina em público, nascida em 30 de setembro de 1850, daí a homenagem às secretárias. Esta pioneira testou o modelo da máquina de escrever aperfeiçoado por seu pai, Christopher Lathan Scholes (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

Na década de 80, com o despertar da era tecnológica, a secretária passa a participar mais ativamente na organização, numa ação conjunta com o seu superior trabalhando em equipe. Na data de 30 de setembro de 1983, foi aprovado o Código de Ética da Secretária Brasileira. Em 30 de setembro de 1985, sancionaram a Lei 7.377/85 que regulamenta a profissão de Secretariado. Em 1988, foi criada a Federação Nacional dos Secretários – FENASSEC. Em 07 de julho de 1989, foi publicado o Código de Ética Profissional, criado pela União dos Sindicatos (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

Com a regulamentação da profissão foram estabelecidos alguns critérios para o exercício da profissão e este profissional passou a ter registro feito nas Delegacias Regionais de Trabalho – SRTE (PORTELA e SCHUMACHER, 2006).

Nos anos 90 o profissional de secretariado aparece com um novo perfil, onde os homens ressurgem na profissão. Este passa a atuar como assessor, gestor, empreendedor e consultor. Deixando de ser o secretário de uma pessoa e passando a ser o secretário da organização em geral, assessorando e trabalhando para o desenvolvimento da organização, pois com sua qualificação profissional, não só recebe ordens, mas orienta e dá opiniões. O secretário é reconhecido como peça chave para o desenvolvimento da organização (NONATO JÚNIOR, 2009).

Na contemporaneidade (séc. XXI) a classe do profissional de secretariado vem lutando pelo Conselho. Em 2002, a profissão de secretariado foi atualizada na CBO - Classificação Brasileira de Ocupações³. Dividindo os profissionais de secretariado:

- Técnico em Secretariado: Secretário (técnico em secretariado – português), Secretário (técnico de nível médio) Secretário-Assistente administrativo (técnico), Técnico em secretariado (português).

³ Tem a função de classificar as mais variadas atividades dos trabalhadores brasileiros, independente de seu setor de alocação e sua inserção na iniciativa pública ou privada. A partir da catalogação das profissões na CBO são fornecidos dados à Organização Internacional do Trabalho (OIT).

- Secretária(o) Executiva(o): Assessor de diretoria, Assessor de presidência, Assistente de diretoria, Assistente de presidência, Auxiliar administrativo da diretoria, Auxiliar administrativo da presidência, Secretário de diretoria, Secretário de Gabinete, Secretário de presidência, Secretário pleno, Secretário sênior.
- Secretária(o) Bilíngüe: Assessor bilíngüe, Assistente bilíngüe, Auxiliar administrativo bilíngüe, Secretário bilíngüe de diretoria, Secretário bilíngüe de gabinete, Secretário bilíngüe de presidência, Secretário pleno bilíngüe, Secretário sênior bilíngüe.
- Secretária(o) Trilíngüe: Assessor trilíngüe, Assistente trilíngüe, Auxiliar administrativo trilíngüe, Secretário pleno trilíngüe, Secretário sênior trilíngüe, Secretário trilíngüe de presidência, Secretário trilíngüe de gabinete (NONATO JÚNIOR, 2009).

Em 2004, foi instaurada as Diretrizes Curriculares Nacionais - DCN para o ensino de Secretariado Executivo, pelo Parecer N°0102 CES/CNE, aprovado dia 11 de março de 2004. Este fator veio fortalecer o perfil acadêmico do Secretariado em sua História Contemporânea (NONATO JÚNIOR, 2009). Esta Diretriz estabelece o seguinte:

- a) Conteúdos básicos: ciências sociais, jurídicas, econômicas, da comunicação e da informação.
- b) Conteúdos específicos: técnicas secretarias da gestão secretarial, administração e planejamento estratégico, organização e métodos, psicologia e ética empresarial, domínio de pelo menos uma língua estrangeira.
- c) Conteúdos teórico-práticos: laboratório informatizado, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, preferencialmente com abordagem de comunicação, e ênfase em *softwares* e aplicativos.

“A evolução da profissão de secretário, com as transformações que isto acarretou, é um fato, como é de fato as alterações que ocorreram em todas as profissões” (MEDEIROS e HERNANDES, 2006, p. 342).

2.3 Evolução das atividades desempenhadas

Antigamente as funções do profissional eram apenas rotineiras, e eram restritas a atividades delegadas pelos executivos. Conforme Parker Publishing Company (1981):

- a) Tomar apontamentos, datilografar correspondências, relatórios e notas escritas.
- b) Classificar a correspondência diária.
- c) Atuar como recepcionista.
- d) Fazer chamadas telefônicas para executivos e responder a outras tantas.
- e) Cuidar do arquivo.
- f) Marcar entrevistas do chefe, cuidando para que ele as mantenha.
- g) Organizar as viagens do chefe.
- h) Registrar as despesas do superior para fins de declaração do imposto de renda, cuidar da sua conta bancária particular, pagar suas contas privadas.
- i) Preparar reuniões.
- j) Cuidar dos problemas “domésticos” do escritório e dos serviços particulares do superior.
- k) Orientar a decoração do escritório particular do chefe, ou um novo arranjo do escritório-geral.

Desde os anos 90 até a atualidade, vem ocorrendo mudanças no perfil do profissional de secretariado, e conseqüentemente, nas atividades por eles exercidas. O atual profissional de secretariado executivo precisa ter visão global do ambiente da organização, resolver com criatividade e independência os problemas do dia-a-dia e ter muito jogo de cintura para tratar os clientes internos e externos.

Conforme Medeiros e Hernandez (2006), atualmente as atividades exercidas pelos profissionais de secretariado executivo, são:

- a) Atendimento à clientes externos e internos.
- b) Atuação junto ao executivo na tomada de decisão, sendo facilitador desta.
- c) Capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento, junto com o executivo.
- d) Elo de comunicação entre o executivo e os colaboradores da organização.
- e) Promotor de idéias e práticas inovadoras para o desenvolvimento da organização.
- f) Facilitador do controle organizacional.
- g) *Follow up*.
- h) Gerenciamento da rotina de trabalho e da agenda do executivo.
- i) Gerenciamento de documentos.
- j) Planejamento, organização e preparação de eventos, reuniões e viagens.

- k) Trabalhar em equipe.
- l) Tomar decisões administrativas.
- m) Ser um agente de mudança.

E ainda delegar atividades, pois o profissional de secretariado executivo atual passa a trabalhar junto e ativamente com uma equipe (contínuo, *office-boy*, colaboradores dos serviços gerais, recepcionistas), sendo gestor direto destes.

Atualmente, o profissional de secretariado executivo tem a missão de exercer função executiva de serviços, despontando, então, como base de alavancagem de departamentos, setores, divisões e áreas. Essas responsabilidades darão ao profissional um forte poder decisório, ficando sob sua alçada, aprovações rotineiras de serviços, dentro do orçamento departamental (MENEZES, 2009).

2.4 Perfil do profissional de secretariado executivo

Desde os primórdios a profissão de secretário vem sofrendo mudanças significativas, deixando de exercer apenas técnicas secretárias básicas e passando a trabalhar mais ativamente no ambiente organizacional, assim, tornando-se um assessor e gestor secretarial.

Segundo Nonato Júnior (2006, p. 98), o mercado está exigindo profissionais de formação acadêmica específica e direcionada à área de atuação em Secretariado, que devem ser aptos a atuarem como:

- a) Assessor(a) Executivo(o) – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações;
- b) Gestor(a) – veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento;
- c) Empreendedor(a) – promover as idéias e as práticas inovadoras, com competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativas;
- d) Consultor(a) – estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades.

Nos artigos 4º e 5º da Lei 7.733/85 (modificada pela Lei 9.261/96), que regulamenta a profissão de secretariado, define as atividades e atribuições a serem realizadas por esse profissional da seguinte forma:

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 as necessidades de comunicação da empresa;
- VIII – Registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas;
- IX – Orientação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X – Conhecimento protocolares.

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

- I – Organização e manutenção dos arquivos de secretaria;
- II – Classificação, registro e distribuição da correspondência;
- III – Redação e datilografia da 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 (SENADO FEDERAL, 1996).

Com a transformação e o reconhecimento, o profissional antigo dá lugar a um profissional com conhecimentos ecléticos, tanto de estrutura, quanto de comportamento organizacional, que são as bases da gestão secretarial.

Assim, faz-se mister que esse profissional seja conhecedor técnico e comportamental dos objetivos da organização, conheça os principais clientes, saiba as prioridades da organização e esteja interessado em contribuir para o crescimento da empresa.

2.4.1 Competências comportamentais

O novo perfil do profissional de secretariado executivo, exige antes de tudo, características pessoais, para que este obtenha um bom desenvolvimento dentro da organização.

Ribeiro (2005) cita que um profissional deve sempre se recordar destas regras básicas:

- a) Segurança profissional: a certeza da capacitação e o bom senso determinado pelo equilíbrio emocional, são responsáveis pela segurança profissional.
- b) Ser confiável: vai além da descrição, pois é a capacidade de absorver uma tarefa e levá-la até o fim.
- c) Ser amistoso: principalmente quando se trabalha com vários executivos, vários chefes. É a capacidade de ter um relacionamento aberto com todos. É ter tato, saber o que dizer e o que não dizer.
- d) Ser responsável: uma característica que com certeza representa o bom desempenho do profissional competente.
- e) Ser leal: ser leal também a empresa, e não somente ao executivo.
- f) Ser sincero: trabalhar com a verdade.
- g) Ser cooperador: a capacidade de cooperar é fundamental ao trabalho de uma equipe que se constrói no “fazer diário”.
- h) Ter mente aberta: é preciso aprender a ter equilíbrio no julgamento, para não assumir a postura anti-profissional de um juiz arbitrário e inflexível.
- i) Ser estável: manter o equilíbrio e assim, trabalhar com o bom senso acima de tudo.
- j) Ter capacidade de comunicação: o circuito comunicativo é pré-requisito que assegurar sucesso na caminhada de um bom profissional.
- k) Ter persuasão: é a capacidade de convencer os outros, não para tirar proveito das situações, mas para a obtenção da melhoria na qualidade empresarial.
- l) Bom senso e Inteligência emocional: a maturidade permite o equilíbrio, que dá tranquilidade para encarar com objetividade as situações, por mais difíceis e irritantes que possam parecer.
- m) Humildade para admitir seus limites e aceitar críticas: diferente de servilismo, representa a consciência da própria falibilidade e a confiança na crítica construtiva.
- n) Organização e capacidade de planejamento: planejamento e organização estão intimamente ligados, e só a partir deles o trabalho é levado a bom termo, com um mínimo de esforço e o máximo de eficiência.
- o) Discrição e responsabilidade no trabalho: o estabelecimento de limites em todos os sentidos comportamentais conduz à elegância e ao profissionalismo. Aparência agradável, palavras medidas e atitudes respeitáveis dão credibilidade ao profissional.
- p) Postura profissional: posicionamento face à profissão, o que inclui a consciência profissional, ou seja, o conhecimento e respeito aos deveres profissionais, exercidos com dignidade e honestidade.

q) **Motivação:** atuar como agente motivador, transmitindo uma imagem positiva da sua área de atuação e promovendo o intercâmbio entre subordinados e chefias.

r) **Liderança:** o líder é alguém que sabe o que precisa ser feito e como conseguir que seu pessoal execute as tarefas, permanecendo motivados, em constante harmonia. Essa habilidade hoje faz parte do contexto pessoal e profissional de um secretário.

O secretário executivo deve “ter um total controle sobre suas emoções, suas atividades e a de seus subordinados” (SEIBLITZ, 1999, p. 32). Deve ser totalmente responsável, ter controle das suas emoções e de seus deveres e realizá-los da melhor maneira possível, para que não ocorram falhas.

2.4.2 Habilidades técnicas

Segundo Ribeiro (2005) o secretário executivo utiliza, além das técnicas secretariais, ferramentas de motivação, liderança, comunicação, gestão, dentre outras, para o desempenho das suas funções. Por esse motivo se faz necessário conhecimento de algumas habilidades técnicas, específicas e imprescindíveis para a atuação eficaz de um secretário.

a) **Administração do tempo:** planejar e organizar sua rotina diária, a fim de que o trabalho seja desenvolvido, sem afetar sua qualidade de vida, tanto pessoal, quanto profissional. Saber organizar-se utilizando o tempo de forma adequada e eficaz, isso tem sido o objetivo prioritário nas organizações.

b) **Comunicação organizacional:** o secretário é o principal responsável pela imagem da empresa, pois ele é quem realiza o primeiro contato do cliente externo com a empresa. A comunicação deve ser clara, objetiva e flexibilizada, pois, para se concretizar uma comunicação é necessário que a mensagem enviada seja plenamente entendida e recebida pelo interessado.

c) **Responsabilidade e tomada de decisões:** a tomadas de decisões tem sido um verdadeiro desafio na carreira de um profissional de secretariado, pois a responsabilidade está sendo exigida a cada trabalho executado e a participação deste na organização, que vem respondendo satisfatoriamente.

d) **Tecnologia da informação:** é um processo que está possibilitando e facilitando o trabalho do profissional de secretariado, tornando-o mais ágil, eficiente e eficaz, permitindo, assim,

que encontrem mais tempo para outras atividades.

e) Logística: conjunto de providências e ações que irão garantir a realização de uma atividade específica. Exemplo: organização de eventos, viagens e reuniões.

f) Importância dos idiomas: conhecimento em outros idiomas permite ao profissional de secretariado crescimento profissional e destaque entre outras profissões. Podendo este atuar em multinacionais, ou ainda com tradutor e interprete.

Além dessas habilidades, o profissional de secretariado executivo necessita ter conhecimentos de gestão e finanças, lingüística e mercadológica, ética, direito e empreendedorismo, dentre outras, que ampliam a vantagem competitiva das atividades, transformando os ativos intangíveis e tangíveis em uma prática que gere um ganho para a organização e credibilidade para o profissional (RIBEIRO, 2005).

Dinamismo, espírito empreendedor, foco, agente facilitador, e se colocando a disposição no que for necessário para o crescimento da organização, completam o perfil do profissional de secretariado executivo como gestor (RIBEIRO, 2005).

3. ASSESSORIA SECRETARIAL: CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para a obtenção de uma definição do conceito de Assessoria, foi pesquisado e consultado, primeiramente, o Novo Dicionário Aurélio (1997), que expõe:

Assessoria: 1. Assessoramento. 2. Órgão ou conjunto de pessoas que assessoram um chefe, assessoramento. 3. Escritório, ou instituição, especializada na coleta de dados técnicos, estatísticos ou científicos sobre uma matéria. (NOVO DICIONÁRIO AURÉLIO, p. 92).

Assessor: 1 Adjunto, assistente, ajudante. 2. Organismo que fornece assessoramento (NOVO DICIONÁRIO AURÉLIO, p. 92).

A partir dos conceitos acima percebe-se que quem exerce a função de assessoria são aquelas pessoas que trabalham em organizações especializadas que são responsáveis na coleta e análise de dados técnicos, estatísticos ou científicos sobre determinado assunto ou matéria.

Segundo Oliveira (2006, p.156):

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

Outros autores expressam que assessoria é um serviço prestado por um agente ou assistente administrativo, um gestor, com autoridade suficiente para resolver problemas e com conhecimentos necessários para definir estratégias de mudanças.

3.1 Tipos de assessoria

A indisponibilidade de tempo para a realização de problemas organizacionais, o executivo necessita de um auxiliar direto. Esse auxiliar é o assessor que é uma extensão do executivo em termos de tempo e de aspectos técnicos. Segundo Oliveira (2006) existe os seguintes tipos básicos de assessoria:

a) Assistente, corresponde a um auxiliar pessoal do executivo.

- b) Assessoria executiva, é composta por elementos que fazem com que o trabalho do executivo seja realizado de modo adequado.
- c) Assessoria especializada, composta por elementos que têm treinamento ou qualificação especializada, detêm conhecimentos específicos.
- d) Assessoria operacional, que são os sistemas de trabalho de importância secundária e que existem para apoiar ou prestar serviços ao principal sistema de trabalho.

O papel que convém a qualquer um desses tipos de assessoria, é o de dar assistência profissional a todos os níveis da gerência. Ao exercerem a função de controle, são os assessores que permitem à gerência solucionar os problemas cada vez mais intrincados do mundo moderno, nos campos financeiros, técnico, científico, legislativo, econômico e humano. O seu conhecimento e formação nas suas especialidades, suas técnicas para análise e resolução de problemas são absolutamente essenciais para o sucesso da empresa (MCGREGOR, 1980).

3.2 Função da assessoria

As funções da assessoria são aquelas que se referem aos elementos da organização que ajudam a linha a trabalhar mais eficientemente na realização dos objetivos principais da empresa. São relações de autoridade e não agrupamento de atividades. Segundo Motta (1997) essas funções podem ser classificadas como:

- a) Funções de Linha: são aquelas que têm responsabilidade direta pela realização dos objetivos da organização;
- b) Funções de Assessoria: são aquelas que atuam nos trabalhos objetivos da organização. (MOTTA, 1997).

Com a divisão das funções de linha e funções da assessoria na estrutura organizacional, surgem determinados conflitos, os quais podem ser citados de acordo com Oliveira (1998):

Linha (argumentos contra assessoria)	Assessoria (argumentos contra o pessoal da linha)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ameaça de autoridade; 2. Longe da realidade, ou seja, da prática; 3. Não assume a responsabilidade pela operação; 4. Consultar o assessor leva tempo; 5. Assessor não agrega valor ao produto ou serviço oferecido pela empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ressente-se por não ser unidade organizacional fim; 2. Não tem autoridade; 3. Seu trabalho não é utilizado como deveria ser; 4. Pessoal de linha está envolvido com a rotina e não tem tempo para pensar, criticar e melhorar o trabalho elaborado pela assessoria; 5. Linha não tem visão de conjunto; 6. Linha não quer mudar.

Quadro 1 – Conflito linha x assessoria.

Fonte: Vasconcellos (1972 apud OLIVEIRA, 1998, p. 153)

Para se diferenciar as funções e atividades de linha e de assessoria, mais precisamente na forma tradicional, considera-se que as unidades organizacionais de linha têm ação de comando, enquanto as unidades organizacionais de assessoria não têm ação de comando, somente aconselham as unidades de linha no desempenho de suas atividades. Outra forma de apresentar a diferenciação entre linha e assessoria é considerar as unidades de linha como ligadas às atividades-fim da empresa, enquanto as unidades organizacionais de assessoria como ligadas às atividades-meio ou de apoio da empresa (OLIVEIRA, 2006).

As atividades de linha, na realidade, estão diretamente ligadas com a operacionalização da empresa, enquanto as atividades de assessoria estão ligadas ao aconselhamento, análise e estudos das atividades do executivo, procurando, principalmente liberá-lo de algumas tarefas de estudos e pareceres (OLIVEIRA, 2006).

Em termos estruturais, é importante a consideração das unidades de linha, das unidades de assessoria e das unidades funcionais desenvolverem o processo da seguinte forma:

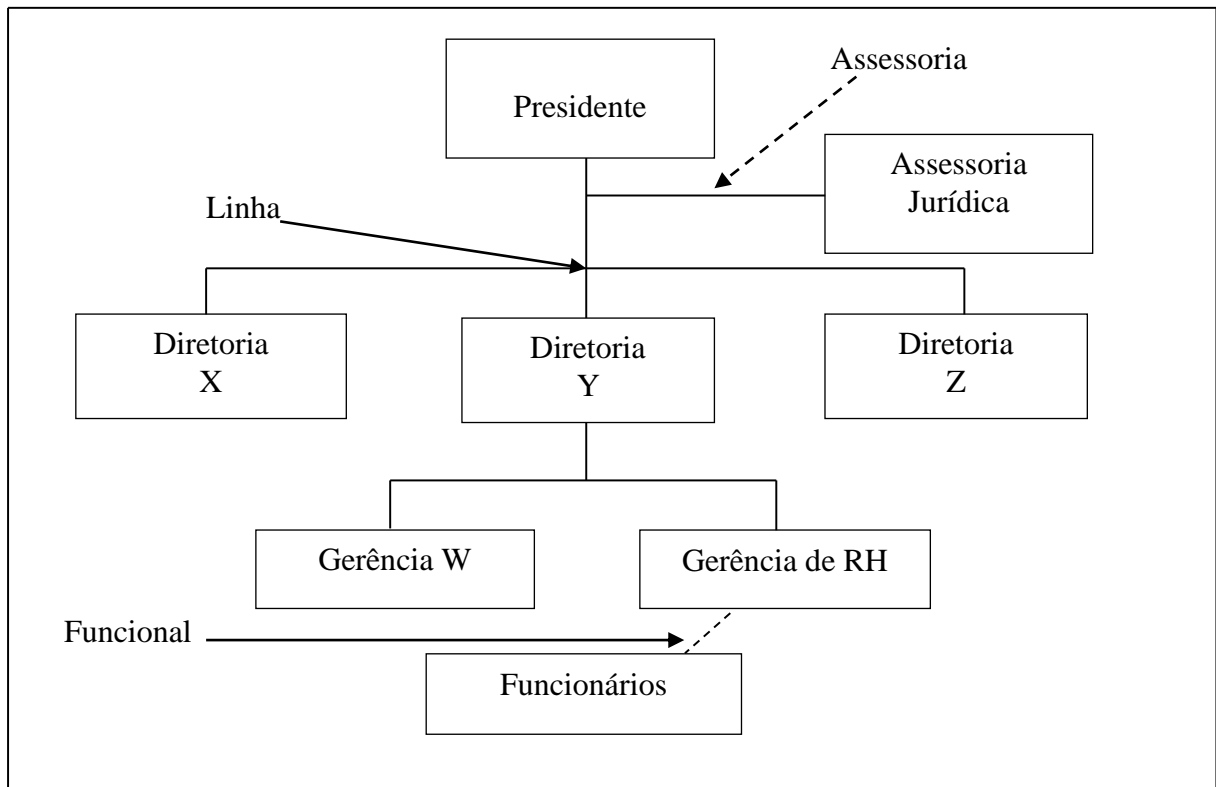


Figura 1 – Estrutura das unidades.
 Fonte: Carvalho e Grisson (1998, p. 244).

Carvalho e Grisson (1998), definem essas unidades como:

- a) Unidades de Linha: é quando um colaborador ou unidades se obrigam a cumprir as determinações de seu superior. Devem ser estruturadas de maneira perfeitamente integrada com os fatores ambientais ou externos da empresa (mercado, fornecedores, concorrentes, legislação, etc.), está ligada as atividades-meio da empresa;
- b) Unidades de Assessoria: não tem autoridade formal sobre os demais colaboradores ou unidades, porém tem o poder de aconselhamento dentro da sua área de atuação. Devem ser estruturadas posteriormente, tendo em vista atender às necessidades das unidades organizacionais ligadas as atividades-fim da empresa.
- c) Unidades Funcionais: tem o poder de determinar funções, métodos ou políticas, a outros funcionários ou unidades.

Segundo Newman (1981, p.185), o assessor poderá desempenhar todos ou apenas as seguintes funções:

- a) Reunir fatos.
- b) Resumir e analisar fatos.
- c) Sugerir linhas de condutas.
- d) Debater projetos com vários outros chefes e obter sua anuência para as razões das objeções.
- e) Elaborar as ordens escritas e outros documentos necessários para a implantação de um plano.
- f) Explicar e interpretar as ordens emitidas.
- g) Observar a marcha das operações a fim de apurar se as ordens emitidas estão surtindo os resultados esperados.
- h) Iniciar novos planos, com base na experiência operacional e nas condições.
 - i) Promover intercâmbio das informações entre os chefes de operações, visando a incentivar a coordenação voluntária.
 - j) Estimular o entusiasmo do pessoal de operação pelas diretrizes e o programa estabelecidos.
 - k) Informar e esclarecer o pessoal de operação sobre a execução das tarefas que lhe foram delegadas.

Todas essas são as fases do planejamento, direção e controle que, se não fossem atribuídas a um assessor, seriam desempenhadas pelo administrador. As funções de assessoria estão ligadas a consultoria, assessoramento, aconselhamento, recomendação, orientação e prestação e execução de serviços técnicos e especializados.

3.3 Atuação da assessoria

O profissional de assessoria tem por objetivo o desenvolvimento dos comportamentos, das atitudes e dos processos que possibilitem à organização transacionar proativa e interativamente com diversos instrumentos administrativos da empresa, bem como os fatores externos não controláveis. Esse atua nos diversos níveis da hierarquia.

São esses profissionais, que permitem a gerência resolver cada vez mais os problemas que estão intrincados do ambiente organizacional. Oliveira (2006), elenca em quatro tipos a atuação do assessor:

- a) Atuar na extensão dos trabalhos do executivo em termos de tempo e de aspectos técnicos: o conhecimento especializado e a habilidade no uso de técnicas de pesquisa e análise de problemas de que dispõem os grupos de assessoria são cada vez mais utilizados pela administração.
- b) Facilitar o controle e coordenação organizacional: prestar assistência nas resoluções de problemas específicos e imediatos a todos os níveis de organização, de maneira competente, facilitando o controle gerencial.
- c) Agente de adaptação organizacional: atua no alinhamento e adequação da cultura organizacional às modernas estratégias de negócios, estrutura organizacional e processos.
- d) Desenvolvimento de conselhos e serviços: atividade de auxiliar a empresa, o gerente responsável por uma unidade organizacional ou até mesmo o cliente externo, em assuntos gerais ou específicos.

Oliveira (1998) explana que a tarefa do assessor é auxiliar o administrador a planejar e supervisionar a atividade de terceiros. Sob certos aspectos, a atuação dos assessores é um prolongamento da responsabilidade deste.

3.4 Assessoria Interna e Externa

O profissional de assessoria é o agente de mudanças planejadas da organização. Esse atua de duas formas, podendo ser profissional interno ou profissional externo (consultor) da empresa.

Pode-se identificar o perfil e algumas particularidades tanto do assessor interno, como do assessor externo, conforme Oliveira (1998) que traça um perfil de diferenciação entre assessoria interna e externa, no quadro abaixo:

Assessoria Interna	Assessoria Externa (Consultoria)
É primordial o conhecimento de negócio da organização.	Não tem obrigação de conhecer o negócio da organização.
Não é realizada com base em um projeto	Foco bem definido e avaliação adequada.

Quadro 2 – Perfil de diferenciação da assessoria interna e externa.

Fonte: Oliveira (1998, p. 154).

Existem algumas vantagens e desvantagens da assessoria interna e a externa (consultoria) para a empresa. Oliveira (1998, p. 154) apresenta as principais vantagens e desvantagens:

Assessor Interno	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> - Maior conhecimento da empresa; - Maior conhecimento dos aspectos informais; - Presença diária; - Tem poder formal; - Maior acesso a pessoas e a equipes multidisciplinares; - Participação na avaliação e no controle do processo; - Possibilidade de maior sigilo; - Possibilidade de vivenciar os resultados do trabalho executado. - Geralmente, tem algum poder informal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Menor aceitação nos escalões superiores; - Geralmente, tem menos experiência; e - Menor liberdade de dizer e fazer coisas, correndo riscos.

Quadro 3 – Vantagens e Desvantagem do Assessor Interno.

Fonte: Oliveira (1998, p. 154).

Assessor Externo (Consultor)	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> - Traz conhecimentos e experiências por ter realizado trabalhos em outras empresas; - Maior capacitação nos escalões superiores; - Pode correr certos riscos, incluindo dizer e fazer coisas; e - É, geralmente, mais imparcial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Menor conhecimento dos aspectos informais da empresa; - Não tem poder informal; - Tem menor acesso informal a pessoas e equipes multidisciplinares; - Geralmente, não tem presença diária.

Quadro 4 – Vantagens e Desvantagem do Assessor Externo (Consultor).

Fonte: Oliveira (1998, p. 154).

De acordo com a análise do autor, é visível a importância dos dois assessores (interno e externo), simultaneamente, pois o ideal de uma empresa é crescimento. A empresa irá usufruir das vantagens da atuação de cada um deles no processo de desenvolvimento e implementação da estrutura organizacional.

3.5 Assessoria e Secretariado Executivo

Nas pesquisas teóricas do professor Nonato Júnior (2009), pode-se perceber que há relações interdisciplinares entre assessoria e secretariado executivo. O autor organiza a assessoria em um foco central. Esse foco está distribuído em quatro eixos básicos:

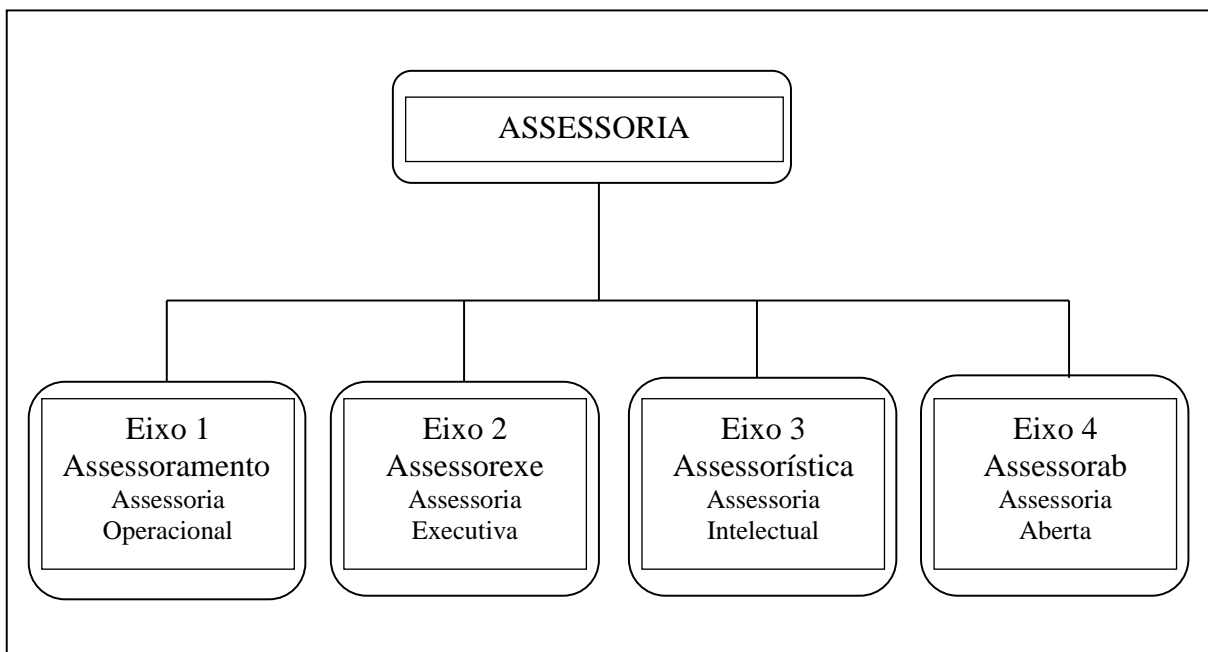


Figura 2 – Eixos interdisciplinares da Assessoria.

Fonte: Nonato Júnior (2009 p. 156).

a) Assessoramento (Assessoria Operacional – Técnica e Tática): caracteriza-se pela assessoria realizada no trabalho direto na intervenção do secretário em seu ambiente profissional.

Exemplo:

Operacionalização de arquivos físicos e informatizados

Otimização de instrumentos e materiais de escritórios

Assessoria tático-operacional em correspondências e documentação

Execução de atividades típicas de secretaria

Investigação do processo operacional em quaisquer das áreas que são pensadas estrategicamente pelo secretário executivo.

b) Assessorixe (Assessoria Executiva ou Assessoria de Gestão): caracteriza-se pelo estudo do conhecimento em Secretariado que está ligado as questões do trabalho de assessoria executiva empresarial, oficial ou gerencial autônoma. Na Assessorixe o conhecimento tem seu foco sobre o fluxo informacional gerenciado nas atividades de assessoria executiva. As atividades de assessoria de recursos humanos ou marketing, gestão da qualidade, gestão de recursos da informação, gestão estratégica, liderança e motivação organizacional poderão produzir conceitos que dialoguem com o eixo temático de Assessoria Executiva. Para tanto, é necessário que os referidos conceitos gerenciais estejam aliados as praticas e conhecimentos do Secretariado Executivo. Todos os processos de informação gerencial que envolvem o trabalho só secretário em âmbito administrativo fazem parte dos interesses conceituais da Assessorixe.

c) Assessorística (Assessoria ao Trabalho Intelectual): o foco é a produção de conhecimento em atividades secretariais que se dedicam ao fortalecimento intelectual e conceitual das Ciências da Assessoria, Teoria Científica e assessoria prestada a trabalhos intelectuais diversos. Exemplo:

- Assessoria de pesquisa
- Assessoria em produção e análise de dados
- Assessoria em publicação e editoração
- Assessoria de elaboração textual e discursiva
- Assessoria científica

d) Assessorab (Assessoria Aberta – Interdisciplinar, Multidisciplinar, Pluridisciplinar e Transdisciplinar): abrange todas as práticas secretariais que ultrapassam o meio ambiente das organizações e que, desta forma, necessitam estabelecer relações entre as assessorias e outras áreas do conhecimento. Exemplo:

- Assessoria interdisciplinar: ocorre quando disciplinas ou conteúdos de diferenciados tipos de assessorias realizam intercambio de conceitos, métodos e metodologias.
- Assessoria multidisciplinar e pluridisciplinar: acontece quando há esforço coordenado de varias disciplinas por um ideal de conhecimento comum.

- Assessoria transdisciplinar: realiza-se quando uma pesquisa investiga relações entre um conteúdo teórico as assessorias e uma situação social que envolva a profissão fora dos domínios do trabalho e da academia.

Ainda à luz de Nonato Júnior (2009), o secretariado enquanto profissão de ampla e variada atuação, trabalha com a administração; ciências da Informação; linguística e comunicação; filosofia e demais ciências humanas, sociais e tecnológicas.

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

Segundo Siqueira (2003 apud NONATO JÚNIOR, 2009, p.176):

Podemos afirmar que a questão das técnicas secretariais não trata-se de re-invenção e sim de adequação; é consequência da revolução e transformação que a gestão empresarial vem sofrendo nos últimos anos. A profissão de secretariado é a mais próxima dos centros decisórios de qualquer organização, a sua amplitude e dimensão de ação depende do nível hierárquico em que está inserida, em contrapartida devem possuir competências técnicas e humanas, sólidos conhecimentos do segmento de mercado em que atuam, bem como domínio da área específica que assessora.

Um secretário executivo, atuando como assessor, tem como funções básicas e importantes como o planejamento estratégico, afim de estabelecer metas e um cronograma adequado, recepcionar a alta administração, gerenciamento e controle da agenda, além de redigir textos empresariais em sua língua de origem e em língua estrangeira, organizar arquivos, dentre outras funções que permitem filtrar as informações, passando somente o necessário ao executivo para que este não perca muito tempo com problemas que o próprio secretário possa resolver. Por fim, o papel fundamental de secretário executivo assessor é minimizar o trabalho dos dirigentes de uma organização.

4. GESTÃO SECRETARIAL: CONCEITOS E DEFINIÇÕES

O conceito de gestão difere do conceito de administração. *Gerere e administrare* – tem sua origem no latim. *Gerere* significa conduzir, dirigir ou governar, enquanto *Administrare* tem aplicação específica no sentido de gerir um bem, defendendo os interesses dos que o possuem (MOTTA, 1997).

Os dicionários da língua portuguesa trazem as duas palavras – gestão e administração – como sinônimos entre si, que mesmo possuindo estruturas diferentes, são traduzidas de forma semelhante enquanto sentido de ação, como relata o Novo Dicionário Aurélio (1997, p. 184):

Gestão - [Do lat. gestione] S.f

1. Ato de gerir; gerência, administração. Gestão de negócios. Jur. 1. Administração oficiosa de negócio alheio, sem mandato ou representação legal. Administração - [Do lat. administradores] S.f. 1. Ação de administrar; 2. Gestão de negócios públicos ou particulares; 3. Governo, regência; 4. Conjunto de princípios, normas e funções que têm por fim ordenar e estrutura e funcionamento de uma organização (empresa, órgão público etc.); 5. Prática desses princípios, normas e funções; 2; 6. Função de administrador; gestão, gerência.

A gestão é uma atividade realizada na organização por profissionais que, além de terem conhecimento técnico, possuem espírito de liderança e que conhecem bem a empresa em que atuam. É praticar todas as funções e conhecimentos para através desses atingir os objetivos de uma organização de forma eficiente e eficaz.

Segundo Chanlat (1999) gestão pode ser definida como um “conjunto de práticas e de atividades fundamentadas sobre um número de princípios que visam a uma finalidade: o alcance da eficiência e eficácia, freqüentemente econômica”.

A gestão é complexa, onde envolve processos, técnicas e intuição, deste modo, ao longo da evolução do pensamento administrativo, diversos modelos de gerenciamento foram desenvolvidos com o objetivo de responder às necessidades das organizações e da sociedade.

Fernando Tenório (1997, p. 63) ainda define o termo gerenciar como:

[...] é orientar a dinâmica da organização. Para que uma atividade seja bem sucedida é preciso uma boa utilização dos recursos e o

direcionamento desses recursos para o atingimento da finalidade proposta pelos membros da organização.

A gestão é um processo realizado com determinação para um caminho a ser seguido para atingir os objetivos almejados pela empresa. Envolve atividades administrativas como controlar, analisar, decidir, comunicar, liderar, motivar a equipe de trabalho e a si mesmo, avaliar, controlar. É um conjunto de atividades exercidas por um líder. Uma vez que, para a gerência ser completa numa pessoa, ela precisa ser gestora de processos, de papéis, de idéias, de finanças e principalmente ser líder de pessoas, isso porque um gerente não gerencia pessoas, lidera-as. Sabe-se que liderar é uma habilidade para influenciar pessoas para que se sintam motivadas a atingirem os objetivos, que são entendidos como de bem comum (HUNTER, 2004, p. 25).

4.1 Conceitos e características de organização

As organizações são um conjunto de duas ou mais pessoas que realizam tarefas, seja em grupo, seja individualmente mas de forma coordenada e controlada atuando num determinado contexto ou ambiente, com vista a atingir um objetivo predeterminado (MAXIMIANO, 1997).

De acordo com Chiavenato (1999, p. 23) “organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas. A cooperação entre elas é essencial para a existência da organização”.

Os diversos planejamentos das empresas podem ser visualizados numa pirâmide organizacional (níveis de gestão) e estão correlacionadas aos níveis de poder decisório existente nas empresas, conforme figura abaixo:

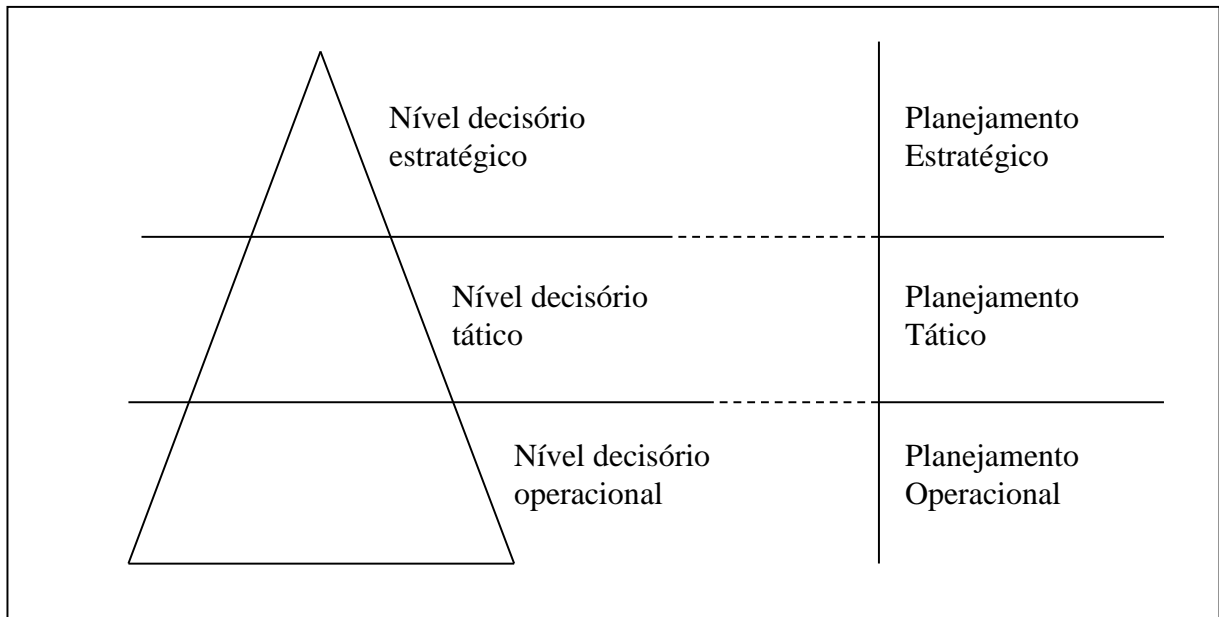


Figura 3 – Tipo de planejamento nas empresas.

Fonte: Oliveira (2006, p. 49).

- a) O planejamento estratégico é uma metodologia administrativa que possibilita ao executivo estabelecer o rumo a ser seguido pela empresa, visando obter um nível de otimização na interação da empresa com o ambiente.
- b) O planejamento tático tem por objetivo a otimização de determinada área de resultado da empresa.
- c) O planejamento operacional tem a finalidade à realização das metodologias de desenvolvimento e implementação estabelecidas pelo executivo, trabalhando diariamente pelo resultado positivo.

Maximiano (1997, p. 52), cita, “em qualquer grupo, organização ou sociedade, há pessoas responsáveis pela tarefa da administração. São os administradores ou gestores. A importância dos gerentes para o sucesso das organizações e a necessidade de formar gerentes competentes estão na raiz do estudo da administração e do desenvolvimento da teoria geral da administração.

4.2 O processo gerencial nas organizações

O processo da gestão está contido no ato administrar. A administração está relacionada aos conhecimentos organizados subjacentes, ou seja nas ciências, e estes estão

aplicados à luz das realidades enfrentadas no dia-a-dia tendo como objetivo a obtenção de um resultado prático desejado ao sucesso da organização.

De acordo com Maximiano (1997) “administração é o processo de decisões que procura assegurar a realização dos objetivos por meio da correta utilização dos recursos dentro da organização”.

Segundo Barnard (1938 apud KOONTZ et al., 1999), “administração é a função da arte de alcançar resultados concretos, produzir efeitos, gerar situação, que não se verificariam sem os esforços deliberativos para consegui-los”.

De acordo com Maximiano (1997) Henri Fayol⁴ divulgou a idéia de que a administração é uma função diferente das outras funções da empresa, como finanças, produção e distribuição. É uma atividade a todos os empreendimentos humanos (família, negócio, governo). E dividiu a administração em funções:

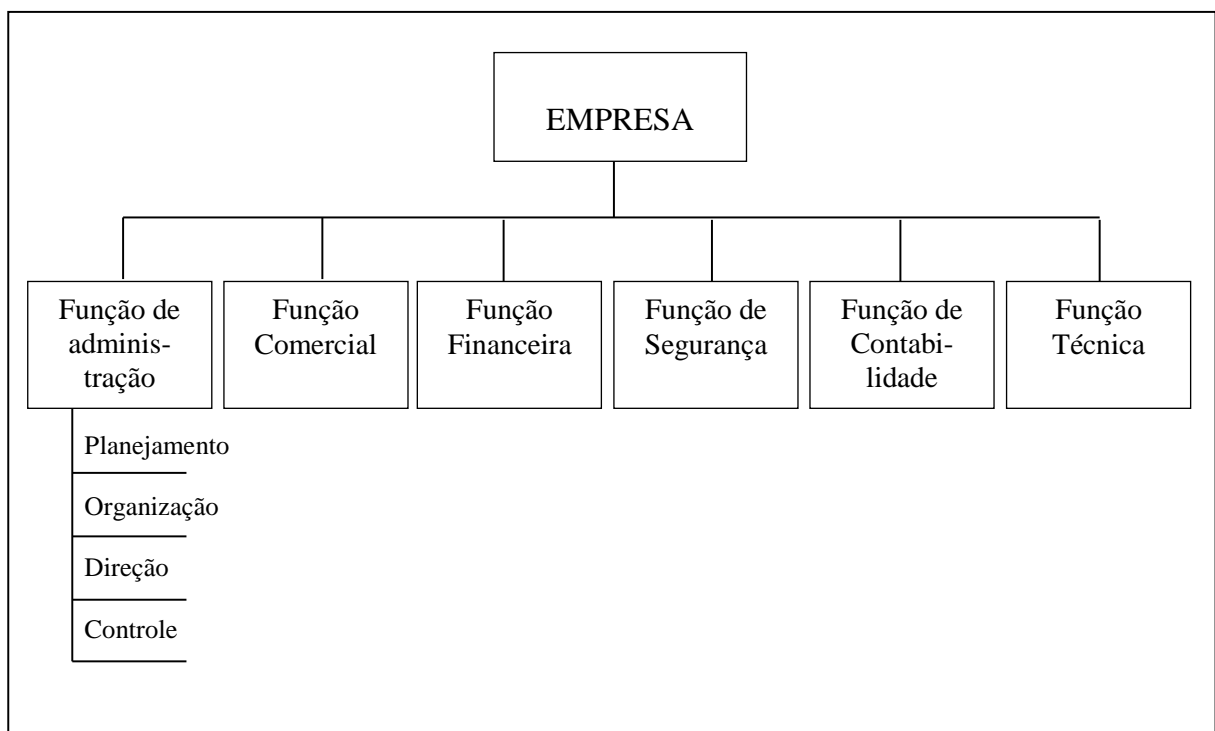


Figura 4 – Funções da empresa, segundo *Fayol*.

Fonte: Maximiano (1997, p. 55).

⁴ Engenheiro francês (1841 – 1925). Em 1916 apresentou suas idéias sobre administração no livro *Administração geral e industrial*. Em 1929 o livro foi publicado em inglês, porém tornou-se conhecido na América apenas em 1949.

- a) Planejamento: processo de determinar antecipadamente o que deve ser feito e como fazê-lo. É um sistema formal de ação que consiste em analisar o futuro e planejá-lo a médio e longo prazos, fixando recursos necessários para alcançar os objetivos. O planejamento envolve a seleção dos objetivos, de estratégias, políticas, programas e procedimentos para alcançá-los.
- b) Organização: consiste em estabelecer relações formais entre as pessoas, e entre estas e os recursos, para atingir os objetivos propostos. Um dos aspectos fundamentais desta função é assegurar que a pessoa certa, com as qualificações certas, está no local e no tempo certo para que melhor sejam cumpridos os objetivos.
- c) Direção: é um processo de influenciar indivíduos no sentido de atingir os objetivos do grupo e da organização. Dirigir envolve: motivação, desenvolvimento, comunicação, reunião, unificação e harmonia de toda atividade e esforço.
- d) Controle: é o acompanhamento para a realização do plano nos seus aspectos de coordenação das ações e correção dos desvios. Controlar é medir e corrigir atividades de subordinados para garantir que os eventos correspondam ao planejamento.

Depois destas idéias houve grande mudança na teoria e na prática da administração. Fayol foi o pioneiro no reconhecimento de que a administração deveria ser vista como função separada das demais funções da empresa.

O maior impacto dessa idéia está em identificar o trabalho dos administradores e separá-lo das atividades operacionais da empresa. Fayol afirma que os gestores que não conseguem perceber essa distinção envolvem-se com os detalhes técnicos da produção e prestação de serviços, negligenciando as funções de administrar a empresa como um todo (MAXIMIANO, 1997).

4.3 Papel dos gestores

Os gerentes, ou administradores, são os agentes ou protagonistas do processo administrativo. Os gerentes são funcionários responsáveis pelo trabalho de outros funcionários nas organizações. São também chamados chefes ou dirigentes.

Com a iniciativa de Fayol em dividir a função dos gestores, outros autores se propuseram a refletir e desenvolver sobre o mesmo assunto. Alguns desses autores, como Mintzberg, começaram onde Fayol parou; outros, como Barnard, desenvolveram raciocínios diferentes.

4.3.1 Chester Barnard e as funções do executivo

Segundo Maximiano (1997) Chester Barnard⁵ interpretou as organizações como sistemas de sociais essencialmente cooperativos, e analisou o papel do gerente, com base na própria experiência como executivo.

O autor focalizou o papel do executivo de primeiro escalão, mas deu grande ênfase ao trabalhador, que considera este o fator estratégico básico em qualquer organização. Para Barnard o essencial do trabalho do executivo não era dirigir pessoas, que, trabalhando em regime de cooperação, deveriam ser autogeridas. As idéias de Barnard, sobre os gerentes, são as seguintes:

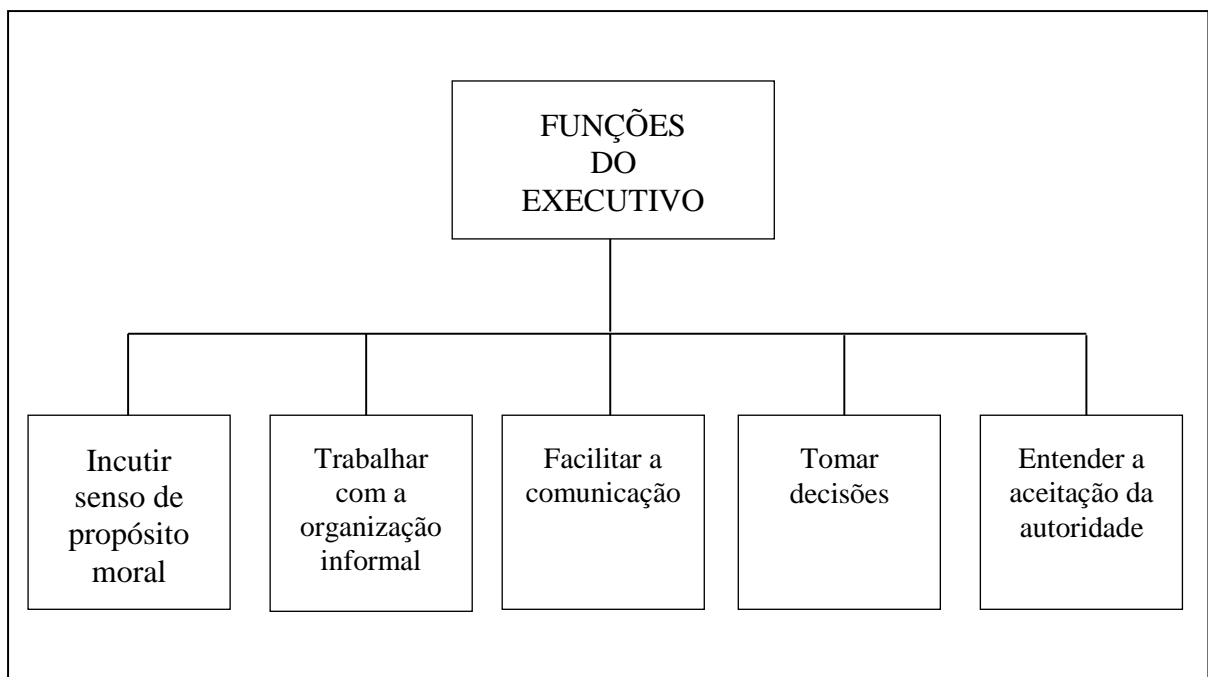


Figura 5 – Funções do executivo, segundo *Barnard*.

Fonte: Maximiano (1997, p. 59)

⁵ Escritor do livro *The Functions of the Executive*, em 1938. Por toda sua vida foi executivo e presidente da New Jersey Bell Telephone Company.

- a) Inculcar o senso de propósito moral: a cooperação é o objetivo que não depende somente dos incentivos financeiros, mas depende de recompensa não-materiais e persuasão (ou doutrinação).
- b) Trabalhar com a organização informal: oferece grande contribuição para a organização formal, se for devidamente reconhecida.
- c) Facilitar a comunicação: a comunicação organizacional facilita a cooperação e aceitação de instruções entre os membros.
- d) Tomar decisões: é extremamente importante para o desempenho e sucesso da organização.
- e) Entender a aceitação da autoridade: é um fenômeno psicológico, através do qual as pessoas aceitam as ordens e decisões dos superiores, sob certas condições. Assim, a autoridade depende, não do superior, mas da decisão do subordinado de aceitá-la ou não. Um subordinado somente aceita uma ordem como autoritária quando quatro condições ocorrem simultaneamente: quando o subordinado pode entender ou compreender a ordem; quando não a julga incompatível com os objetivos da organização; quando não a julga incompatível com seus objetivos pessoais; quando é mental e fisicamente capaz de cumpri-la. Desse novo conceito de autoridade decorre a enorme importância das comunicações, pois se elas não forem entendidas não gerarão autoridade.

Em resumo, as funções do executivo, de acordo com Barnard (1938 apud MAXIMIANO, 1997), abrangem três responsabilidades principais:

- a) Desenvolver e manter um sistema de comunicação com a organização informal, como estratégia para possibilitar a eficácia da organização formal.
- b) Promover a formação e manutenção de um sistema de recursos humanos, incluindo a motivação das pessoas, por meio de incentivos eficazes.
- c) Formular e definir os propósitos, objetivos e fins da organização, o que inclui a doutrinação dos funcionários operacionais com os propósitos gerais e as grandes decisões, de modo que eles permaneçam coesos e capazes de tomar as decisões finais, que são detalhadas, de maneira coerente.

Barnard (1938 apud MAXIMIANO, 1997) determinou que a tarefa dos executivos (todos os tipos de administradores) era a de manutenção de um sistema de esforço cooperativo numa organização formal. O autor acreditava que os objetivos individuais e organizacionais poderiam ser compatibilizados desde que os gerentes entendessem a idéia da região da indiferença – aquilo que o empregado aceitaria fazer sem questionar a autoridade do gerente.

4.3.2 Os papéis gerenciais de Mintzberg

De acordo Maximiano (1997) Henry Mintzberg⁶ questiona a idéia de que os administradores apenas planejam, organizam, dirigem e controlam. Essas funções dizem respeito ao processo administrativo, mas os gerentes realizam outras funções que vão além do desempenho da função do processo administrativo.

Segundo pesquisa do autor, que realizou estudo junto a um pequeno grupo de altos executivos, o papel gerencial pode ser definido como um conjunto organizado de comportamentos que pertencem a uma função ou posição identificável (MAXIMIANO, 1997). Mintzberg agrupou dez papéis gerenciais em três famílias:

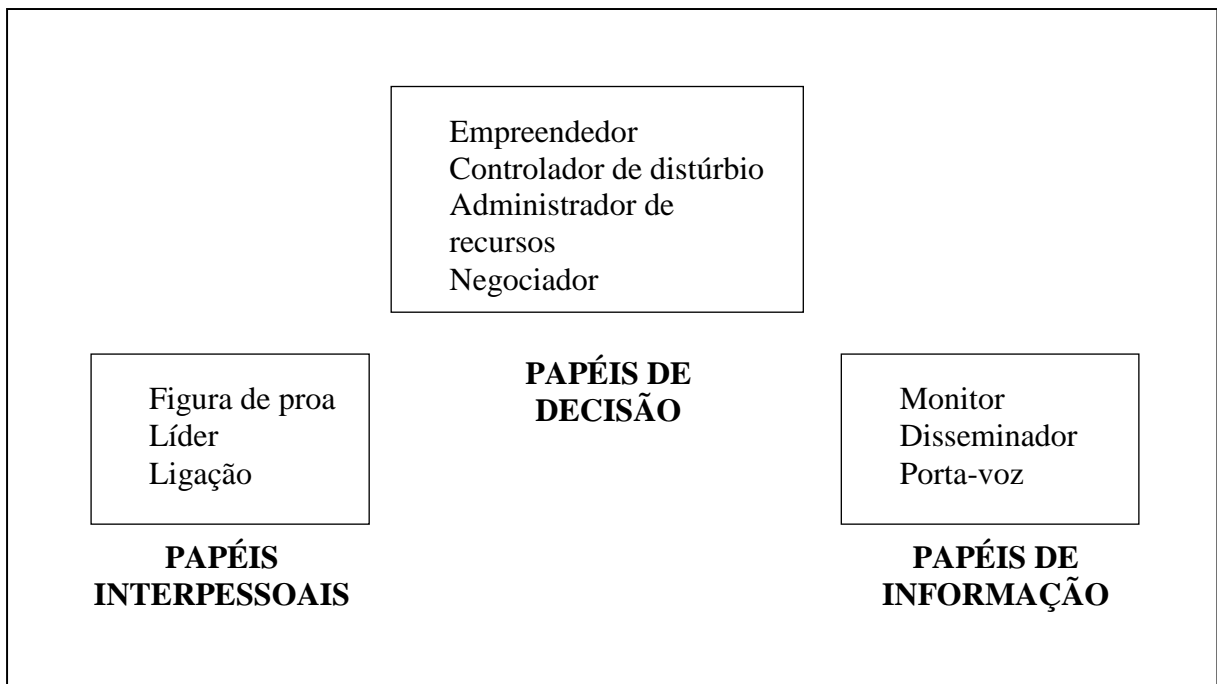


Figura 6 – Dez papéis gerenciais, segundo *Mintzberg*.

Fonte: Maximiano (1997, p. 61).

a) Papéis interpessoais: abrangem as relações interpessoais dentro e fora da organização.

- Figura de proa (o gerente age como um símbolo e relações públicas da organização);
- Líder (as atividades gerenciais estão estritamente relacionadas com a liderança);
- Ligação (envolve a teia de relacionamentos que o gerente deve manter, a fim de fazer o intercâmbio de recursos).

⁶ Professor canadense. Escreveu o livro; *The nature of managerial work*. New York: Harper & Row, 1973.

b) Papéis de informação: relaciona-se com a obtenção e transmissão de informações, entre a organização e o cliente externo.

- Monitor (envolve a necessidade de lidar com uma grande variedade de fontes de informações, que vão desde a literatura técnica até a “rádio peão”);
- Disseminador (complementa o papel do monitor, disseminando a informação externa para dentro da organização, e da informação interna de um subordinado para o outro);
- Porta-voz (envolve a transmissão de informação de dentro da organização para o meio ambiente).

c) Papéis de decisão: envolvem a resolução de problemas na tomada de decisões, relacionadas com novos empreendimentos, distúrbios, alocação de recursos e negociação com representantes de outras organizações.

- Empreendedor (o gerente atua como iniciador e planejador da maior parte das mudanças controladas em sua organização);
- Controlador de distúrbios (saber lidar com situações que estão parcialmente fora do controle gerencial);
- Administrador de recursos (para Mintzberg, a alocação de recursos compreende três elementos essenciais: administração do tempo, programar o trabalho alheio e autorizar decisões tomadas por terceiros);
- Negociador (lidar com negociações de sindicatos, clientes, credores ou empregados individuais, entre outros).

Os estudos de Mintzberg, permitem concluir que existem três aspectos no trabalho do gerente (decisão, relações humanas e processamento de informações); o trabalho dos gerentes modifica-se de acordo com nível hierárquico, especialidade, tamanho da empresa, conjuntura econômica entre outros fatores; e não consiste apenas em planejar, organizar, dirigir e controlar.

4.4 Funções do Gestor na organização

Segundo o conceito clássico desenvolvido por Henry Fayol (1976 apud NEWMAN, 1981 p. 188) o gestor é definido pelas suas “funções no interior da organização: é a pessoa a quem compete à interpretação dos objetivos propostos pela organização e atuar, através do

planejamento, da organização, da liderança ou direção e do controle, afim de atingir os referidos objetivos”. Fayol (1976) indica dezesseis funções do gestor:

- a) Assegurar a cuidadosa preparação dos planos e sua rigorosa execução.
- b) Cuidar para que a organização humana e material seja coerente com o objetivo, os recursos e os requisitos da empresa.
- c) Estabelecer uma autoridade construtiva, competente, enérgica e única.
- d) Harmonizar atividades e coordenar esforços.
- e) Formular as decisões de forma simples, nítida e precisa.
- f) Organizar a seleção eficiente do pessoal.
- g) Definir claramente as obrigações.
- h) Encorajar a iniciativa e o senso de responsabilidade.
- i) Recompensar justa e adequadamente os serviços prestados.
- j) Usar sanções e contra faltas e erros.
- k) Manter a disciplina.
- l) Subordinar os interesses individuais ao interesse geral.
- m) Manter a unidade de comando.
- n) Supervisionar a ordem material e humana.
- o) Ter tudo sob controle.
- p) Combater o excesso de regulamento, burocracia e papelada.

Todo gestor necessita conhecer e saber: organizar, planejar, designação; direção e controle; gerir finanças; gerir informações; gerir processos; comunicação organizacional; empreendedorismo; marketing; conhecer sobre o poder: cultura e clima organizacional; mudança organizacional; as patologias do trabalho; gestão empresarial e de grupos – administrar conflitos; liderança (MAXIMIANO, 1997).

O gestor é um individuo que desenvolve os planos estratégicos e operacionais que julga mais eficazes para atingir os objetivos propostos, concebe as estruturas e estabelece as regras, políticas e procedimentos mais adequados aos planos desenvolvidos e, por fim, implementa e coordena a execução dos planos através de um determinado tipo de comando (ou liderança) e de controle (MAXIMIANO, 1997).

Podemos concluir que cada gestor tem o dever de conduzir, dirigir ou governar o seu setor de trabalho, as pessoas ligadas ao seu trabalho, o seu chefe imediato e os projetos que forem confiados a fim de se atingir metas e objetivos da organização.

4.5 Gestão Secretarial

A gestão secretarial surgiu da transformação do perfil do profissional, onde este passou a ser multifuncional, desenvolveu uma visão holística do cotidiano secretarial e organizacional e participou de um conjunto de atividades diversificadas que exigem conhecimentos de várias áreas. A partir destas características, o secretário conquistou espaço no campo da gestão.

Natalense (1995) considera funções básicas do gerente o planejamento, a organização e o controle dos recursos humanos e materiais visando o alcance dos resultados e atribui ao secretário o papel de planejar, organizar e controlar a infraestrutura de atuação gerencial. Sendo necessário para assessorar um gestor o secretário deve ser conhecedor das mesmas técnicas utilizadas por esse: “liderança, motivação, comunicação, negociação, criatividade entre outras”. Essas funções são comuns no cotidiano secretarial, pois as atividades exigem a utilização das mesmas de modo constante. A autora foi a pioneira a afirmar que o secretário executivo é um gestor.

O gestor secretarial é, de acordo com Rodrigues (2004, p. 178), “um agente transformador de insumos, para a obtenção dos resultados esperados pelos clientes”. Nesse processo, desenvolve as funções gerenciais e as operacionais, o que indica, mais uma vez, que o secretário executivo é um gestor. Durante (2008, p. 3) explica que:

O secretário projeta ações, delinea objetivos, define prioridades e prazos e a metodologia a ser dotada na ação, por conseguinte, pratica o planejamento, o qual é essencial em sua rotina para evitar desperdícios de tempo, recursos e pessoas e reduzir imprevistos. A organização das atividades, do departamento e da empresa como um todo também é realizada [...] A direção é percebida no cotidiano do secretário na medida em que ele media os relacionamentos entre os diferentes *stockholders*, orienta e motiva sua equipe de trabalho na busca de objetivos. O controle é ainda mais presente: das informações, dos documentos, dos desempenhos, dos recursos, dos processos, dos gastos, das receitas.

O secretário executivo tornou-se um elemento chave na organização, através de uma postura gerencial condizente com as tendências do mercado atual, englobando gestão de pessoas, comunicação interpessoal e comportamento organizacional.

Segundo Carvalho (2004 p. 72):

Com a nova visão administradora, somando-se à habilidade de liderança, delegação de tarefas e capacidade de lidar com diferentes estilos de personalidade, esta profissional é capaz de assessorar de modo eficaz, não só seu gestor, como também a equipe com a qual trabalha.

As atribuições iniciam com as funções clássicas da administração, de planejamento, de organização, de liderança e de controle, porém não se restringem somente a isso, também estão contidas nas organizações contemporâneas. Nestas, o gestor secretarial também assume o papel de auxiliar as pessoas a aprenderem, questionarem seus modelos mentais, ampliarem seus conhecimentos e gerenciar esse conhecimento individual para que sejam incorporados nas estratégias produtos e serviços do negócio (DURANTE, 2008).

As organizações modernas estão exigindo novos valores, novos parâmetros e novos modelos de administração. Deste modo, surge a gestão secretarial como uma estratégia para o desenvolvimento e ascensão dos profissionais secretários executivos. Com base nessa afirmativa, é necessário a investigação da gestão da informação, a comunicação e o poder de decisão, que podem ser considerado elementos fundamentais para a gestão secretarial.

Um ponto de grande importância para o profissional de secretariado executivo consiste na comunicação e informação. Segundo Medeiros (2006) o profissional de secretariado desempenha o papel de monitor quando recebe ou procura obter informações que lhe permitem entender o que se passa dentro da organização. Desta forma, o secretário executivo está capacitado para lidar com diferentes tipos de informações.

Outro ponto importante é a comunicação na gestão secretarial, onde o profissional a utiliza com atitude para conglomerar todas as características da organização para a obtenção do sucesso. A principal função da comunicação é ajudar no sucesso do trabalho em equipe e para a tomada de decisão. A grande habilidade do secretário é o de receber todos os tipos de informações, tratando-as com discrição e criatividade para torná-las essenciais no dia-a-dia.

Segundo Todelo (1982, p. 63) informação pode ser dividida em dois tipos:

Informação especializada: consta de comunicações técnicas sobre um fato ou situação específica e Informação generalizada: estas informações não deveriam estar limitadas à organização, porém abrangem o aspecto social dentro do qual esta organização atua.

A qualidade da informação é outro fator importante para a tomada de decisão eficaz para um profissional de secretariado, que deve ser confiável e precisa, de acordo com cada nível gerencial e gerada em tempo certo. Informação e o conhecimento, provenientes de dados coletados, auxiliam na identificação das necessidades e dificuldades dos diversos níveis gerenciais da empresa (operacional, tático e estratégico). Assim gerenciamento de informações é fundamental, pois estas são dados coletados e organizados para uma posterior tomadas de decisões.

Diante do exposto, o profissional de secretariado executivo atua como ferramenta essencial para o processo de tomada de decisão através do gerenciamento das informações.

Segundo Menezes (2009, p.59) o profissional de secretariado executivo atua em um novo organograma organizacional:

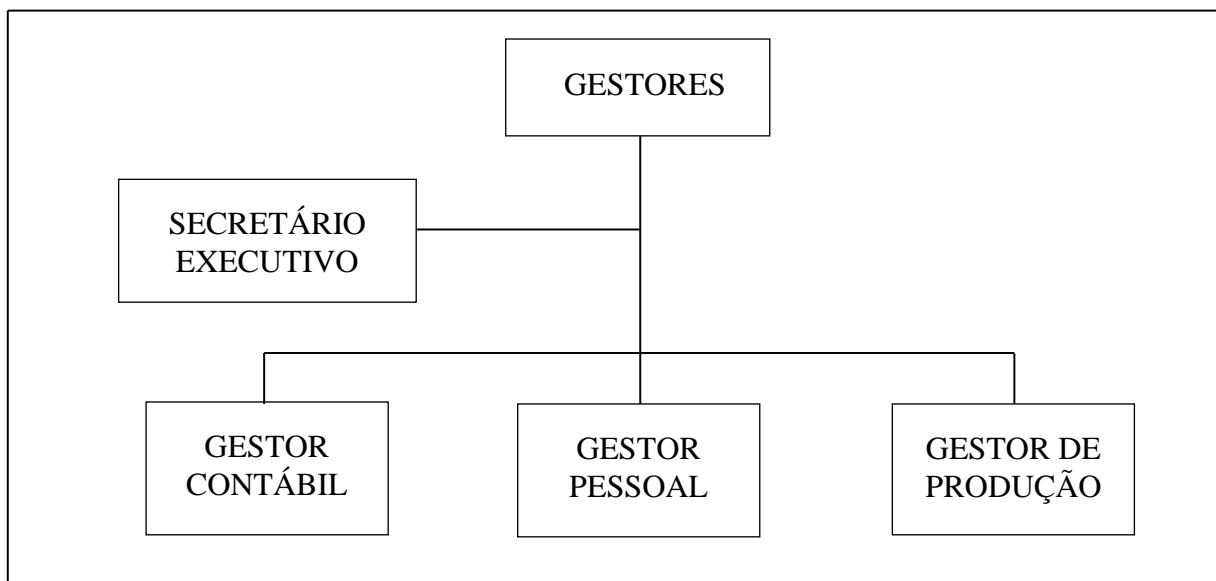


Figura 7 – Organograma de representação do Secretário Executivo na organização

Fonte: Menezes (2009).

No processo evolucionar e uma necessidade mudança nas formas de atuação dentro das organizações surgiu a reengenharia (estratégia de mudanças que visam tornar a empresa mais competitiva), que conseqüentemente surgiu o *empowerment* (delegação de responsabilidades pelos resultados) e depois *downsing* (redução de quadro de pessoal), onde

essa reorganização do organograma da organização proporcionaram ao secretário executivo uma posição na forma de atuação na organização.

O secretário executivo é um gestor por assumir maiores responsabilidades e ter autonomia, isso caracteriza a gestão secretarial, também podem ser citados como características a condução de equipes, gerenciamento de conflitos e tomada de decisões, atuando em organizações de ramos de atividades diferentes e em setores diversos, porém esse profissional ainda tem muito potencial a ser desenvolvido.

Por tanto, é necessário que as organizações dêem mais oportunidades, no sentido do alargamento de funções para que esses profissionais possam de fato exercer a gestão secretarial e contribuir cada vez mais com os objetivos institucionais.

Diante do exposto, podemos concluir que o profissional de secretariado é aquele que tem destaque no assessoramento ao executivo com habilidade de desempenhar diversos tipos de atividades com importância na comunicação, atuando desde assistente administrativo até gestão.

5 METODOLOGIA E RESULTADO DA PESQUISA DE CAMPO

Conforme mencionado o presente trabalho tem como finalidade investigar a mudança do perfil deste profissional. A metodologia que sustenta o presente trabalho monográfico segue a abordagem científica descritiva, pois expõe características de determinada população ou fenômeno.

Segundo Marconi; Lakatos (2009, p. 98) “pesquisa é uma atividade voltada para a resolução de problemas, que se utiliza de um método para investigar e analisar soluções, buscando também algo novo processo do conhecimento”.

Esta pesquisa foi realizada com profissionais de secretariado executivo, com o propósito de obter uma amostragem da atual função destes como assessor e gestor na organização.

Ao estudar a assessoria, a gestão e como o secretário está inserido nas organizações exercendo funções gerenciais, torna-se importante analisar as atividades e a postura das pessoas que realizam essas atividades no seu cotidiano. Para compreender melhor, foi aplicado um questionário objetivo com profissionais formadas em secretariado executivo e que trabalham na área que, conseqüentemente, possuem condições de identificar as atividades de assessorias e gerenciais que realizam no seu cotidiano profissional.

Para a realização das entrevistas, foi elaborado um roteiro semi estruturado com perguntas relativas à atuação profissional, às atividades, às atribuições e às responsabilidades, com o propósito de identificar a presença da gestão secretarial no cotidiano dos profissionais entrevistados. Os questionários foram aplicados no início do mês de novembro de 2010.

5.1 Tipologia da pesquisa

Para Marconi; Lakatos (2009, p. 78), as pesquisas de campo dividem-se em três grandes grupos: quantitativos-descritivos, exploratórios e experimentais, com as respectivas subdivisões.

A metodologia utilizada do presente trabalho apresentada será do tipo exploratória com caráter quantitativo, realizada por meio de questionário.

5.2 População e amostra

A amostra corresponde a 20 (vinte) profissionais de Secretariado Executivo, inseridos nos diversos tipos de organizações, dos quais parte dos entrevistados trabalham em empresas privadas, outra parte trabalham em empresas públicas, outras em empresa de economia mista e o restante trabalham em outros tipos de empresas. Os secretários investigados são oriundos de cursos superiores de secretariado executivos, regulamentados pela Lei 7.377/85, complementada pela Lei 9.261/96.

5.3 Instrumentos de coleta de dados

Para realizar a coleta de dados foi utilizado, como instrumento de pesquisa, um questionário com questões objetivas, com a finalidade de investigar os desafios atuais da profissão de secretariado executivo, as atribuições desse profissional, bem como os pontos positivos e as dificuldades enfrentadas no exercício da profissão.

O levantamento de dados foi realizado, primeiramente, por meio de estudos bibliográficos, utilizando obras relacionadas ao profissional de secretariado executivo, com a utilização de livros, revistas, artigos e internet entre outros e depois foi aplicado um questionário de respostas fixas, composto de 14 (catorze) questões, com profissionais que são formados no curso de Secretariado Executivo com experiência na área na cidade de Fortaleza.

A construção do questionário foi baseada no objetivo de obter uma amostra na tentativa de investigar a mudança do perfil deste profissional.

5.4 Análise dos dados e apresentação dos resultados

1. Sexo

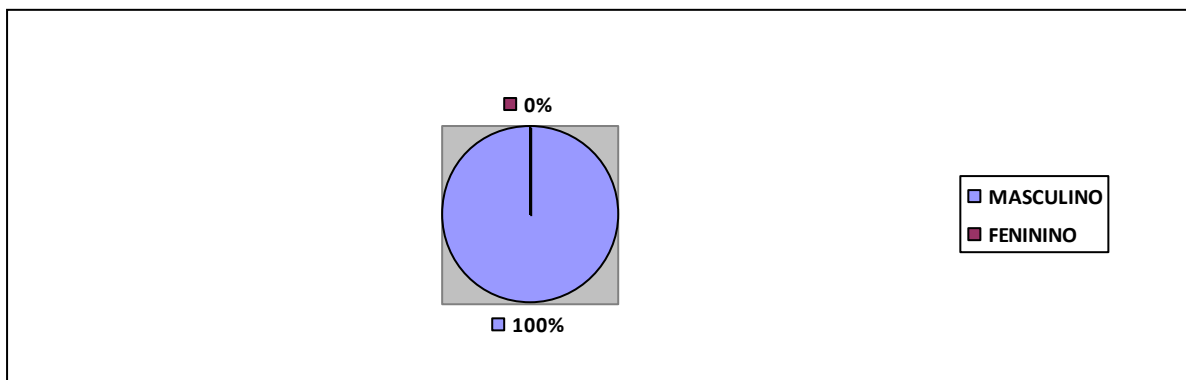


Gráfico 1 – Representação gráfica quanto ao sexo

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

No gráfico 1 com a questão relacionada ao sexo observa-se que 100% dos profissionais entrevistados são do sexo feminino. Esse dado mostra a dominação da mulher na área secretarial e também na formação acadêmica na cidade de Fortaleza, levando em consideração que o questionário foi aplicado nessa cidade.

2. Há quanto tempo concluiu a graduação em Secretariado Executivo?

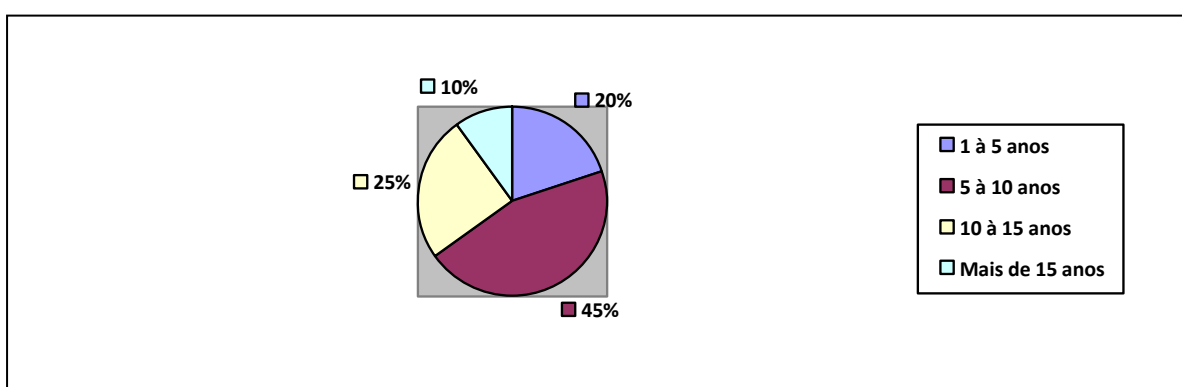


Gráfico 2 – Representação gráfica quanto ao tempo de conclusão de formação acadêmica

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

Em relação ao tempo de formação acadêmica, nota-se que 20% dos entrevistados se formaram entre 1 a 5 anos. 45% se formaram entre 5 a 10 anos. 25% se formaram entre 10 a

15 anos e 45% dos entrevistados se formaram há mais de 15 anos. Pode-se notar que os profissionais que concluíram o curso de Secretariado Executivo em tempo intermediário estão mais atuantes nas organizações.

3. Há quanto tempo exerce a profissão de Secretário(a) Executivo(a)?

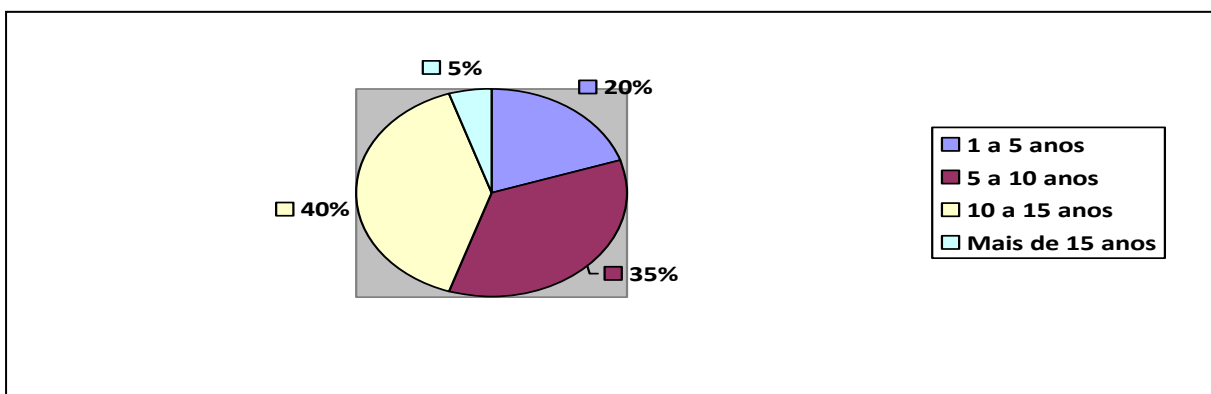


Gráfico 3 – Representação gráfica quanto ao tempo de experiência profissional

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

Em relação ao tempo de experiência profissional, 20% dos entrevistados estão atuando nas organizações apenas entre 1 a 5 anos. 35% têm entre 5 a 10 anos de experiência profissional. 40% têm experiência entre 10 a 15 anos e 5% tem mais de 15 anos de experiência na área de Secretariado Executivo.

4. Os conhecimentos obtidos em sua graduação em Secretariado Executivo são suficientes para a sua atuação profissional?

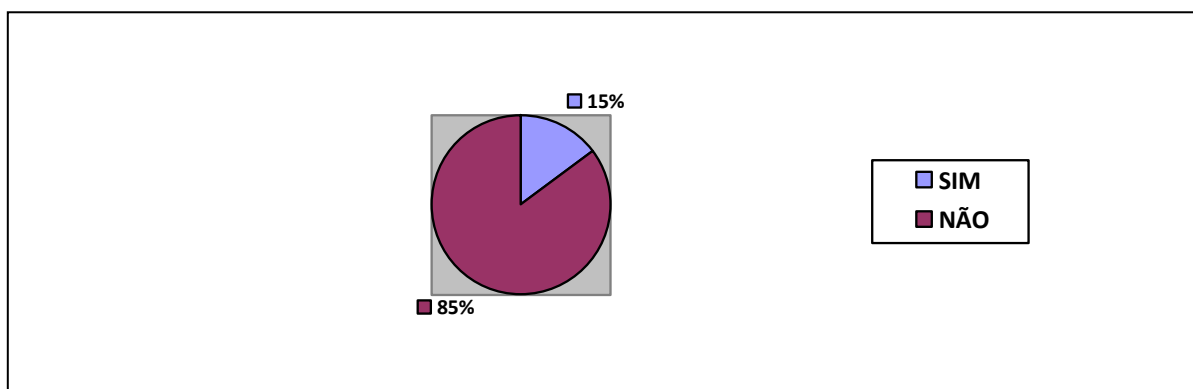


Gráfico 4 – Representação gráfica quanto à exigência do mercado atual em relação à formação e aprendizado acadêmico

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

Em relação à exigência do mercado atual, 15 % dos entrevistados responderam que o aprendizado do curso superior foi suficiente para a sua atuação no mercado de trabalho. 85% responderam que não, ou seja, para a maioria dos profissionais entrevistados o mercado requer além da formação acadêmica, eles buscam algumas particularidades que não são aprendidas no curso.

5. Você realizou alguma especialização na área secretarial após concluir sua graduação?

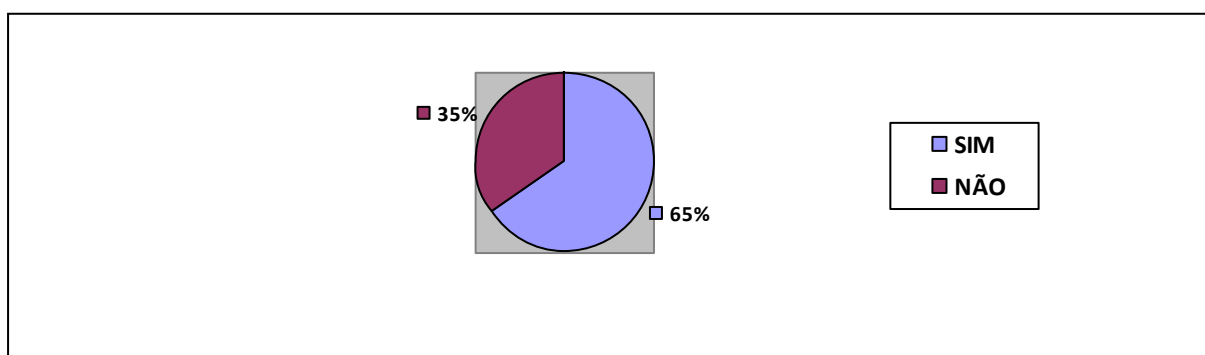


Gráfico 5 – Representação gráfica quanto à continuação a especialização na área secretarial
Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

No gráfico 5, que apresenta sobre a especialização na área secretarial e mostra que 65% dos entrevistados continuam se especializando através de cursos profissionalizantes, MBA's, pós-graduação, idiomas entre outros. Os 35% responderam que não. Esses dados mostram que a maioria dos profissionais encontram-se na ativa da educação e acompanham as tendências do mercado, procurando qualificar-se constantemente sem perder de foco as reais necessidades das organizações.

6. Qual o tipo de empresa que você trabalha?

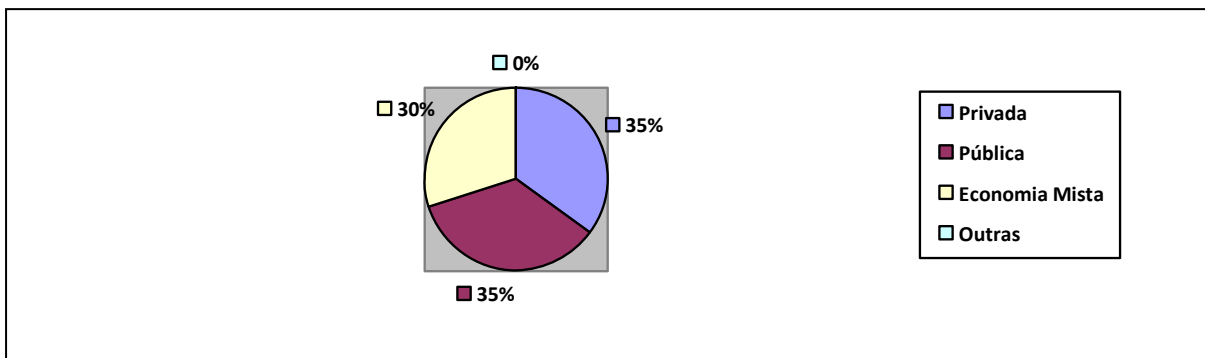


Gráfico 6 – Representação gráfica quanto ao tipo de empresa onde trabalha

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

Observa-se no gráfico 6 que 35% dos profissionais entrevistados trabalham em empresa pública. 35% trabalham em empresa privada. 30% trabalham em empresa de economia mista.

7. Qual atividade é mais preponderante em sua profissão?

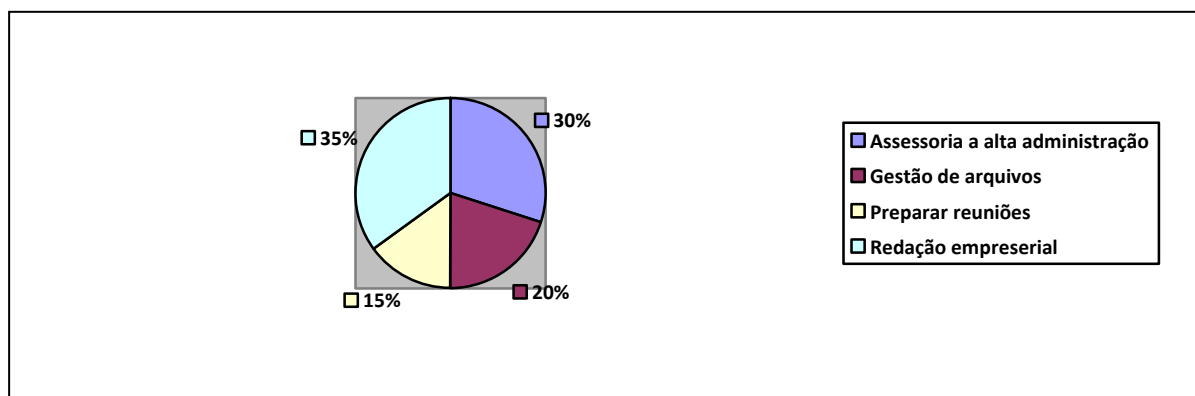


Gráfico 7 – Representação gráfica quanto à atividade mais preponderante na profissão de secretariado executivo.

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

Observa-se que 30% dos entrevistados trabalham diariamente assessorando a alta administração da empresa. 20% lidam com a gestão de arquivos. 15% lidam com a preparação de reuniões e 35% lidam com a redação empresarial (ofícios, atas, memorandos, etc). Com base nesses dados, percebe-se que, embora a profissão de secretariado esteja conquistando cada vez mais espaço nas organizações, bem como exercendo funções administrativas, a

maioria dos entrevistados exercem a função de elo entre sua empresa e os clientes (outras empresas, fornecedores, etc.) através de documentos empresariais.

8. Em sua opinião, qual habilidade técnica tem mais relevância para o âmbito da profissão de Secretariado Executivo?

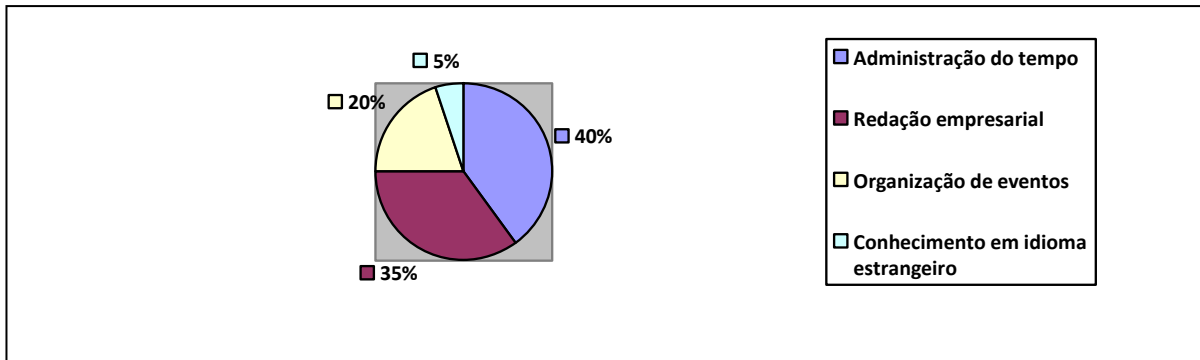


Gráfico 8 – Representação gráfica quanto à habilidade técnica mais relevante para um secretário executivo

Fonte: Pesquisa de campo – outubro de 2010.

Apresenta-se com 40% das respostas dos profissionais em relação à habilidade técnica mais relevante a Administração do tempo. 35% a Redação empresarial. 20% a Organização de eventos e 5% responderam Conhecimento em idioma estrangeiro. Observa-se que para o profissional de secretariado executivo a habilidade técnica mais relevante é a Administração do tempo, onde faz necessário um planejamento diário para a obtenção da eficiência e eficácia no desenvolvimento dos trabalhos realizados. Este resultado está de acordo com o que afirma Ribeiro (2005), onde cita que é importante planejar e organizar sua rotina diária, a fim de que o trabalho seja desenvolvido, utilizando o tempo de forma adequada e eficaz.

9. No que se refere à competência comportamental qual a postura mais adequada para um secretário executivo?

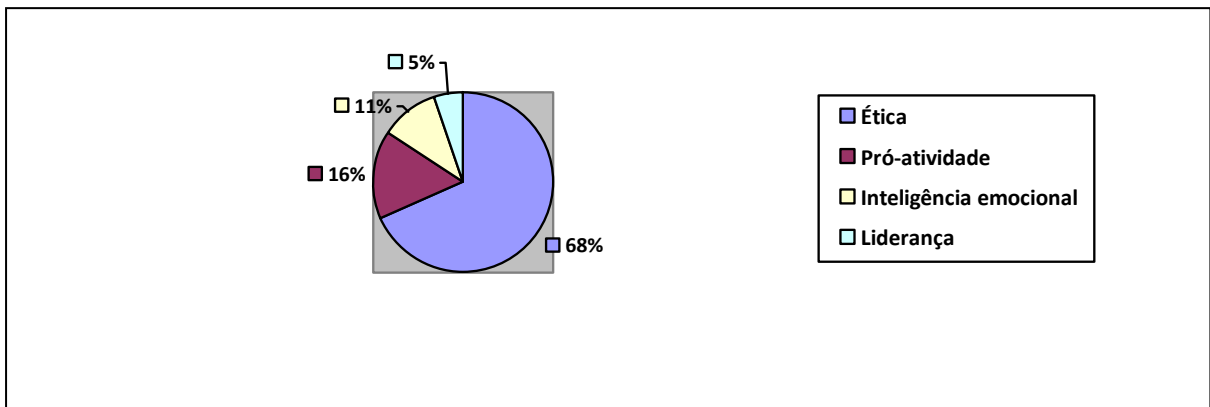


Gráfico 9 – Representação gráfica quanto à competência comportamental mais adequada para um profissional de secretariado executivo

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

Percebe-se que no gráfico 9 que 68% dos entrevistados avaliam a ética como competência comportamental mais adequada. 16% consideram a pró-atividade. 11% a Inteligência emocional e 5% a Liderança. Pode-se concluir que a maioria dos entrevistados ponderam a ética como a competência comportamental mais adequada para o profissional de secretariado executivo, a qual de fato é a postura profissional mais importante para o profissional. Ribeiro (2005) afirma que o secretário deve ter consciência profissional, ou seja, o conhecimento e respeito aos deveres profissionais, executivos com dignidade e honestidade.

10. Você se considera elo de comunicação entre clientes internos e externos dentro da organização?

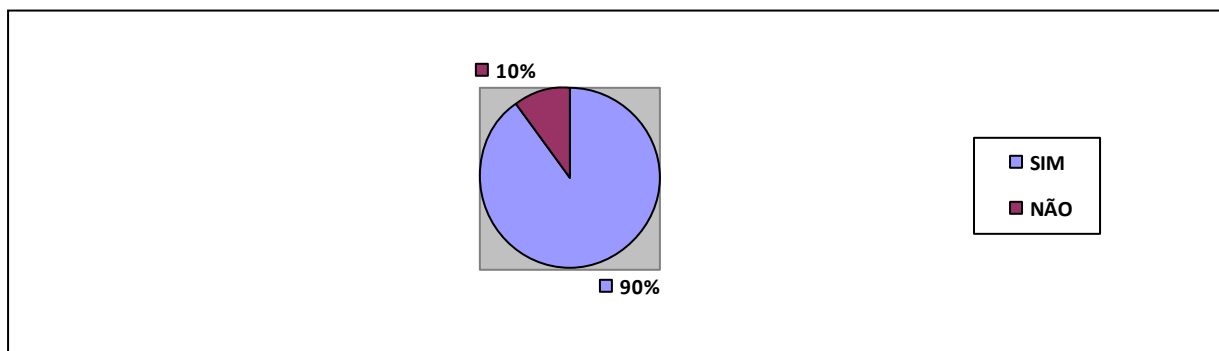


Gráfico 10 – Representação gráfica quanto ao elo de comunicação

Fonte: Pesquisa de campo – outubro de 2010.

No gráfico 10 em relação à comunicação 90% dos entrevistados se consideram elo de comunicação na organização. 10% não se consideram. Percebe-se que grande parte dos secretários executivos se consideram elo de comunicação, sendo muito importante para o desenvolvimento da organização. Este resultado vai de acordo com o que afirma Ribeiro (2005), quando cita: “o secretário é o principal responsável pela imagem da empresa, pois é ele quem realiza o primeiro contato do cliente externo com a empresa”.

11. Você tem autonomia para tomar decisões dentro do ambiente de trabalho?

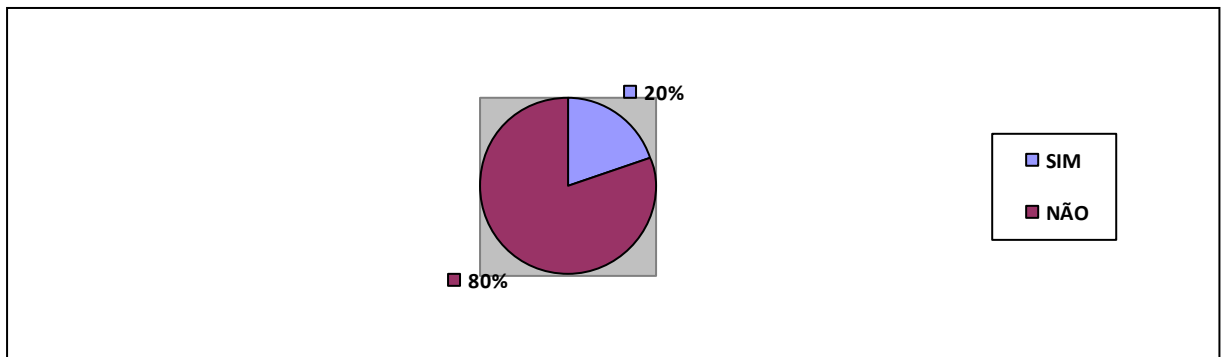


Gráfico 11 – Representação gráfica quanto à tomada de decisão

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

Em relação à tomada de decisão, 20% dos profissionais entrevistados têm autonomia para tomar decisões dentro da organização. 80% responderam que não tem autonomia. Esse dado apresenta que os secretários executivos ainda não conquistaram autonomia para tomar decisões de forma global na organização.

12. O seu Executivo procura sua colaboração quando tem que tomar alguma decisão para a organização?

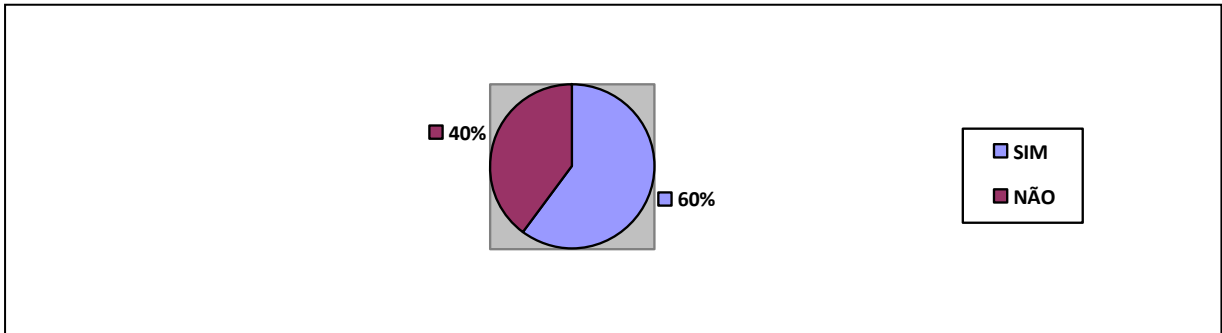


Gráfico 12 – Representação gráfica quanto à procura da colaboração do secretário executivo para tomar alguma decisão para a organização

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

Observa-se que 60% dos entrevistados estão no papel de ajudar ao executivo na hora da tomada de decisão para a organização. 40% ainda não são procurados pelo executivo antes que eles possam tomar alguma decisão.

13. Você se considera Assessor(a) ou Gestor(a) no seu ambiente de trabalho?

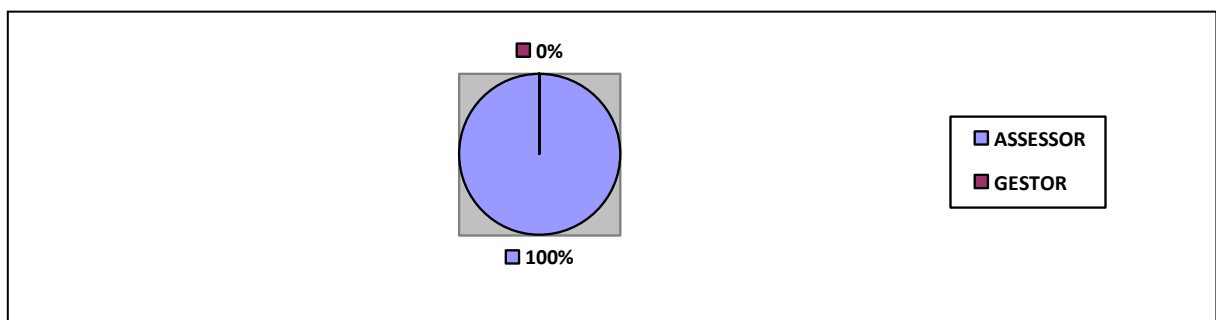


Gráfico 13 – Representação gráfica quanto à atuação como assessor ou gestor no ambiente de trabalho.

Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

No gráfico 13 apresenta que 100% dos entrevistados se consideram assessores. Nota-se que o papel de gestor ainda está distante da realidade dos profissionais de secretariado executivo, ficando inteligível a eles a função de assessoria.

14. Em sua opinião, o Secretário(a) Executivo(a), atualmente, exerce qual função preponderantemente?

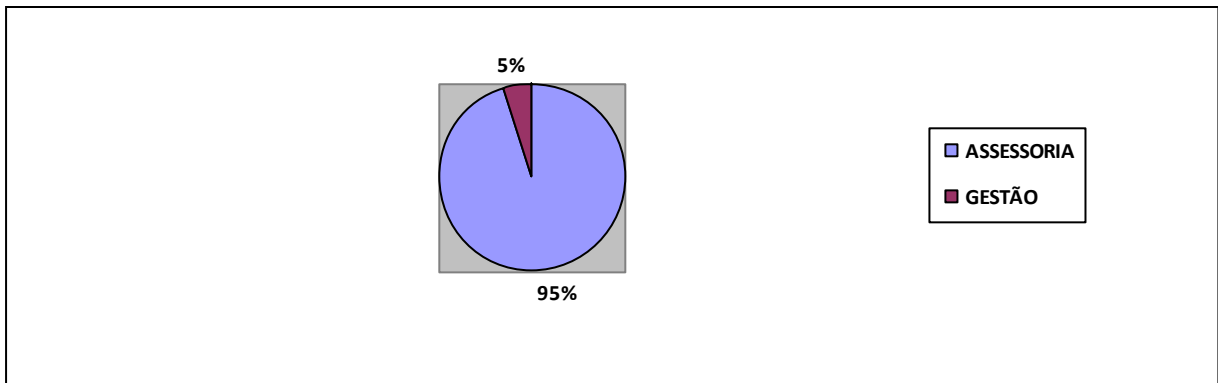


Gráfico 14 – Representação gráfica quanto aos atributos do secretário executivo atual
Fonte: Pesquisa de campo – novembro de 2010.

Em relação aos atributos atual do secretário executivo 95% dos entrevistados responderam que a Assessoria é a qualidade do profissional. 5% responderam que o âmbito do profissional de secretariado executivo é a Gestão. Observa-se que, atualmente, o secretário executivo tem sua atuação na Assessoria.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A apreciação desta pesquisa pautou-se na observação do comportamento atual do secretário executivo, onde este está atuando na função de assessor nas organizações pelo seu conhecimento técnico, eficiente e eficaz, colaborando para o crescimento organizacional.

De acordo com as investigações bibliográficas e os resultados da pesquisa de campo é plausível a confirmação de algumas considerações norteadoras sobre a atuação do profissional de secretariado executivo que são relacionadas, principalmente, nas dificuldades encontradas pelos secretários no desempenho das suas atividades. O levantamento teórico possibilitou a caracterização do profissional de secretariado como um agente potencializador do executivo e da organização na qual está inserido.

As entrevistas realizadas permitiram explicar que o secretário é um gestor, uma vez que este está envolvido na organização, no gerenciamento de conflitos, no planejamento, na condução e estímulo às pessoas e no controle. No entanto, ainda existe limitação na função de gerenciamento, pois nem todas as organizações reconhecem o profissionalismo, a capacidade e o conhecimento com o qual o gestor secretarial pode contribuir para o desenvolvimento do negócio. O secretário executivo é capaz de tomar decisões, pois tem conhecimentos técnicos e comportamentais.

Pode-se afirmar que o secretário executivo é um gestor, pois tem capacidade de exercer atividades técnicas, de gerência e, principalmente, consegue ser eficaz nas atividades de gestão podendo substituir com facilidade seus superiores e obtendo sempre um ótimo resultado, no entanto sua real atual ainda encontra-se na Assessoria.

O gestor secretarial, embora sua atuação estar mais direcionada à clássica visão de gerenciar (planejar, organizar, dirigir e controlar), vem encarando grandes desafios, e ampliando suas competências e seu campo de inserção e vem contribuindo efetivamente para o bom desempenho organizacional. Assim, este profissional deve buscar constante treinamento em busca da excelência, flexibilidade e especialização.

Diante do exposto, a pesquisa apresenta que a atuação do profissional de secretariado está contribuindo de forma significativa para a efetividade de uma gestão secretarial.

Entretanto faz-se mister que se desenvolvam ações administrativas capazes de proporcionar melhores condições de trabalho, oportunidades de crescimento profissional, bem como maior reconhecimento e valorização desse profissional a fim de que a sua atuação produza cada vez mais resultados positivos para a instituição.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio da. **Secretária – um guia prático**. 4ª ed. São Paulo: Senac, 2004.

CARVALHO, Antonio Pires (org.). **Talentos brasileiros do secretariado executivo**. São Paulo: Secretária Multifuncional, 2004.

_____, Antonio Pires; GRISSON, Diller (org.). **Manual do Secretariado Executivo**. São Paulo: D´Livros Editora, 1998.

CHANLAT, Jean-François, **Ciências sociais e management: reconciliando o econômico e o Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 15. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DURANTE, Daniela G. et al. **Práticas de Gestão em Empresa Familiar: Desafio da Conciliação entre Competitividade e Humanização**. V EnEO - Encontro de Estudos Organizacionais. Belo Horizonte: ANPAD, 2008.

FAYOL, Henri. **Administração industrial e geral**. São Paulo: Atlas, 1976.

FENASSEC. **Lei de Regulamentação da Profissão**. Secretária Online. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/lei.htm>. Acesso em: 05 de agosto de 2010 às 9h.

_____. **Código de Ética**. Secretária Online. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/lei.htm>. Acesso em: 05 de agosto de 2010 às 9h.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997.

FIGUEIREDO, Vânia. **Secretariado: dicas e dogmas**. Brasília: Thesaurus Editora, 1987.

FREITAS, Antônia Cláudia de. **Empregabilidade X Mercado de trabalho para o Bacharel em Secretariado**. 2002. Monografia (Bacharel em Secretariado Executivo). Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado. Universidade Federal do Ceará.

HUNTER, James C. **O monge e o executivo**, tradução Maria da Conceição Fornos de Magalhães, Rio de Janeiro, 2004.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho científico**. 7ª ed. 4ª reimpr. - São Paulo: Altas, 2009.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada**. São Paulo: Altas, 1997.

MCGREGOR, Douglas. **O lado humano da empresa**. Tradução Margarida Maria C. São Paulo: Martins Fontes, 1980.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da Secretária**. 10ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MENEZES, Erineuda Ferreira Fernandes de. **O Poder nas organizações e o profissional de secretariado executivo**. 2009. Monografia (Bacharel em Secretariado Executivo). Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado. Universidade Federal do Ceará.

MOTTA, Paulo Roberto. **Gestão Contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. 8ª ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.

NATALENSE, M. Liana C. **Secretária Executiva: Manual Prático**. São paulo: IOB, 1995.

_____, M. Liana C. **A Secretária do futuro: Gerente e Secretária – Uma equipe de sucesso**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NEWMAN, William H. **Ação administrativa: as técnicas de organização e gerência**. 4ª ed. São Paulo: Atlas S.A, 1981.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Djalma de Pinto Rebouças. **Sistemas, organizações e métodos: Uma abordagem gerencial**. 10ª Ed. São Paulo: Atlas S/A, 1998.

_____, Djalma Pinho Rebouças. **Estrutura Organizacional – uma abordagem para resultados e competitividade**. São Paulo: Atlas S/A, 2006.

PORTELA, Keila Christina Almeida, SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do Secretário Executivo**. 1 ed. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Editora Viena, 2006.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado: do escriba ao gestor – um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado**. 2ª ed. São Luís: [s.n] 2005.

_____, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado: do escriba ao gestor – um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado**. São Luís: [s.n] 2009.

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

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio e. **SuperSecretária: O guia para a profissional que quer vencer na vida**. São Paulo, Nobel, 1999.

SENADO FEDERAL. **Lei nº 6.556, de 5 de setembro de 1978**. Disponível em: <http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaPublicacoes.action?id=124818>. Acesso em 06 de agosto de 2010 às 14h.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Gestão de ONGs: principais funções gerenciais**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1997.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Guia para normalização de trabalhos acadêmicos de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas**. Fortaleza: UFC, 2006.

VIEIRA, Maria Aparecida. **A função gerencial da Secretária Executiva**. Artigos. Disponível em: < <http://www.fenassec.com.br/artigos/art78.htm> >. Acesso em 30 outubro. 2009.

APÊNDICE A

Universidade Federal do Ceará
Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo
Curso de Graduação em Secretariado Executivo

QUESTIONÁRIO

O presente questionário tem por finalidade investigar a mudança do profissional de secretariado executivo dentro das organizações. Com o objetivo de averiguar se as atividades deste estão dentro dos novos métodos de trabalho e onde esse profissional está atuando como assessor ou gestor.

1. Sexo

a) Feminino b) Masculino

2. Há quanto tempo concluiu a graduação em Secretariado Executivo?

a) 1 à 5 anos b) 5 à 10 anos c) 10 à 15 anos d) Mais de 15 anos

3. Há quanto tempo exerce a profissão de Secretário(a) Executivo(a)?

a) 1 à 5 anos b) 5 à 10 anos c) 10 à 15 anos d) Mais de 15 anos

4. Os conhecimentos obtidos em sua graduação em Secretariado Executivo são suficientes para a sua atuação profissional?

a) Sim b) Não

5. Você realizou alguma especialização na área secretarial após concluir sua graduação?

a) Sim. Qual? _____
b) Não

6. Qual o tipo de empresa que você trabalha?

a) Privada b) Pública c) Economia mista d) Outros _____

7. Qual atividade é mais preponderante em sua profissão?

- a) () Assessoria a alta administração
- b) () Gestão de arquivos
- c) () Redação empresarial em língua de origem e estrangeira
- d) () Supervisão de equipe de trabalho

8. Em sua opinião, qual habilidade técnica tem mais relevância para o âmbito da profissão de Secretariado Executivo?

- a) () Administração do tempo
- b) () Redação empresarial
- c) () Organização de eventos
- d) () Conhecimento em idioma estrangeiro

9. No que se refere a competência comportamental qual a postura mais adequada para um secretário executivo?

- a) () Ética
- b) () Pró-atividade
- c) () Motivação
- d) () Liderança

10. Você se considera elo de comunicação entre clientes internos e externo dentro da organização?

- a) () Sim
- b) () Não

11. Você tem autonomia para tomar decisões dentro do ambiente de trabalho?

- a) () Sim
- b) () Não

12. O seu Executivo procura sua colaboração quando tem que tomar alguma decisão para a organização?

- a) () Sim
- b) () Não

13. Você se considera Assessor(a) ou Gestor(a) no seu ambiente de trabalho?

- a) () Assessor(a)
- b) () Gestor(a)

14. Em sua opinião, o Secretário(a) Executivo(a), atualmente, exerce qual função preponderantemente?

a) () Assessoria

b) () Gestão

c) () Outro. Qual? _____

ANEXO A

LEI E REGULAMENTAÇÃO

Lei de Regulamentação da Profissão

Lei 6.553, de 30/09/78

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 atividade de Secretário, com as atribuições previstas nesta Lei, permitindo ao portador de certificado de conclusão do curso de Secretariado, a nível de 2º grau.

Art.2º. Poderá beneficia-se da prerrogativa do artigo anterior o profissional que conte com dois ou mais anos, atividades próprias de Secretário, na data da vigência desta Lei, e que apresente certificado de curso a nível de 2º grau.

Art.3º. São atribuições do Secretário:

- a) executar tarefas relativas à anotação e redação, inclusive em idioma estrangeiros;
- b) datilografar e organizar documentos;
- c) outros serviços de escritório, tais como: recepção, registros de compromissos e informações, principalmente junto a cargos diretivos da organização.

Parágrafo único. O Secretário procederá segundo normas específicas rotineiras, ou de acordo com seu propósito, visando a assegurar a agilizar o fluxo dos trabalhos administrativos da empresa.

Art.4º. O disposto nesta Lei aplica-se à iniciativa privada, às empresas com maioria de ações do Estado ou da União, às empresas públicas e às fundações.

Parágrafo único. O disposto nesta Lei não se aplica a administração direta e às autarquias da União.

Art.5º. O regulamento desta Lei disporá sobre as modalidades de Secretariado, definindo categorias e hierarquia salarial, inclusive para os fins previstos no art. 6º.

Art. 6º. O exercício da atividade de Secretário depende de registro na Delegacia Regional do Trabalho.

Parágrafo único. O Ministério do Trabalho expedirá instruções sobre o registro referido neste artigo.

Art.7º. Na Carteira do Trabalho e Previdência Social deverá ser anotada a categoria de Secretário, dentre aquelas mencionadas no regulamento.

Art. 8º. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

ANEXO B

Lei de Regulamentação da Profissão

Lei 7.377, de 30/09/85 e Lei 9.261, 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.

Brasília, 30 de setembro de 1985. 164º da Independência e 97º da República.

José Sarney

Almir Pazzianotto

ANEXO C

CÓDIGO DE ÉTICA

Código de Ética do Profissional de Secretariado

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 D

Secretárias – Enquadramento sindical

PORTARIA Nº 3.103, DE 29 DE ABRIL DE 1987

O Ministério de Estado do Trabalho, no uso das atribuições legais que lhe confere o artigo 570 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto – Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1945, tendo em vista o que consta do Processo nº 24.130.001361/85. Considerando o disposto na Lei nº. 7.377, de 30 de setembro de 1985, que criou o estatuto profissional especial dos integrantes da categoria em questão.

Resolve:

Criar no 2º grupo – Empregados de Agentes Autônomos do Comércio – do plano da Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio, a categoria profissional diferenciada “SECRETÁRIAS”.

Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Almir Pazzianotto Pinto

ANEXO E

Simbologia do Secretariado

A pena no livro representa a história da secretária, desde o tempo dos escribas, cuja atuação sempre esteve vinculada ao ato de escrever. Representa o escrever secretariando e simboliza escrevendo a própria história.

A serpente enrolada no bastão representa o Oriente, a sabedoria que pode ser usada tanto para construir como para destruir.

