

PROFISSÃO SECRETARIAL: ENFOQUE NA ATUAÇÃO ESTRATÉGICA

*Daniela Giaretta Durante¹
Maria Elisabete Mariano dos Santos*

Resumo: Este estudo tem o propósito de melhor compreender a atuação do secretário em seu cotidiano profissional, sobretudo, no que se refere à mudança das suas atividades de cunho basicamente técnico para o gerencial. Assim, realizou-se um estudo teórico e de campo no período 2007-2009 com 59 secretários atuantes em empresas privadas do interior do Rio Grande do Sul. Para a coleta dos dados, foi utilizado um questionário, contendo perguntas abertas e fechadas. Os dados obtidos foram analisados qualitativamente, por meio da técnica de análise de conteúdo. Os resultados revelam que a partir do aprimoramento do perfil profissional especialmente da qualificação em nível superior, o secretário vai deixando para trás o caráter operacional e solidificando-se no campo gerencial. Com uma atuação ativa na organização, a profissão vem ampliando o seu campo profissional e seu reconhecimento.

Palavras-chave: Profissão Secretarial; Gestão Secretarial.

¹ E-mail: gdaniela@upf.br

SECRETARIAL PROFESSION: AN APPROACH IN THE STRATEGICAL PERFORMANCE

Daniela Giareta Durante¹
Maria Elisabete Mariano dos Santos

Abstract: This study aims to better understanding the secretariat's role in the professional routines, mainly in relation to changes in her/his activities, basically from technical to management matters. Thus, a theoretical and field study was accomplished in the period 2007-2009, with 59 secretaries working in private companies in the interior of Rio Grande do Sul state. To data collection, it was used a questionnaire containing open and closed questions. The data were analyzed qualitatively through content analysis technique. The results show that from the improvement of the professional profile, especially at a graduation level of qualification, the secretariat leaves behind the operational feature and strengthening into the management field. With an active role in the organization, the profession has been expanding its professional field and recognition.

Key-words: Secretarial Profession, secretarial management

¹ E-mail: gdaniela@upf.br

1 INTRODUÇÃO

A atuação exclusivamente técnica e passiva dos trabalhadores vem sendo questionada na atual sociedade, cujo conhecimento se constitui no principal recurso. As organizações são desafiadas a gerenciarem os conhecimentos de seus funcionários, promovendo a criação, socialização e utilização adequada dos conhecimentos, porque disso resultam melhorias nos processos, inovações, logo, a competitividade e desenvolvimento do negócio. Deste modo, aos trabalhadores são exigidos diferentes saberes: conhecer, fazer, conviver e ser.

Atenta a esse novo paradigma, a profissão secretarial vem buscando a qualificação necessária, o aperfeiçoamento do seu perfil e fundamentando a sua prática na perspectiva estratégica das organizações. Prova disso, foi o aumento da oferta de cursos bacharelados em Secretariado Executivo desde a década de 1990 e o crescimento da demanda por tais cursos em todo o país. Com uma atuação direcionada às necessidades organizacionais, ampliou-se o campo de trabalho e a sua participação se tornou mais autônoma. O secretário executivo atualmente, pelo seu conhecimento e postura, interfere positivamente na realidade empresarial e por isso é considerado essencial nas organizações.

Apesar do maior reconhecimento da profissão, ainda é comum o questionamento da necessidade de qualificação em nível superior para ser secretário, ficando implícito o imaginário social de que se trata de um profissional com postura submissa que realiza atividades simples que podem ser desenvolvidas por profissionais de qualquer área. Assim sendo, com o propósito de melhor compreender a atuação do secretário em seu cotidiano profissional, sobretudo, no que se refere à mudança das suas atividades de cunho técnico para o gerencial, realizou-se um estudo teórico-empírico no período 2007-2009 com 59 secretários atuantes em empresas privadas do interior do Rio Grande do Sul. Com a pesquisa buscou-se responder dentre outros questionamentos: Qual a formação dos profissionais que atuam na área secretarial? Quais cargos/funções ocupam? Quais são suas atividades cotidianas?

O texto inicialmente apresenta os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa, seguindo com os principais fundamentos teóricos acerca da profissão secretarial. Na seqüência são expostos e interpretados os dados empíricos, bem como as considerações finais e referências.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa, em relação a seus objetivos, enquadra-se como exploratória (TRIVIÑOS, 1987) e descritiva (GIL, 2002). No tocante aos procedimentos técnicos, classifica-se como bibliográfica e estudo de campo. O estudo de campo foi escolhido pela pesquisa dirigir-se a um grupo específico, ou seja, secretários e pela importância de aprofundar as questões propostas sem, no entanto, a preocupação estatística (GIL, 2002). Deste modo, a pesquisa também caracteriza-se pela abordagem predominantemente qualitativa.

A definição da quantidade de atores sociais do estudo seguiu os pressupostos da pesquisa qualitativa (MINAYO, 1994). Inicialmente definiu-se que se daria com secretários atuantes em empresas privadas localizadas nas cidades de Passo Fundo, Marau e Carazinho, todas do interior do Rio Grande do Sul, em razão de fazerem parte da região de alcance da Universidade de Passo Fundo e estarem em intenso processo de desenvolvimento econômico. Na seqüência, foram definidos os tipos de empresa. Em se tratando do ramo de atividade, a escolha recaiu sobre indústrias, comércio varejista, educação e saúde, pela quantidade existente nessas cidades, empregando parcela significativa de profissionais de secretariado. No que diz respeito ao tamanho das empresas, restringiu-se às pequenas, médias e de grande porte a partir do critério do número de funcionários, estipulado pelo Sebrae (2004).

Por último, optou-se por investigar 15 profissionais atuantes em cada um dos quatro ramos de atividade anteriormente definidos, englobando as três cidades e pequenas, médias e grandes empresas, totalizando 60 empresas e 60 sujeitos. A escolha das 60 empresas foi aleatória, apenas respeitando os critérios já descritos. Destaca-se que não houve o propósito de investigar somente os secretários com formação na área, mas sim, de levantar nas empresas profissionais atuantes na área secretarial para então identificar sua formação, cargo e atividades.

A técnica de pesquisa escolhida para a coleta de dados foi questionário, contemplando perguntas abertas e fechadas acerca do perfil do respondente, formação e principais atividades. O primeiro contato com o sujeito foi feito por telefone, momento em que era combinado o envio e retorno do questionário por e-mail, fax ou pessoalmente na empresa. Os questionários foram respondidos no período de dezembro/2008 a maio/2009 e, após a primeira análise, foram considerados válidos 59 questionários.

De posse dos dados, o próximo passo foi a descrição e interpretação dos mesmos, sendo a análise de conteúdo a técnica escolhida para esse fim, procedida com base nas orientações de Bardin (1977) e Minayo (1994).

3 REVISÃO TEÓRICA

Quando se busca na literatura a origem da profissão de secretariado, encontra-se relação direta com a Antiguidade e seus povos, juntamente com a evolução cultural e societal do mundo, onde se destacava o escriba, figura intelectual de prestígio na época, respeitado pelo domínio da escrita e que tinha em suas funções rotineiras a incumbência de registrar fatos históricos além de assessorar governantes.

O escriba era o intelectual daqueles tempos e, por ser um sujeito pensante, assessorava os dirigentes políticos em suas estratégias de governo e guerra, além de colaborar na perpetuação do conhecimento através da prática da escrita. E, por possuir o saber da escrita, estava inserido em várias áreas, ocupando cargos diversos pelo seu também vasto conhecimento cultural (NONATO JÚNIOR, 2009)

Apesar de toda a relevância do escriba e sua atuação na sociedade, a categoria foi enfraquecida pelas melhores condições proporcionadas às pessoas para o campo da escrita, pois com a democratização surgiu a possibilidade do povo ter acesso ao ler e escrever (NONATO JÚNIOR, 2009).

A atuação da categoria secretarial, embasada inicialmente pela prática do escriba, atividade de âmbito intelectual, posteriormente é reduzida ao nível técnico e de execução. Além disso, no final do século XIX e início do século XX, com a saída do homem para as guerras e a intensificação da industrialização, houve a necessidade da mão-de-obra feminina. De certa forma, as mulheres assumiram postos de trabalho sem a devida preparação, pois suas atribuições até então estavam ligadas ao cuidado do lar e da família. Assim, nas empresas, as mulheres, na maioria das vezes, foram designadas a tarefas operacionais que não demandavam a capacidade de pensar estrategicamente, apenas executar.

Com a evolução da ciência e dos meios tecnológicos alicerçados pelas transformações mundiais na área social, política e econômica, especialmente a partir da década de 1950, também se sabe que houve um salto qualitativo no fazer da assessoria, impulsionando o desenvolvimento e valorização da profissão secretarial. Com o crescimento, a categoria se organizou em entidades no Brasil cuja primeira conquista foi a Lei 6.556/1978, que dispõe sobre a atividade de secretário, posteriormente, em 1985, a Lei 7.377, instituindo a profissão de secretário. A década de 1980 tornou-se um marco histórico para a profissão pelos importantes avanços: enquadramento sindical (1987), sindicatos estaduais (1987), FENASSEC (1988), código de ética (1989), de forma que se chega na década de 1990 com os principais documentos necessários a uma categoria profissional no país.

Enquanto isso, as Instituições de Ensino Superior do país passaram a ofertar o Bacharelado em Secretariado Executivo. O primeiro curso foi criado em 1969 pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), mas foi nos anos 1990 que o ensino superior em secretariado se proliferou, juntamente com eventos e produções acadêmicos na área. Atualmente o curso é ofertado em todos os estados brasileiros com base nas Diretrizes Curriculares Nacionais (Resolução N°03/2005 da Câmara da Educação Superior).

Com a qualificação dos profissionais e a atuação cada vez mais estratégica e condizente com as necessidades das organizações, a profissão vem desmistificando o viés tecnicista e basicamente operacional. Desde os anos de 1950 percebe-se uma transformação no fazer do secretário, conseqüentemente, no perfil profissional. A passagem da sociedade industrial para a sociedade do conhecimento influenciou intensamente nessa transformação, uma vez que as organizações passaram a necessitar mão-de-obra qualificada e diferenciada para responder com competência a complexidade dos processos. Por isso, os secretários passaram a assumir atividades mais estratégicas, agregando novas metodologias e tecnologias que muito contribuíram e contribuem para o processo organizacional. Não se trata de excluir da profissão as técnicas e procedimentos, mas de agregar uma atitude diferenciada diante de tais técnicas, atitude de reflexão sobre o fazer e de interferência nesta realidade.

Evidentemente, toda a tecnologia que passa a fazer parte do cotidiano das empresas precisa ser administrada por um ser que reflete sobre o fazer, com isso cria e soluciona. A automação dos ambientes de trabalho isoladamente não acarreta em um profissional mais competente, mas sim a sua capacidade de utilizar inteligentemente os meios tecnológicos em prol de um trabalho mais eficaz e que apresente maior índice de produtividade e qualidade.

Portanto, a década de 1990, sob grande impacto dos meios tecnológicos que remodelam a sociedade e, por conseqüência, o fazer das organizações, é o período crucial de ascensão da categoria e “nasce um novo perfil: gestor, empreendedor e consultor. A era da competência, pessoas polivalentes e atualizadas, capacidade produtiva, em busca de resultados; que não só recebe ordens, mas orienta e dá opinião”. (PORTELA, 2006, p. 19).

Importante pesquisa americana daquela época descrita em *O trabalho das nações: preparando-nos para o capitalismo do século XXI* identificou três amplas categorias de trabalho naquela região. (1) Serviços rotineiros de produção. Nesta categoria estão os profissionais que realizam tarefas repetitivas, etapas de uma sequência, sob acompanhamento sistemático. (2) Serviços pessoais: esta categoria também está relacionada a tarefas simples, repetitivas e de subordinação, porém são executadas

pessoa-a-pessoa. (3) Serviços simbólico analítico: inclui todas as atividades de identificação e solução de problemas, bem como de promoção estratégica. Algumas profissões como é o caso da secretarial estão ligadas a mais de uma categoria. (REICH, 1994). O autor explica:

Apenas algumas pessoas que são classificadas como “secretárias”, por exemplo, executam estritamente tarefas rotineiras, como conduzir e recuperar dados em um computador. Outras “secretárias” executam serviços pessoais, como marcar compromissos e servir café. Um terceiro grupo de “secretárias” executam tarefas simbólico analíticas estreitamente ligadas ao que fazem seus chefes (REICH, 1994, p. 167)

A pesquisa de Reich (1994) evidencia a ampliação da atuação secretarial ao classificá-la também como de serviços simbólico analítico. Os escritos de Natalense (1995) igualmente elucidam a incorporação de atividades mais complexas de cunho gerencial. A autora descreve o secretário como planejador, organizador e controlador de agendas, arquivos, viagens, reuniões, documentos e supervisor de serviços de apoio como protocolo, recepção e xérox e, para tanto, serve-se das ferramentas gerenciais de liderança, motivação, comunicação, negociação e criatividade, que são as mesmas utilizadas pelo seu gerente.

Guimarães (2001) sinaliza mudanças no perfil do secretário fazendo um paralelo entre as atividades realizadas na segunda metade do século XX e as do início do século XXI (Quadro 1).

Quadro 1 - As mudanças na atividade secretarial

O que se fazia antes	O que se está fazendo hoje
Datilografia	Gerenciamento de sistemas de informação por meio do controle de rotinas automatizadas multimídia (editores de texto, agendas e planilhas eletrônicas, bancos de dados, etc.)
Envio e recebimento de correspondências	Coordenação de fluxo de informações e de papéis no departamento, muitas vezes encaminhando-os para uma equipe de apoio.
Provisão de material	Coordenação de compras, cotação de materiais com fornecedores alternativos e administração dos custos do departamento.
Coordenação de viagens	(incluído no segundo item)
Atendimento de telefones e visitas	Atendimento com enfoque de qualidade total a clientes internos e externos.
Manutenção de arquivos	Organização de sistemas de dados e informações em arquivos físicos e eletrônicos.
Agendamento de reuniões	Apoio a reuniões, já que os próprios executivos marcam seus compromissos utilizando sistemas informatizados de comunicação interna.

Fonte: Guimarães (2001, p. 38).

Com base na descrição das atividades se percebe a mudança de postura do secretário no sentido de abrangência das suas responsabilidades e participação. Essa abrangência é ainda maior nos dias de hoje, pois o secretário envolve-se com a projeção de ações, delineamento dos objetivos, definição de prioridades e prazos e a metodologia a ser adotada na ação, ou seja, preocupa-se com o que fazer, para que fazer, quando fazer, além do como fazer. Com isso consegue atingir alto índice de desempenho.

Soma-se a essa nova postura, o fato de o secretário estar em constante interação com os diferentes públicos, internos e externos, negociando acordos, mediando interesses, interligando realidades por meio de atos dialógicos e criativos. Mata (2009, p. 222) complementa:

O atual Secretário Executivo personifica um agente de conexão, atuando como interface entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores, gerenciando informações, administrando procedimentos de trabalho, preparando e organizando processos, para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade e foco em resultados.

Assim, visualiza-se a grandeza deste agente facilitador nas organizações, retomando características de seu antecessor na Antiguidade. Não se estranha o fato de ser visto como profissional essencial, principalmente por ser um elo entre pessoas e instituições. O pensamento de Moreira (2009, p. 113) segue nesta direção:

Gerenciar a forma de desenvolvimento do trabalho diário acaba capacitando o profissional para o desempenho de muito mais do que a simples realização de tarefas, ou seja, o secretário planeja, organiza, controla e direciona as ações de acordo com a necessidade da empresa, por isso, tornou-se peça chave no sucesso da organização, uma vez que seu papel é estratégico e autônomo.

Portanto, todas as transformações na sociedade que impactaram as organizações e, é claro, as profissões no geral, com destaque para a da área secretarial por sua aproximação com aqueles que decidem os caminhos das organizações, exigem do secretário um processo constante de qualificação no qual não se ignoram as competências técnicas, pelo contrário, as aprimoram, mas também, busca-se o desenvolvimento de competências comportamentais, fundamentais para seu papel de gestor secretarial.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa abrangeu secretários atuantes em 59 empresas privadas, sendo 15 do ramo da educação, 17 da saúde, 11 do comércio e 16 indústrias. Quanto ao porte das empresas, 20 são pequenas, 28 médias e 11 grandes, considerando o número de funcionários.

Dos 59 sujeitos da pesquisa, 56 são do sexo feminino e 3 do masculino, com idades que variam de 19 a 60 anos, sendo que a concentração fica entre 19 e 35 anos.

Um dos fatores que merece destaque é a formação dos profissionais que atuam na área secretarial. Dos 59 sujeitos, 9 possuem ensino médio, 10 curso técnico, 9 graduação em andamento e 31 ensino superior completo. No tocante a área de formação, dos 50 que possuem curso técnico ou graduação (completa ou em andamento), 34 são no campo administrativo, destacando-se o bacharel em Administração, o bacharel em Secretariado Executivo e o técnico em Secretariado. A formação dos demais é em áreas distintas (Quadro 2). Em outras palavras, dos 59 pesquisados, apenas 16 (27%) possuem formação na área secretarial (bacharel ou técnico).

Quadro 2 - Área de formação dos sujeitos

Formação na área administrativa		Formação em outras áreas	
Administração	12	Pedagogia	3
Secretariado Executivo Bilíngue	10	Técnico em Enfermagem	2
Técnico em Secretariado	6	Filosofia	2
Ciências Contábeis	2	Letras	2
Técnico em Contabilidade	1	Teologia	1
Técnico em Gestão de Gerência	1	História	1
Gestão Financeira	1	Jornalismo	1
Marketing e Mídia	1	Direito	1
		Saúde	1
		Geografia	1
		Educação Física	1
TOTAL	34	TOTAL	16

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados obtidos revelam que, apesar do desenvolvimento da profissão, da proliferação do ensino superior na área e da acentuada busca do mercado por profissionais com formação específica, muitos atuam na área sem a devida formação, conseqüentemente, qualificação. Um dos fatos

que facilita para que isso ocorra é pela profissão secretarial ainda não possuir um Conselho Federal, que tem dentre suas responsabilidades a de fiscalizar a atuação profissional no mercado de acordo com a formação acadêmica.

Embora poucos tenham formação em secretariado, os 59 profissionais atuam na área secretarial, em setores/departamentos como recepção, secretaria, administrativo (contabilidade, recursos humanos, marketing), gerência e diretoria, e são registrados sob várias nomenclaturas: auxiliar, assessor, assistente, recepcionista, secretária, secretária executiva, supervisor, telefonista, e vendedor. Chama atenção que apenas um sujeito possui o cargo de secretária executiva e ainda mais que sua formação é em Administração. Os dez profissionais com formação em secretariado executivo (completa ou em andamento) possuem os cargos de: assessora executiva, assistente administrativa, recepcionista, secretária e telefonista.

A problemática da falta de formação específica está presente em todos os ramos e portes empresariais pesquisados. Os 16 sujeitos com formação em secretariado (Quadro 2) não estão concentrados em um tipo organizacional. O fato nos remete a uma questão cultural, que questiona a necessidade de cursar faculdade para “ser secretário” justamente pela característica técnica e operacional enraizada na profissão. Por outro lado, os achados permitem inferir que à medida que o profissional possui formação mais elevada e maior tempo de empresa a sua valorização é maior inclusive em termos de remuneração. Destaca-se que dos dois profissionais de maior remuneração, um é formado em Secretariado Executivo Bilíngue, está há 9 anos na empresa e exerce a função de assessor executivo, enquanto o outro é licenciado em Geografia, está há 29 anos na empresa, sendo 10 anos no cargo de secretário. Ambos atuam junto à diretoria.

4.1 ATIVIDADES COTIDIANAS

No que diz respeito às atribuições cotidianas dos secretários, os dados revelam que as atividades destes profissionais estão relacionadas principalmente com:

- recepção da empresa/setor, atendimento pessoal e telefônico;
- gerenciamento da agenda;
- elaboração, distribuição e controle de documentos e correspondências;
- manutenção de arquivos;
- controles diversos;

- planejamento e execução de eventos;
- planejamento e acompanhamento de reuniões;
- planejamento e controle de viagens.

Em se tratando de recepção e atendimento, nos dias de hoje, a qualidade do atendimento oferecido pelas empresas é responsável por boa parte do sucesso das mesmas. As empresas que não se preocupam com o cliente estão fadadas ao fracasso. Isso porque a concorrência é grande e os consumidores exigentes. Muitas empresas vendem os mesmos produtos ou prestam os mesmos serviços pelo mesmo preço. Por isso, o atendimento oferecido é decisivo no fechamento do negócio e na fidelização dos clientes. Como essa atividade é de responsabilidade primeira do secretário, elucidase o papel estratégico que o mesmo desenvolve. Não se trata de apenas cumprimentar o cliente e encaminhá-lo ao setor específico, mas compreender as necessidades que possui e a partir disso agir visando abarcar tais necessidades, ações essas que promovam a satisfação do cliente.

Não se pode esquecer que o público a ser atendido pelo secretário é amplo: fornecedores, clientes, visitantes, familiares dos clientes, além do público interno como, colegas e superiores. Por interagir cotidianamente com esses diferentes públicos, o secretário também faz a ligação entre a empresa e os clientes, entre os fornecedores e a empresa, entre os diretores e os demais funcionários e vice-versa. Portanto, consiste num público diversificado, com necessidades distintas, que buscam a resolução de seus problemas, informações claras e precisas e a atenção especial dos secretários.

Contudo, embora pareça uma atividade simples e rotineira, na prática, o processo de atender é repleto de dúvidas, imprevistos, conflitos e angústias e, por isso, demanda profissionais qualificados técnica e comportamentalmente para que o negócio não seja prejudicado. Esse fator é preocupante porque a presente pesquisa levantou que apenas 27% dos secretários possuem formação na área secretarial, conseqüentemente, qualificação apropriada para desempenhar essa atividade.

O gerenciamento da agenda da empresa/setor e também da agenda pessoal do(s) superior (es) é uma atividade comum entre os sujeitos pesquisados. Desse modo, quem colabora diretamente na administração do tempo do executivo, diretor, gerente ou médico, é o secretário. A agenda fica de posse do secretário, que no início do turno encontra-se com o superior e lembra-o dos compromissos do dia, consulta-o sobre os a serem assumidos e confirma os do dia seguinte. Quando o superior é procurado é o secretário quem informa se o mesmo está disponível e poderá ou não atender. Nestes casos, o secretário funciona como um filtro, ou seja, transfere ao seu superior apenas as pessoas, solicitações ou problemas que exigem a interferência do mesmo. Para agir dessa forma, no entanto, o

secretário necessita estar em sintonia com ele, ter clareza de quais os problemas merecem ser levados a diante e quais devem ser resolvidos por ele mesmo, quais pessoas o superior faz questão de receber e quais são evitadas.

Em mesma proporção, os secretários investigados se envolvem diariamente com a elaboração, distribuição e controle de documentos e correspondências. Os sujeitos pesquisados elaboram com mais frequência contratos, orçamentos, e-mails, cartas e relatórios. Os que atuam em setores específicos como contabilidade ou recursos humanos, elaboram documentos inerentes a esses setores. Tratam-se de documentos internos e externos a empresa. Evidencia-se que o secretário, além de elaborar os documentos, gerencia as informações e o fluxo dos documentos, possibilitando que as informações significativas circulem na empresa, sobretudo cheguem aos tomadores de decisão, sendo essa uma atividade primordial para o sucesso das empresas.

Como o fluxo de documentos é intenso, exige também procedimentos arquivísticos no sentido de manter sob a guarda da empresa apenas aqueles com valor administrativo, jurídico ou histórico. Essa é mais uma atribuição citada pelos pesquisados. Os arquivos físicos e digitais devem cumprir sua função de tornar a busca das informações rápida e simples, função essa comprometida em muitas organizações pela falta de cuidado e de pessoas preparadas para desenvolver essa atividade. A gestão documental é fundamental e não pode ser desenvolvida de qualquer forma, deve respeitar normas, metodologias e leis. O que arquivar? Por que arquivar? Como arquivar? Por quanto tempo? Essas são algumas indagações simples, mas que representam a complexidade do processo.

No trabalho secretarial também está presente o ato de controlar. Muitos são os tipos de controles realizados pelos atores sociais: de receitas e despesas, entrega, matéria prima, materiais de expediente, notas fiscais, ponto dos funcionários, transporte, estoque, venda, compra, telefonemas, clientes, fornecedores, reclamações, dentre inúmeros outros. Para tanto, normalmente são elaborados e emitidos relatórios e planilhas em “Excel” e disponibilizados aos superiores para que tenham informações claras e precisas do andamento do negócio e possam tomar decisões mais fundamentadas.

Não obstante, os sujeitos pesquisados destacaram, dentre suas atribuições, a de executar eventos, compreendendo as etapas de pré-evento, evento e pós-evento, inerente a qualquer tipo e abrangência de evento. Em eventos pequenos, internos à empresa, o secretário faz todo o planejamento, decide e encaminha as ações. Em eventos maiores, quando há a necessidade de comissão organizadora, o secretário estrutura a sua

equipe, distribui as atividades e coordena a realização das mesmas, assegurando o alcance dos objetivos do evento.

A assessoria em reuniões é mais uma atividade dos secretários, desde o agendamento, convocação dos participantes, organização dos materiais a serem utilizados, escolha e organização do ambiente, até o acompanhamento durante a reunião, seja para auxiliar na discussão da pauta e tomada de decisão, seja para elaborar a ata, documento oficial de registro das decisões.

Outra atividade citada pelos sujeitos está relacionada com viagens de negócio, estudo ou lazer de quem assessora. O destino normalmente é definido pela pessoa que viaja, cabendo ao secretário organizar o roteiro de forma que não coincida horários, priorizando a rapidez, tranquilidade, segurança e conforto de quem viaja. Também é responsabilidade do secretário a organização da documentação necessária para a viagem, desde documentos pessoais do passageiro a documentos da empresa que possam ser úteis quando a viagem é de negócios.

Além dessas atividades, observou-se que os secretários que atuam em departamentos específicos possuem outras atividades relacionadas com a finalidade do setor, podendo-se citar nos recursos humanos a elaboração da folha de pagamento, controle de horas extras, cartão ponto, gerenciamento de benefícios, preparação de treinamentos. Na área contábil, o controle do faturamento, registros de entradas e saídas, registros de notas fiscais, entre outras.

Todas as atribuições expressas evidenciam que o trabalho cotidiano dos secretários é de assessoramento, seja à empresa de modo geral ou aos superiores imediatos. Nesta assessoria não estão presente apenas procedimentos operacionais, mas também o viés gerencial de planejamento, organização, direção, controle, identificação e resolução de problemas, tomada de decisão, negociação, cooperação, administração de conflitos e visão sistêmica dos processos empresariais e do contexto do empreendimento.

Deste modo, os achados nos remetem aos posicionamentos de Reich (1994), Natalense (1995), Guimarães (2001), dentre outros estudiosos, que já apontavam a mudança de postura do secretário, assumindo responsabilidades mais complexas e participando ativamente do negócio. Tais achados, ainda, nos possibilitam acrescentar mais uma coluna no quadro elaborado por Guimarães (2001), demonstrando que as atividades secretariais continuam sendo ampliadas e aprimoradas.

Quadro 3 - Mudanças nas atividades secretariais

O que se fazia antes	Atividades realizadas Meados de 2000	Atividades atuais Levantadas nesta pesquisa
Datilografia	Gerenciamento de sistemas de informação por meio do controle de rotinas automatizadas multimídia (editores de texto, agendas e planilhas eletrônicas, bancos de dados, etc.)	Aquisição, armazenamento, distribuição, tratamento e disponibilização de informações por meio de sistemas de informações gerenciais (SIG) e sistemas de apoio à decisão (SADS). Uso de editores de textos, planilhas, apresentações gráficas, correios eletrônicos, pesquisas virtuais.
Envio e recebimento de correspondências	Coordenação de fluxo de informações e de papéis no departamento, muitas vezes encaminhando-os para uma equipe de apoio.	Coordenação do fluxo das informações e dos documentos, assegurando a circulação adequada das informações.
Provisão de material	Coordenação de compras, cotação de materiais com fornecedores alternativos e administração dos custos do departamento.	Gerenciamento do estoque e dos custos. Levantamento de preços e efetuação de compras.
Coordenação de viagens	(Incluído no segundo item)	Planejamento de viagens, organização da documentação para a viagem
Atendimento de telefones e visitas	Atendimento com enfoque de qualidade total a clientes internos e externos.	Atendimento aos diversos públicos, conciliando os interesses e visando a satisfação. Faz a ligação entre a empresa e os clientes e entre os superiores e funcionários.
Manutenção de arquivos	Organização de sistemas de dados e informações em arquivos físicos e eletrônicos.	Gestão documental em arquivos físicos e eletrônicos. Gerenciamento eletrônico de documentos (GED)
Agendamento de reuniões	Apoio a reuniões, já que os próprios executivos marcam seus compromissos utilizando sistemas informatizados de comunicação interna.	Planejamento, acompanhamento, registro e apoio em reuniões.
		Gerenciamento da agenda da empresa e dos superiores, buscando otimizar o tempo.
		Controles diversos que orientam a tomada de decisão dos superiores.
		Planejamento, execução e avaliação de eventos internos e externos.
		Identificação e solução de problemas
		Planejamento, organização, direção e controle das suas práticas

Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se que as técnicas secretariais continuam fazendo parte do cotidiano secretarial, no entanto, são aperfeiçoadas constantemente e agora envolvidas com o objetivo estratégico, por um profissional que age intervindo na realidade, refletindo e modificando o seu em torno e não mecanicamente e mediante a solicitação dos superiores. Especialmente os secretários com formação na área possuem autonomia para gerenciarem o

seu trabalho e as demandas que os cercam, e não necessitam esperar a autorização e encaminhamento do superior. Esse é um diferencial significativo entre o secretário atual e o de meados de 1950.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças ocorridas na sociedade e organizações intensificaram o processo de desenvolvimento da profissão. A partir das necessidades empresariais em torno da flexibilidade, inovação e melhoria contínua dos processos, os secretários foram aprimorando o seu perfil e destacando-se nas estruturas organizacionais. Às técnicas foram agregados diversos conceitos, metodologias e o viés estratégico, conquistando assim o caráter gerencial em sua atuação.

As atividades desenvolvidas pelos sujeitos pesquisados numa primeira análise sugerem a predominância operacional, no entanto, interferem diretamente no pleno andamento da empresa, na satisfação do cliente, conseqüentemente, no sucesso do negócio. Tais atribuições não são desenvolvidas sem o diagnóstico da realidade, planejamento prévio, interconexão das ações, acompanhamento dos eventos, tomada de decisões, administração de conflitos e imprevistos, resolução de problemas e visão sistêmica do negócio, sobretudo, busca de resultados satisfatórios. Em outras palavras, no ato de atender, agendar, comunicar, documentar, planejar, organizar, dirigir e controlar a gestão está presente e representa a reafirmação do secretário como um profissional dotado de vários saberes e habilidades.

Os resultados empíricos também revelam que as atividades desenvolvidas pelos profissionais sem formação na área secretarial não diferem muito das com formação específica, o que possivelmente esteja atrelado é a postura diante de problemas, imprevistos, conflitos e pressão, pois são em situações difíceis que os profissionais mais bem preparados e capacitados se sobressaem. Além disso, é o secretário com formação específica que tem mais possibilidades de se distanciar da mera execução e ser um agente otimizador do processo de desenvolvimento e inovação das organizações, por estar capacitado para manejar conceitos, desenvolver o pensamento abstrato e interpretar dados e sinais emitidos pelos sistemas. Apesar de terem atribuições e cargos semelhantes, a interferência e participação nos processos são distintas.

Diante do exposto, depara-se com um comportamento e atuação profissional que extrapolam a operacionalização e direcionam-se ao gerenciamento, mas nem por isso perde seu foco central e de origem – a assessoria. O secretário da atualidade, especialmente com formação na

área, tem consciência de que a habilidade de fazer bem não é mais suficiente, é essencial a união das capacidades de pensar, criar, produzir, conhecer, conviver, aprender e desaprender estrategicamente.

REFERÊNCIAS

BARDIN, P. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. **Lei Nº 6556**, DE 05 de setembro de 1978. Dispõe sobre a atividade de secretário e dá outras providências. (1978).

BRASIL. **Lei Nº 7.377**, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. (1985).

BRASIL. Conselho Nacional de educação. **Diretrizes Curriculares Nacionais**. Resolução 3, de 23/6/2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, M. E. **O livro azul da secretária moderna**. 19 ed. São Paulo: Érica, 2001.

MATA, M. A. O papel do secretário executivo na estrutura organizacional e na condução das relações humanas. In: PORTELA, K. A; SCHUMACHER, A. **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adptus, 2009.

MINAYO, M. C. S. (ORG.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

MOREIRA, D. C. O. da. Gerenciamento da rotina de trabalho. In: PORTELA, K A; SCHUMACHER, A. **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adptus, 2009.

NATALENSE, M. L. C. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB, 1995.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PORTELA, K. A; SCHUMACHER, A. J. **Ferramentas do secretário executivo**. São Paulo: Viena, 2006.

REICH, R. B. O trabalho das nações: **preparando-nos para o capitalismo do século XXI**. São Paulo: Educador, 1994.

SEBRAE. **Classificação do tipo de empresa por setor e pelo número de funcionários**. 2004. disponível em <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em 25 de maio de 2009.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.