

A EVOLUÇÃO DA ÁREA SECRETARIAL ÀS CIÊNCIAS DA ASSESSORIA

Mabia Camargo¹
Lucimeri Nascimento²
Viviane Bühner³
Giuliana Martinelli⁴
Taciana Bahls⁵

Resumo: Esta pesquisa tem como objetivo compreender quais são as variadas funções que o profissional de secretariado executivo é capaz de desenvolver nas organizações, analisando de modo geral as atividades desenvolvidas desde o início da profissão à atualidade. Além disso, pretende-se apresentar a evolução nos vários âmbitos secretariais e os caminhos percorridos para se chegar às Ciências da Assessoria. A metodologia seguiu o método de estudo de multicaso, analisando cinco empresas na cidade de Guarapuava-PR, utilizando uma abordagem qualitativa, através da aplicação de questionários a cinco bacharéis em secretariado. Aplicou-se também a pesquisa bibliográfica, buscando insumos teóricos em materiais já existentes da área de secretariado executivo e de assessoria. Os resultados obtidos mostraram que o profissional de secretariado executivo conquistou seu espaço no mundo organizacional deixando de lado o tecnicismo, atuando como assessor ligado diretamente aos gestores, tornando-se um “profissional intelectual” capaz de atuar nas áreas de assessoria, gestão, consultoria e pesquisa acadêmica, de acordo com as Ciências da Assessoria.

Palavras-chave: Secretário Executivo. Evolução Secretarial. Assessoria. Profissional Intelectual.

¹ camargomabia@gmail.com

² lucimerinascimento@ymail.com

³ vivi_buhner@hotmail.com

⁴ giuliana_marti@yahoo.com.br

⁵ tacibahls@yahoo.com.br

THE EVOLUTION OF THE SECRETARIAT AREA TO THE ADVISEMENT SCIENCE

Abstract: This research has as objective to understand the various functions that the professional executive secretariat is able to develop in organizations, making a general analysis of the activities performed by the professional from the beginning of the profession until today. Beyond that is important to demonstrate the progress secretarial area has achieved in various fields and the paths taken to reach the Advice Science. The methodology followed the multi case study method, by analyzing five companies in Guarapuava-PR, using a qualitative approach, through the application of questionnaires to five bachelors in secretariat. We also performed literature search, seeking input on theoretical materials existing in the area of executive secretarial and advisory services. The results showed that the professional of executive secretarial won their space, leaving aside the technicism acting as adviser attached directly to the manager, this professional has become “intellectual professional” acting in the areas of advisement, management, consultancy and academic research according the Advise Science.

Key words: Executive Secretary. Secretarial Evolution. Advisement.

1 INTRODUÇÃO

Para entender a atuação do profissional de Secretariado Executivo na atualidade nas organizações, é necessário saber como esse profissional executa a assessoria e para isso, é fundamental o conhecimento de como a profissão de secretariado surgiu, para assim compreender o cenário em que ele está inserido no mercado de trabalho atual.

A profissão secretarial conquistou grande espaço no meio empresarial, pois as atividades executadas por profissionais de secretariado se fizeram notórias perante os gestores ao ultrapassarem as tarefas rotineiras, nesse sentido, conquistou seu espaço no gerenciamento da organização, sendo reconhecido como assessor, pois possui habilidades para realizar atividades complexas, além de demonstrar responsabilidade e eficiência na dinâmica organizacional.

Percebe-se grande evolução no que diz respeito ao reconhecimento dessa profissão, uma vez que o Secretário Executivo auxilia na tomada de decisões e nas mais diversas áreas, ou seja, ele conquistou o seu espaço como assessor. De acordo com Oliveira (2011, p. 51) “é relevante salientarmos que a assessoria, sendo inserida nas organizações oferece evidentemente práticas peculiares que distinguem de outras áreas”. Nesse sentido, é possível afirmar que essa conquista se deu gradativamente, com o aprimoramento das habilidades que esse profissional desenvolve no seu campo de atuação.

Entretanto, ainda é possível perceber que há uma confusão quando se trata de refletir sobre as diversas atribuições características a essa profissão, por isso, há a necessidade de mapear quais são de fato, as atividades condizentes às práticas secretarias, as quais caracterizam essa profissão como assessoria.

O trabalho de Nonato Junior (2009), nesse sentido, caracteriza-se como um arcabouço conceitual, teórico e analítico do fazer secretarial sob a égide das Ciências da Assessoria, essas ciências (no plural), subsidiam as atribuições práticas e intelectuais da profissão, as quais estão divididas e classificadas em quatro eixos distintos de atuação, os quais apresentam as atividades técnicas e operacionais exercidas desde os primórdios “secretários” (escribas) até a atualidade onde o profissional intelectual secretário é capaz de trabalhar nas áreas de assessoria, gestão, consultoria e pesquisa acadêmica, atrelando conhecimentos oriundos de outras áreas do saber na vida dinâmica das organizações.

A demanda por um trabalho que apurasse quais são as atribuições desses profissionais em empresas de médio porte na cidade de Guarapuava-PR localizada no centro oeste do estado, é decorrente de questionamentos e dúvidas enfrentados pelas pesquisadoras durante a graduação em Secretariado Executivo na Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO, o que as

motivou a analisar cinco empresas, as quais são as mais importantes em termos de porte e faturamento para a cidade e região. Acreditou-se ser importante para os profissionais de secretariado visualizar quais são as atividades realizadas por profissionais bacharéis em secretariado os quais estão atuando no mercado de trabalho local, o estudo de multicaso investigou a realidade desses cinco profissões conforme os objetivos estabelecidos para essa pesquisa.

O objetivo geral desse trabalho foi o de analisar quais são atualmente as atribuições do profissional de Secretariado Executivo como assessor, com base no seu histórico e na evolução da profissão em empresas de médio porte. E objetivos específicos:

- a) Estabelecer uma análise teórica da evolução e desenvolvimento da profissão secretarial, para entender quais as mudanças observadas no decorrer do tempo;
- b) Analisar as habilidades do profissional de secretariado atualmente, enquanto assessor;
- c) Traçar um panorama das atribuições que determinam o exercício da assessoria no cenário de empresas de médio porte de acordo com as Ciências da Assessoria.

O profissional de Secretariado Executivo está aprendendo, tirando lições à medida que adquire novas experiências e corrigindo suas ações para obter um melhor resultado. Este profissional está envolvendo-se na sua área, está incorporando um profissional capaz de administrar seu tempo e autorrealizar-se. (BOND & OLIVEIRA, 2009).

Sendo assim, este profissional é capaz de desenvolver as mais diversas atividades, uma vez que ele é polivalente, é versátil pois pode atuar executando tarefas simples e rotineiras ao passo que é capaz de demonstrar liderança e conhecimento científico no trato das mais diversas questões, na mediação de conflitos até ao pensamento estratégico.

2 CIÊNCIAS DA ASSESSORIA

Desde o surgimento da profissão de secretariado executivo, grandes desafios na conquista da sua valorização marcam sua história. Uma vez que, a sociedade não possui uma visão ampla sobre o que este profissional é capaz de desenvolver, inferem grandes obstáculos no entendimento dessa profissão, submentendo-a a julgamentos, estereótipos e até preconceitos, os quais ainda são fronteiras a serem ultrapassadas.

Para a discussão acadêmica sobre essa profissão, uma visão problemática se dá acerca do entendimento do secretariado como subárea da administração, esse pensamento prejudica o seu desenvolvimento no que tange a evolução da área como autônoma, a qual deve possuir o seu campo específico de conhecimento, a saber, a assessoria (NONATO JUNIOR, 2009) a qual

identifica-se como objeto de estudo e de atuação mais contundente à área secretarial, ao contrário do que alguns pesquisadores acreditam ser a negação das contribuições teóricas das ciências administrativas, o reconhecimento do secretariado como ciências da assessoria faz-se com o objetivo de ratificar a profissão como área do conhecimento constituída também pelos conhecimentos das ciências da administração, porém não mais ser subárea dessa ciência pelo CNPQ (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico), como vem sido discutido pelos pesquisadores da área, como a criação da sociedade brasileira de pesquisadores da área de secretariado (SEBESEC) e o encontro nacional de secretariado (ENASEC) são os exemplos mais concretos desse desejo (DURANTE, 2012).

Além do exposto, já existem insumos escritos que demonstram o que é ser um secretário executivo suficiente para entender cientificamente essa profissão, tais aportes auxiliam na demarcação do campo de atuação desse profissional, o qual atua como um agente facilitador dos processos burocráticos nas organizações. Acredita-se que é por meio dos estudos de Nonato Júnior (2009), que temos um direcionamento aprofundado do que seja de fato as ciências da assessoria, e como o nome sugere, não se trata de recorrer a apenas um caminho teórico para compreender o secretariado, o nome Ciências sugere a discussão de mais aportes sobre o tema, pois cabe aos pesquisadores dessa área se valerem também de insumos oriundos de outros caminhos percorridos em outros campos de conhecimento.

Para melhor compreender a discussão sobre as Ciências da Assessoria apresentadas por Nonato Junior (2009), faz-se necessário adentrá-la, nesse sentido, o autor a divide em quatro eixos de atuação dos profissionais de secretariado, sendo também incluídos os pesquisadores e docentes dessa área, como é possível constatar a seguir.

2.1 OS EIXOS DA ASSESSORIA

O profissional de secretariado executivo tem como base de atuação o ato de assessorar independente da natureza da organização, o qual vai interligar realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais (NONATO JUNIOR, 2009).

As atividades desenvolvidas pelo Secretário Executivo têm relação sobre teoria e prática relacionando-as com atividades de assessoria. Para que essa relação seja entendida, os conhecimentos dessa profissão foram divididos em quatro eixos, a saber:

O assessoramento é a assessoria operacional (técnica e tática) está ligada as rotinas secretariais, as técnicas e tecnologias, ou seja, são as funções básicas de escritório (NONATO JUNIOR, 2009).

Na assessoria executiva (assessorixe), diz respeito a atuação do secretário executivo como gestor do conhecimento no ambiente de trabalho, interligando o fazer e o saber do profissional nas atividades de cunho gerencial (NONATO JUNIOR, 2009).

O profissional está diretamente ligado ao executivo no que diz respeito às decisões no âmbito gerencial. Atividade complexa, mas que o Secretário Executivo desenvolve com responsabilidade.

O secretário precisa, preocupar-se com o todo empresarial, ser produtivo e ter interesse pela qualidade de seus serviços prestados e com o lucro da empresa. Além disso, deve ter iniciativa, ser um solucionador de problemas, programador de tempo, de rotinas, de comunicações, de soluções, ser polivalente para assessorar qualquer área da empresa e atuar em vários campos. O profissional secretário brasileiro está mudando de perfil. Hoje temos secretários realmente profissionais, e não alguém que está no emprego enquanto ainda não aprende ou conquista algo melhor (RIBEIRO, 2002, p. 49).

O eixo da assessorística (assessoria intelectual) vê o secretário executivo como um assessor de pesquisa, de produção e análise de dados, publicação e editoração, elaboração textual e discursiva e ainda na assessoria científica (NONATO JUNIOR, 2009).

Por fim, o eixo da assessorab (assessoria aberta) o qual mostra que o profissional de secretariado executivo desenvolve as práticas secretariais as quais extrapolam o ambiente das organizações, estabelecendo relações entre as assessorias e as outras áreas do conhecimento (NONATO JUNIOR, 2009), como pesquisas no âmbito de mestrado e doutorado em áreas distintas do secretariado, fato ocorrente com os docentes de nível superior por não existirem linhas de pós-graduação stricto sensu em secretariado, esses pesquisadores realizam estudos em outras áreas do conhecimento, trazendo teorias de outras áreas, porém muitas vezes sem fazer relação alguma com a profissão.

Nesse sentido, o que se explica é que o Secretário Executivo é o profissional que desenvolve inúmeras atividades dentro das organizações (públicas ou privadas), cabe ainda a esse profissional traçar uma conexão com as outras áreas que possuam relação a conhecimentos comum aos do secretariado, além de colaborar para que outros profissionais auxiliem a organização a trabalhar em prol da sociedade como na gestão da ética e responsabilidade social, por exemplo.

Antigamente, as atividades que o profissional Secretário Executivo desenvolvia, eram funções simples, da primeira assessoria, hoje, ele passa para o papel de assessor, intelectualmente, desenvolvendo diversas atividades decisórias saindo do setor de atuação básica.

2.2 ADAPTAÇÃO AOS NOVOS AVANÇOS TECNOLÓGICOS

O motivo principal para a evolução do secretariado para as Ciências da Assessoria se dá pelo avanço tecnológico. À medida que as novas tecnologias foram se inserindo na dinâmica organizacional, o profissional se adaptou e fez excelente uso dessas novidades tecnológicas, as utilizando como objetos de apoio ao crescimento desta profissão. Essa questão se confirma com uma matéria publicada no jornal do mês de outubro de 1998 que cita que:

O avanço tecnológico e a globalização vêm gerando mudanças no perfil das secretárias [...] Pesquisa realizada nos Estados Unidos mostra que as secretárias estão em terceiro lugar no ranking das dez profissões que mais crescem no mundo (FENASSEC, 2008 Apud NONATO JUNIOR, 2009, p. 91).

A evolução tecnológica passou a fazer parte da rotina secretarial, pois à medida que surgiram as novas tecnologias, as empresas e principalmente o profissional secretário executivo passaram a utilizá-las, por ser algo muito mais eficiente com resultados mais rápidos para as organizações.

A evolução tecnológica na área secretarial é explicada também na matéria publicada no jornal O Estado de São Paulo (1999) citado por NONATO JUNIOR (1999, p. 92):

A taquigrafia foi substituída pelo Power Point, Excel, Lotus Notes, Windows e outros softwares. A Dedicção ao executivo permanece, mas agora vem misturada com visão gerencial. Depois da onda de enxugamentos, as secretárias estão assumindo um número cada vez maior de funções e se tornaram generalistas.

Desse modo, o que se verifica é que a profissão está evoluindo de acordo com as novas tecnologias e a necessidade do mercado de trabalho moderno é por profissões capazes de interagir habilidosamente com essas ferramentas, pois devem buscar cada vez mais conhecimento e qualificação para atender a demanda atual.

Num cenário de acentuado desenvolvimento científico e de profundas inovações nas tecnologias de produção, os profissionais de secretariado executivo são desafiados a desempenhar com maior nível de competência as tarefas relacionadas à profissão, visando contribuir para a melhoria na qualidade e a ampliação da produtividade nas organizações (DURANTE, 2009, p. 23).

Os tempos mudaram, as tecnologias mudaram e por consequência, as pessoas também, tanto quanto na busca pela qualificação para o mercado, como na busca pelo profissional de Secretariado Executivo como um membro fundamental para as organizações do mundo atual.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa utilizou-se do método qualitativo de análise por ser a forma que direciona para resultados condizentes aos relatos extraídos das entrevistas realizadas com os bacharéis de secretariado. Com a utilização do método qualitativo foi possível desenvolver uma análise mais próxima da realidade, tendo em vista os critérios de coleta de dados para a interpretação dos mesmos.

A presente pesquisa também foi realizada através de um estudo de multicaso, o qual possibilitou analisar as várias situações/funções secretariais, definindo o papel desse profissional no âmbito empresarial em empresas de diferentes ramos. Foram analisadas cinco empresas escolhidas aleatoriamente, sendo o critério de escolha a relevância dessas empresas para a região de Guarapuava-PR, na cidade não há empresas de grande porte, portanto, a pesquisa se deu em empresas de médio porte em segmentos diferentes, porém com um único foco de análise: a atuação dos bacharéis de secretariado, o qual possibilitou verificar qual é a rotina desses profissionais nos processos secretariais em cada uma dessas empresas, sendo possível assim traçar um panorama apresentando as atividades exercidas e quais funções eles possuem, como será apresentado no capítulo quatro da análise e discussão dos resultados.

A pesquisa é também bibliográfica pois foram utilizados livros da área de Secretariado Executivo e de assessoria, assim como artigos científicos indexados em revistas científicas, dentre outros.

O estudo multicaso possibilitou responder à problemática em questão, pois foram feitas avaliações de situações específicas, em empresas diversificadas, onde o contato face a face por meio de entrevistas informais com os profissionais atuantes na área profissional possibilitou maior entrosamento e familiaridade com as perguntas do questionário, o que facilitou no processo de análise.

Para a análise dos dados foi utilizada uma abordagem qualitativa fazendo a triangulação dos insumos gerados nas análises com aplicação de questionários. O primeiro contato com os participantes da pesquisa se deu via telefone, onde as pesquisadoras primeiramente explicaram o procedimento da pesquisa e obtiveram autorização para ir pessoalmente às empresas. No momento da coleta de dados, houve entrevista informal, onde as pesquisadoras fizeram perguntas sobre a realidade do trabalho secretarial dos participantes, bem como, explicaram como poderia ser feita a aplicação do questionário. A

última pergunta do questionário era aberta, sendo possível realizar uma conversa informal com os participantes da pesquisa além de explorar outros aspectos possíveis de visualizar dada a presença in loco das pesquisadoras. Os nomes das empresas, nem os dos participantes da pesquisa serão divulgados, serão usados codinomes para identificá-los a fim de manter em sigilo as suas identidades.

Todo o procedimento de coleta de dados ocorreu no escritório dos profissionais de secretariado, os quais gentilmente aceitaram participar da pesquisa. As empresas são de ramos da indústria e comércio, onde quatro delas estão localizadas na área central da cidade de Guarapuava-PR e uma no povoamento Faxinal da Boa Vista em Turvo-PR.

O questionário contou com onze perguntas, das quais dez eram fechadas, todas previamente planejadas, os questionários foram aplicados com cinco profissionais bacharéis em Secretariado Executivo. As questões foram analisadas na forma de gráficos e quadros, como será abordado no capítulo da análise dos dados.

Dentro desse questionário uma questão era aberta aonde os participantes puderam relatar sobre a sua atuação e as funções que exercem como profissional de secretariado assim foi possível estabelecer a liberdade de reposta para os participantes da pesquisa, pois os mesmos não precisaram se submeter a responder apenas as alternativas fechadas, e sim desenvolver suas ideias, o que possibilitou elaborar uma análise das funções desempenhadas pelo secretário executivo nas organizações atuais.

Por meio da aplicação dos questionários foi possível elaborar uma análise das funções desempenhadas dentro das organizações atualmente, com o intuito de verificar o nível de autonomia dos profissionais de secretariado para desenvolverem suas funções conforme sua profissão sugere.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 A EVOLUÇÃO DA ÁREA SECRETARIAL

O presente estudo teve como objetivo analisar a evolução da área secretarial às ciências da assessoria, tendo em vista as dificuldades enfrentadas por este profissional para se chegar à valorização das suas funções no decorrer do tempo.

No passado, suas funções estavam circunscritas às tarefas de datilografar cartas, servir café, organizar agendas e atender somente a um chefe. Com o passar do tempo, as modificações administrativas decorrentes da globalização

conduziram a que a função do secretário fosse repensada. Hoje, as organizações demandam profissionais que desempenhem um papel fundamental de assessoria no contexto organizacional, tendo a responsabilidade de participar de gerenciamento de informações, documentos e pessoas, contribuir para a melhoria das relações interpessoais, manifestando dinamismo e flexibilidade, capacidade de empreendimento e automotivação (DURANTE, 2009, p. 25).

Nesse contexto, foram aplicados questionários para cinco profissionais de diferentes empresas, esses profissionais foram escolhidos por terem a formação acadêmica em Secretariado Executivo (bacharéis) e por serem atuantes na área de secretariado executivo da cidade de Guarapuava-PR e região, os questionários contaram com onze questões abrangendo perguntas relevantes para análise em questão como foi explicado no capítulo três da metodologia.

A quantidade de participantes e empresas que foram escolhidas para a coleta de dados, se deve ao fato da região de Guarapuava-PR ser uma cidade pequena, em termos de empresas de grande porte e que possuem o profissional da área. A maioria das empresas analisadas possui o profissional atuando há pouco tempo, sendo assim, dos questionários aplicados, três possuem de quatro a sete anos de profissão, um possui de oito a onze anos e, apenas um atua nessa área há mais de doze anos.

De acordo com as pesquisas realizadas, é imprescindível salientar que as cinco pessoas participantes da pesquisa, consideram a evolução da profissão secretarial essencial, uma vez que as mudanças ocorridas do trabalho técnico ao gerencial e assessoral colaboram para o desenvolvimento e liberdade do profissional desempenhar suas funções o que antigamente o considerava apenas como alguém para desenvolver atividades simples, ou seja, era uma função meramente tecnicista e mecânica.

Isso se deve ao fato de que o secretário executivo passou de um técnico a um assessor, ou seja, está deixando de explicar como fazer para explicar o que se faz, fazendo com que esse profissional se mostre essencial para a empresa, explicando que suas reais funções não são meramente rotineiras e que este é capaz de assumir um papel mais complexo dentro da organização.

Nesse sentido, é importante salientar que foram unânimes as respostas dos pesquisados ao apontarem que as evoluções na área secretarial foram significativas, como será demonstrado a seguir.

Dessa forma, buscou-se verificar também a interdisciplinaridade a qual o profissional secretário executivo é capaz de realizar no trabalho diário de escritório além da sua colaboração no âmbito organizacional na gestão de conflitos, no planejamento estratégico e assessorial, apontando quais as reais funções por ele desenvolvidas atualmente nas empresas de Guarapuava-PR e região, demonstrando também se realmente está atuando de acordo com o que

sua profissão prevê (Leis 7.377/85 e 9.261/96) e se ele tem autonomia para atuar nas diversas áreas organizacionais juntamente com os gestores.

4.2 FUNÇÕES DESENVOLVIDAS PELOS PROFISSIONAIS NA ATUALIDADE

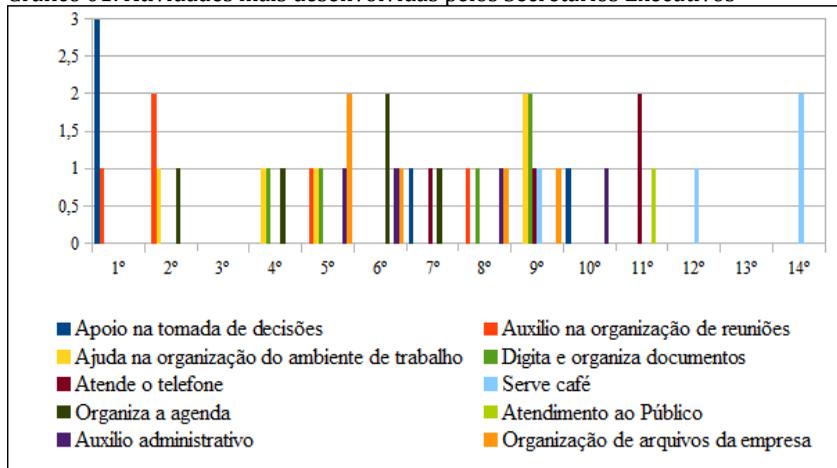
A função do secretário executivo não se limita em desempenhar atividades simplificadas como atendimento telefônico, de recepção, controle de correspondência e agenda. Esse profissional mostra-se capaz de comandar e auxiliar o trabalho de variados departamentos, dessa forma, passa a exercer o papel de coordenador e assessor.

A função que o novo profissional desempenha no currículo, exige um trabalho interdepartamental e interdisciplinar, o qual visa o embasamento em idiomas, arquivística, redação empresarial, administração, economia, psicologia, ética, informática, comunicação, relações internacionais, recursos humanos, e gestão secretarial dentre outras. E com todas essas funções, a profissão ainda exige alguns requisitos pessoais, como criatividade, discricção, iniciativa, capacidade de lidar com as ideias, refletindo, argumentando e transmitindo-as (DURANTE, 2009).

Nesse sentido, as respostas dos profissionais foram unânimes em relação à confiança e credibilidade que seus superiores têm em deixá-los assumir as responsabilidades da empresa de forma autônoma, os quais citaram que trabalham em parceria com os gestores, argumentando que eles sempre pedem apoio na tomada de decisão. Os entrevistados assumem a responsabilidade da direção da empresa na ausência do gestor, ponto de destaque nessa análise.

Sendo assim, perguntamos aos secretários executivos quais eram as atividades que eles mais desenvolviam na organização, pelo grau de importância, obtivemos respostas diferenciadas, conforme mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 01: Atividades mais desenvolvidas pelos Secretários Executivos



Fonte: Elaborado pelas autoras com dados dos questionários (2013).

O Gráfico 01 apenas ilustra as funções desenvolvidas pelos participantes da pesquisa, quando esse é chamado de polivalente, multifuncional, recebe essas características por realizar essas atividades. Embora os termos “multifuncional” e “polivalente” não soem adequados para identificar uma profissão por serem passíveis de várias interpretações, de acordo com essa pesquisa, a relevância na multifuncionalidade está na constatação de que os profissionais da atualidade estão trabalhando junto e diretamente com o gestor, sendo a atividade mais desenvolvida o apoio na tomada de decisões. O que mostra uma evolução significativa em relação aos profissionais antigos, pois a eles está sendo depositada mais confiança no que diz respeito às decisões da empresa.

O secretário exerce papel de extrema confiança, que exige no contexto organizacional a eficiência nas rotinas e atribuições de seu cargo. O profissional é responsável por várias atividades organizacionais, desde as mais rotineiras, como fazer uma ata e a agenda de um diretor, até as mais elaboradas e complexas, como apresentar relatórios, pareceres, representar o executivo em eventos e planejar inovações nas atividades da organização (DURANTE, 2009, p. 97).

O gráfico também nos mostra que o auxílio na organização de reuniões se tornou frequente para os profissionais secretários executivos, em comparação às décadas anteriores à década de 2000 que os mesmos quando

eram informados, ajudavam na organização das reuniões, sendo ao secretário designado a redação de atas, sem poder expor suas opiniões (NONATO JUNIOR, 2009).

Atualmente em algumas organizações onde há a gestão participativa, as atividades do profissional de secretariado executivo não se limitam somente ao registro da ata, mas também na interação desde ao planejamento até a execução da reunião, podendo opinar, argumentar e participar das decisões pertinentes ao assunto abordado no momento da reunião e essa pode também ter sido organizada pelo secretário assessor, como pode também ser organizada por um secretário com formação em curso técnico.

Percebe-se, entretanto, que os secretários ainda desenvolvem atividades rotineiras como atender telefone, atendimento ao público, organização da agenda e controle de correspondência, porém com menos frequência, o que é considerado uma grande evolução na área, pois a ele está sendo delegado mais atividades estratégicas onde esse mostra-se capaz de assumir outros papéis.

Dessa forma, verifica-se que o profissional secretário executivo se caracteriza no eixo da assessorexe, citada por Nonato Junior (2009, p. 159):

Nesse eixo, o profissional atua como gestor do conhecimento, referindo-se ao processo sistemático realizado pelos profissionais da assessoria, para criar, utilizar, resignificar e conceituar o seu reconhecimento e a propagação do que ele realiza no ambiente do trabalho, ou seja, este não atua somente na operacionalização técnico-tática das ações, mas na sua dimensão estratégica.

Dessa forma, o que se verifica é que os secretários executivos estão trabalhando juntamente com o gestor, assessorando-o no que tange à realidade da organização, o profissional de secretário contribui na tomada de decisões sendo mediador da informação entre os setores de atividades mecanizadas (chão de fábrica) até a alta gerência (CEOs).

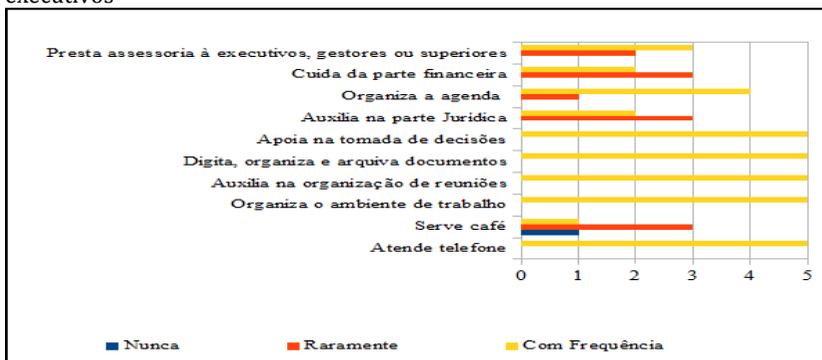
É importante salientar que mesmo com a evolução da profissão, muitas organizações (públicas e privadas) continuam considerando o secretário (a) executivo (a) como uma função e não uma profissão, ou seja, o trabalho desenvolvido por esses profissionais poderia ser realizado por qualquer outro, depreciando assim o papel do secretariado na gestão das organizações. Isto se refere ao modelo de liderança centralizada, autocrática, onde o chefe não pede a opinião de seus subordinados, apenas decide o que acha melhor e ordena que a coloquem em prática sem direitos a opiniões, conforme assumem os participantes da pesquisa ao se referirem ao tipo de liderança presente nas empresas de Guarapuava-PR. O tipo de liderança centralizada é a

forma extrema de liderança transacional, onde o líder exerce um nível elevado de poder sobre os empregados ou membros da equipe. As pessoas que compõem a equipe não têm muitas oportunidades para apresentar sugestões, mesmo que estas sejam do interesse da equipe ou da organização (CAMERON; QUINN, 2006; HOUSE et al., 2004; MASOOD et al., 2006 apud REIS COSTA. et al. 2012).

Nesse modelo de liderança, o profissional de secretariado é submetido a aceitar as decisões do seu gestor, sendo que só ele pode determinar as formas de executar as tarefas, sendo essas decisões são imprevisíveis para o grupo de trabalho, ocorrendo frustrações e rotatividade de funcionários, gerando mais trabalho à todos os envolvidos na dinâmica organizacional.

O gráfico 2 mostra com que frequência o profissional secretário executivo desenvolve as diversas atividades, as quais o caracterizam como “multifuncional” e “polivalente” desde as mais simples às de maior responsabilidade, de acordo com as respostas dos pesquisados:

Gráfico 02: Frequência de atividades desenvolvidas pelos secretários executivos



Fonte: Elaborado pelas autoras com dados dos questionários (2013).

Atualmente, o Secretário Executivo não executa apenas tarefas básicas e simples, ele precisa ter boa comunicação (pessoalmente como por telefone), precisa ter habilidade com números para auxiliar na contabilidade da empresa quando necessário, ser ágil e saber tomar decisões, com isso, verifica-se com o gráfico que na atualidade os secretários executivos romperam com alguns estereótipos da profissão, esses não servem mais café, atividade esta que era bem visada nessa área, portanto, com essa pesquisa é possível romper com a ideia da “servidão” no que tange ao imaginário dos profissionais de secretariado.

4.3 FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Há menos de duas décadas existiam poucos materiais que falavam sobre o Secretariado Executivo e os que existiam funcionavam apenas como um manual de como realizar as atividades secretariais. Com o passar do tempo, alguns pesquisadores da área secretarial iniciaram o debate sobre o que é o Secretariado Executivo e sua arqueologia, ou seja, quais são os seus pressupostos históricos e como se configura o mundo do trabalho contemporâneo dessa profissão, com isso já é possível encontrar materiais que mostram como fazer e entender essa profissão em nível estratégico, operacional e científico.

Dessa forma, os cursos de graduação em Secretariado Executivo, estão cada vez mais voltados para a análise profissional em nível acadêmico, levando em consideração o rigor metodológico, a ética na pesquisa científica com o intuito de investigar a questão do que se faz e, não apenas como se faz, o que enriquece o conhecimento e atuação dos secretários executivos.

Os cursos de graduação estão se desligando de outras áreas profissionais como Letras e Pedagogia, tornando a profissão autônoma em termos de campo científico, mostrando que essa é uma área de conhecimento específica capaz de caminhar de forma independente (DURANTE, 2012).

Podemos afirmar que a questão das técnicas secretariais não trata-se de reinvenção 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 o domínio da área específica que assessora (SIQUEIRA, 2003, p. 2 Apud NONATO JUNIOR, 2009, p. 176).

Isso mostra que esses profissionais estão buscando cada vez mais conhecimento na área secretarial, o que é considerado também como uma evolução, pois isso mostra que é necessário obter estudo (conhecimento ou formação) para ser um profissional competente, quebrando assim o pensamento de que secretariar é algo comum que qualquer pessoa pode fazer sem qualificação ou sem diploma.

Dos cinco pesquisados, todos são graduados em secretariado executivo e dois possuem especialização em diferentes áreas, o que mostra que a formação é necessária, assim, como em outras áreas do conhecimento que exigem aperfeiçoamento constante: saber na teoria, o que se faz na prática.

De acordo com Freitas; Barros et al (2013, p. 1) “Ter um curso superior ou técnico em Secretariado Executivo é importante para levar o profissional a atender ações e habilidades exigidas pelo mercado de trabalho”. Nesse mesmo contexto, as respostas dos pesquisados foram unânimes ao citar que a graduação e especialização adquiridas por estes profissionais foram essenciais para a profissão, levando em consideração que o curso de Secretariado Executivo abrange várias áreas do conhecimento, sendo de grande importância para atuar nos vários setores da empresa, salientando a interdisciplinaridade como fator importante na formação profissional.

Apesar de todas essas conquistas adquiridas pelos profissionais de secretariado executivo no decorrer do tempo, ainda é bem complicado o reconhecimento dessa nova área de atuação, pois a maioria desses profissionais trabalham levando nomes de cargos de outras áreas, porém desempenhando o papel secretarial, assunto que será tratado na sessão a seguir, devido sua relevância para os cursos de Secretariado Executivo.

4.4 A BUSCA PELO RECONHECIMENTO

Apesar de todas essas conquistas adquiridas pelos profissionais de secretariado executivo no decorrer do tempo, ainda é bem complicado o reconhecimento dessa nova área de atuação, pois a maioria desses profissionais trabalham levando nomes de cargos de outras áreas,

Quando questionados sobre quais eram suas expectativas frente à profissão de secretariado logo após de formados, os participantes da pesquisa afirmaram que os profissionais que não estão se realizando profissionalmente na região de Guarapuava-PR estão buscando reconhecimento em outras cidades e estados como Curitiba, Londrina e Santa Catarina; muitas organizações ainda contratam o profissional de secretariado com o nome de auxiliar administrativo mesmo ele desempenhando as funções de Secretariado Executivo, a empresa que não reconhece o seu profissional como tal, corre o risco de perder talentos, como salienta Freitas e Barros (et al, 2013, p.03):

Na prática, muitas organizações acabam não aproveitando seus talentos e dessa forma entende-se que quando a organização não possibilita o aprendizado e o desenvolvimento contínuo de seus talentos ou deixa de recompensá-los adequadamente, corre o risco de perdê-los para concorrentes. Tão importante quanto identificar talentos, é investir em seu treinamento e no seu desenvolvimento (LIMA; SANTANA; SANTOS, 2011 apud FREITAS e BARROS et al, 2013, p. 3).

O que se verificou com a pesquisa é que alguns dos profissionais atuantes nas empresas pesquisadas estão registrados em outros cargos como o de auxiliar administrativo e não como secretário executivo, porém, desempenham o papel secretarial.

Um dos motivos apontados pelos questionários se deve ao fato da cidade ser pequena e as empresas não possuem recursos para pagar um profissional com o cargo de Secretário Executivo, pois o salário pago a tal profissional é alto em relação ao do auxiliar administrativo, o que gera um custo significativo à empresa, a qual o contrata com um cargo de salário inferior, e como resultado, os profissionais aceitam devido a falta de opção na cidade, como foi mencionado anteriormente, a cidade não possui empresas de grande porte.

De acordo com a pesquisa realizada, também foi verificado que os gestores estão mais abertos em relação à atuação do secretário executivo, os reconhecendo como verdadeiros profissionais capazes de assumir as responsabilidades de uma empresa, uma vez que antigamente, este era submisso às decisões de seus superiores, e não poderia expor suas ideias, tão pouco assumir responsabilidades referentes aos assuntos da empresa. O quadro a seguir demonstra a autonomia dos profissionais entrevistados:

Quadro 01: Liberdade dos Profissionais Para Atuar na Organização

	Nunca	Sempre	Com frequência
Tomar decisões importantes no que diz respeito à empresa	0	2	3
Opinar sobre os assuntos da empresa	0	0	5
Organizar e participar das reuniões importantes, podendo expor suas ideias	0	0	5
Assumir as responsabilidades da empresa na ausência do seu superior	0	2	3

Fonte: Elaborado pelas autoras com dados dos questionários (2013).

Nesse sentido, são várias as funções designadas ao secretário executivo, as quais demandam agilidade, habilidade e liberdade de atuação para que sejam desempenhadas de forma a colaborar com o crescimento da organização.

O Secretário Executivo deve ser capaz de participar do planejamento estratégico, estabelecendo metas e cronogramas para o cumprimento das tarefas; deve saber fazer a recepção da alta administração, uma vez que isso é papel do Secretário Executivo por ele ser a ponte entre a chefia às demais áreas da empresa; organizar e controlar a agenda, pois é através dela que o assessor

controla os compromissos próprios e de seu chefe; saber redigir textos empresariais, cartas comerciais, podendo ainda traduzi-los de um idioma para outro. E, ainda, agendar reuniões providenciando todos os recursos para a sua realização; além de organizar as viagens do superior, esclarecendo detalhes sobre o local (RAMOS, 2008).

Dessa forma, pode-se verificar que o profissional de secretariado executivo vem conquistando seu espaço no âmbito organizacional, buscando seu reconhecimento pela sua competência e agilidade nas funções submetidas a ele.

4.5 O AVANÇO TECNOLÓGICO NA ÁREA

É impossível deixar de argumentar sobre o impacto que o avanço tecnológico exerceu e tem exercido para a área secretarial. Uma vez que na atualidade, tais avanços tecnológicos proporcionaram grande agilidade e eficiência nas atividades do profissional.

O avanço da tecnologia fez com que o Secretário Executivo buscasse conhecimentos fundamentais para que seu trabalho se tornasse ágil, colaborando assim para que a ele sobrasse mais tempo para desenvolver outras atividades e, com isso exercer funções criativas de acordo com as necessidades das organizações, como por exemplo, a preparação de materiais diversificados e inovadores, específicos para apresentações de reuniões internas e externas, com a utilização de ferramentas modernas como softwares de última geração e equipamentos multimídia (REVISTA EFICIÊNCIA, 2006).

O quadro a seguir, mostra parte da evolução tecnológica, o que fez com que o profissional de Secretariado Executivo utilizasse de novos instrumentos para o desenvolvimento de seu trabalho, os quais tiveram grande relevância para o cumprimento das atividades secretariais.

Quadro 02 - Evolução da tecnologia em secretariado

1870: Telefone – Máquina de escrever – Papel carbono
1880: Mimeógrafo – Caixa registradora – Máquina de Somar
1880: Máquina de estenografia
1900: Fitas de duas cores para máquina de escrever
1930: Máquinas de escrever elétricas – (primeiras versões)
1950: Transistores – Xerox
1960: Computadores com microchips
1970: Microcomputadores – Transmissão de fac-símile – Calculadoras eletrônicas
1980: Sistemas Integrados – Software para computadores
1990: PCs – E-mail – Internet

2000: Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz – Assistentes virtuais.

Fonte: O Estado de São Paulo (1999) apud NONATO JUNIOR (1999, p. 91).

Com o computador, por exemplo, se torna mais fácil encaminhar informações para e-mail de cada funcionário de uma só vez, pois todos receberiam a informação no mesmo minuto, sendo necessário ler e responder; já na máquina de escrever tomaria certo tempo, já que teria de ser digitado um a um e entregue pessoalmente aos funcionários. Quando questionados sobre a utilização de e-mails para realizar mediações e negociações, os respondentes foram unânimes em afirmar que não vivem sem a internet.

Nesse sentido, afirma-se que na atualidade, os profissionais Secretários Executivos têm variados meios para se comunicar com eficiência e agilidade, considerando que a comunicação é apenas uma das diversas competências necessárias para tais profissionais, sendo essa talvez a mais importante, ou pelo menos, a de maior destaque.

Para Linkemer (1999, p. 10) apud Pinheiro (2011, p. 8):

Como assistente-administrativo, você pode precisar organizar a agenda de seu supervisor, atuar como filtro de telefonemas, reservar hotéis e passagens, planejar e organizar reuniões, assistir a elas e até mesmo conduzi-las; funcionar como elo entre seu diretor e outros executivos, departamentos, divisões ou empresa; lidar diretamente com vendedores ou fornecedores; distrair visitantes; escrever e editar desde correspondência comercial até publicações de empresa; e representar seu diretor e sua empresa para o mundo exterior.

Devido a esse fato, os Secretários Executivos se tornaram como aquele que possui uma visão gerencial, sendo profissionais aptos para desempenhar seus devidos papéis nas organizações devido ao fator comunicacional, quando os autores discorrem sobre o elo entre setores distintos, referem-se as habilidades de gestão da informação e gestão do conhecimento (NONATO JUNIOR, 2009).

De acordo com a pesquisa realizada, foi possível verificar que os profissionais consideram o avanço tecnológico como essenciais/significativos para o desenvolvimento da profissão e de suas funções, além de afirmarem que estão em trânsito contínuo na utilização de recursos como internet, computadores, laptops e celulares de última geração.

Com base nessas afirmações, entende-se que esses avanços tecnológicos têm colaborado com o desempenho profissional dos Secretários Executivos, levando em consideração as variadas funções que este profissional precisa assumir na dinâmica organizacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa abrangeu análises sobre a evolução da área secretarial às ciências da assessoria, tendo em vista as contribuições antigas e atuais do profissional de secretariado executivo e suas distintas atribuições.

É imprescindível salientar que com a análise, foi possível verificar que esses profissionais vêm conquistando cada vez mais o seu espaço como assessor, mostrando que são capazes de atuar nas mais diferentes áreas organizacionais, quer seja em setores privados quanto públicos.

Nesse mesmo contexto, verificou-se que o profissional passou de secretário para o assessor da organização, atuando diretamente com o gestor (executivo ou CEOs), obtendo total confiança nos vários assuntos referentes à organização, participando ativamente da tomada de decisões além de responder pela empresa na ausência do seu superior.

Nesse sentido, considera-se que os objetivos estipulados no início da pesquisa foram alcançados com êxito, uma vez que foi possível fazer uma análise geral das atividades desenvolvidas pelos profissionais no decorrer do tempo, já que foi possível verificar que realmente houve grande evolução da área secretarial às ciências da assessoria, porque suas habilidades que até a década de 90 eram puramente tecnicistas no século XXI devido à transformação tecnológica ocorrida globalmente, os profissionais dessa área estão submersos no mundo da informação, sendo gestores do conhecimento, assumem responsabilidades junto à gerência, participam ativamente na tomada de decisão e operam as ferramentas tecnológicas com o intuito de realizar a ordem comunicacional dentro das organizações, tornaram-se agentes facilitadores dos processos burocráticos dentro das organizações.

É imprescindível salientar a importância dos estudos teóricos em torno das Ciências da Assessoria, pois é quando o profissional secretário realiza a reflexão teórica e crítica do seu fazer diário, bem como da importância em aprofundá-los em torno da sua atuação por meio de pesquisas empíricas. Os profissionais e também os pesquisadores da área secretarial almejam que o secretariado seja brevemente reconhecido como área do conhecimento no âmbito acadêmico, pois ao realizar estudos críticos como esse os profissionais de secretariado tornam-se “profissionais intelectuais” (NONATO JUNIOR, 2019), contribuindo para a continuidade da evolução da área, a qual está em vias de tornar-se reconhecida pela sua cientificidade. Espera-se com essa pesquisa, auxiliar nesse processo.

REFERÊNCIAS

BRASIL/ Conselho Nacional de Educação. Parecer nº CES/CNE 0102, de 11 de março de 2004. Aprova as diretrizes curriculares nacionais ao curso de Secretariado Executivo.

BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário.

BRASIL. Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985.

BOND. Maria Thereza; OLIVEIRA. Marlene de; Manual do Profissional de Secretariado: Secretário como Cogestor; 2009.

CERVO. Amado Luis; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia Científica; São Paulo: MAKRON Books, 1996.

DURANTE. Daniela Giaretta; FÁVERO. Altair Alberto. Gestão Secretarial: Formação e Atuação Profissional; 2009.

DURANTE. Daniela Giaretta. Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.

FACHIN. Odilia. Fundamentos de Metodologia; São Paulo: Atlas, 1993.

FREITAS. Joselene da Silva Lima de; BARROS. Conceição de Maria Pinheiro; et al; As Oportunidades e os Desafios para o Profissional de Secretariado Executivo nas Organizações; 2013; disponível em <http://www.fenassec.com.br/xii_semissec2013_artigos/as-opportunidades-e-os-desafios-para-o-profissional.pdf> acesso em 31/out/2013.

FUZZI. Ludmila Pena. O que é Pesquisa de Campo; disponível em <<http://profludfuzzimetodologia.blogspot.com/2010/03/o-que-e-pesquisa-de-campo.html>>; acesso em 16/jun/2013.

GIL. Antonio Carlos; Como Elaborar Projetos de Pesquisa; São Paulo: Atlas, 2009.

GOLZE. Ana Camila Augusto; DAHER. Ana Helena Rodrigues; et al; O papel e a Valorização da Secretária Executiva no Mundo Corporativo; 2006; disponível em

<http://www.revistaeficiencia.com.br/Edicao3/arquivos/expansao_SemImage m3.htm> acesso em 31/out/2013.

NONATO JUNIOR. Raimundo; Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo; 2009.

OLIVEIRA. Saulo Alberto de. Brevíssimo Tratado Conceitual da Assessoria: Para entender o secretariado; Guarapuava: Gráfica Ideal, 2011.

REIS. Patricia Nunes Costa. et al. O Impacto da Liderança na Construção da Cultura Organizacional: um Estudo de Caso Entre Alunos de uma Ies Privada. 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos12/47016521.pdf>> acesso em 16/set/2013.

GOLZE. Ana Camila Augusto. et al. REVISTA EFICIÊNCIA; a revista do secretariado; O Papel e a Valorização da Secretária Executiva no Mundo Corporativo; XV CONSEC: Congresso Nacional de Secretariado; Florianópolis; 2006. Disponível em <www.revistaeficiencia.com.br/edição3/arquivos/expansão_SemImagem3htm> acesso em 01/nov/2013.

PINHEIRO. Jéssica Rudolph. Ética e Comunicação: Competências Fundamentais para a Secretária Executiva das Multinacionais. 2011. Disponível em <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/download/1735/1145>> acesso em 19/nov/2013.

RAMOS. Daniela. Assessoria Executiva de Multinacionais. 2008. Disponível em: <<http://secretariadoexecutivo.wordpress.com/2008/06/15/assessoria-executiva-de-multinacionais/#comments>> acesso em 19/nov/2013.

RIBEIRO. Nilzenir de Lourdes Almeida. Secretariado: Do Escriba ao Gestor. Um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado; São Luís: [s.n.] 2002.

RUIZ. João Alvaro. Metodologia Científica: Guia para Eficiência nos Estudos; São Paulo: Atlas, 1993.

SOUZA. Renata Andrade de Lima; O Profissional do Secretariado e seus Desafios no Contexto da Sociedade Globalizada; 2010.

VIEIRA. Sônia. Como Elaborar Questionários; São Paulo: Atlas, 1999.

VALE. Ricardo do. O Homem como Secretário Executivo; 2013. Disponível em <<http://manualdasecretariaexecutiva.wordpress.com/2013/04/12/o-homem-como-secretario-executivo/>> acesso em 29/out/2013.

YIN. Robert K. Estudo de Caso: Planejamento e métodos; trad. Daniel Grassi; – 3ª Ed. Porto Alegre: Bookman; 2005; 212 p.