



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
PRÓ - REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
CURSO BACHARELADO EM SECRETARIDO EXECUTIVO

GABRIELA BRAZÃO PIKANÇO
PATRICIA DAMASCENO DIAS

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: GESTÃO SECRETARIAL

MACAPÁ – AP
2015



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
PRÓ - REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
CURSO BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

GABRIELA BRAZÃO PICANÇO
PATRICIA DAMASCENO DIAS

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: GESTÃO SECRETARIAL

Artigo científico apresentado como requisito para a Disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II do curso Bacharelado em Secretariado Executivo da UNIFAP, sob orientação da Prof.^a Sueli Andrade dos Santos.

MACAPÁ – AP
2015

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Bacharelado em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá-UNIFAP, como exigência parcial para obtenção do grau de Bacharel em Secretariado Executivo.

BANCA EXAMINADORA

Sueli Andrade dos Santos
Professora- Orientadora

Prof.^o Robson Materko
Professor-Examinador

Prof.^a Dianarlei Antônia Brito de Souza
Professora-Examinadora

Data da aprovação: ____/____/____

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Central da Universidade Federal do Amapá

651.3741

P586p Picanço, Gabriela Brazão.

O profissional de secretariado executivo: gestão secretarial /
Gabriela Brazão Picanço, Patrícia Damasceno Dias; orientadora,
Sueli Andrade dos Santos -- Macapá, 2015.

34 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Fundação
Universidade Federal do Amapá, Coordenação do Curso de

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: GESTÃO SECRETARIAL

Gabriela Brazão Picanço ¹

Patrícia Damasceno Dias ²

Sueli Andrade dos Santos ³

RESUMO

O presente artigo “O Profissional de Secretariado Executivo; Gestão Secretarial”. Realizou uma pesquisa bibliográfica sobre o profissional e o seu perfil que atua em uma posição estratégica utilizando suas habilidades e competências como um diferencial na realização de suas atividades. Tornando-se um profissional gestor dentro da organização. Destacando-se como eficientes e eficazes. O objetivo da pesquisa foi identificar como o perfil desse profissional é visto hoje no mercado globalizado. Através de uma pesquisa segundo alguns autores como: Durante (2009), Rodrigues (2004) Nonato Junior (2009), Natalense (1998), que discutem a respeito do tema. Tendo em vista que esse profissional vem se adaptando em virtudes das grandes mudanças tecnológicas e mercadológicas que impõe e exige mudanças. Exigindo uma nova postura desse profissional que hoje reuni novas competências gerenciais como: praticidade, agilidade, proativo, multifuncional, ou seja, detentor de uma gestão secretarial dentro da organização.

PALAVRAS-CHAVE: Profissional de Secretariado Executivo; Gestor; Gestão Secretarial.

¹ Acadêmica do 8º semestre do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.
E-mail: gabizinha.amiguinha@hotmail.com

² Acadêmica do 8º semestre do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.
E-mail: patriciadamascenodias@gmail.com

³ Professora efetivada da Universidade Federal do Amapá, Bacharel em Secretariado Executivo (2002), Licenciada em Letras (2010), especialista em Gestão e Docência do Ensino Superior.

ABSTRACT

This paper titled “The professional Executive Secretariat as manager” made a literature search about the strategic position of the performance of the Executive Secretary to use their skills and expertise as a differential in carrying out its activities, becoming a professional manager within the organization and distinguished by its efficiency and effectiveness. The objective of the research is to identify how this professional is seen in today's globalized labor market through a literature search that includes authors such as Durante, Rodrigues, Nonato Junior and Natalense, who discuss on the subject. In view of The Executive Secretary has been known adapting by major technological and market changes that require her/him a new posture, that currently aggregate new management skills as to be practical, agile, proactive, multifunctional, finally, these characteristics that lead the executive secretariat of the professional in possession of a management secretarial within the organization.

KEY-WORDS: Professional Executive Secretariat, Manager, Secretarial Management.

I INTRODUÇÃO

O profissional de Secretariado Executivo vai muito além de dominar novos aparatos tecnológicos. Hoje esse profissional é considerado multifuncional, fluência em novos idiomas, interação e conhecimento em várias vertentes organizacionais, é um gestor dentro da empresa. O contexto organizacional moderno exige um profissional com esse perfil, que demonstre competências e habilidades que venham a atender as demandas do mercado.

Tendo o profissional de secretariado e seu perfil como objeto de estudo, esta pesquisa teve como objetivo verificar como o perfil desse profissional é visualizado hoje no mercado globalizado, segundo alguns autores que discutem esse tema. Devido esse profissional exercer uma posição estratégica na organização, possuir dentre tantas competências e habilidades e em grande destaque a gestão secretarial. Mas será que a organização se dá conta de tamanha importância? Visto que estes ainda encontram dificuldades e desafios quanto ao exercício da liderança na organização.

Para Rodrigues (2004, p.182-183), o profissional de secretariado executivo é considerado um gestor, porque se envolve com os resultados esperados pela organização que atua, participa de processos que são etapas para atingir os resultados planejados, mediando recursos para a obtenção destes resultados. A gestão é um conjunto de atividades exercidas por um líder. O gestor é um líder que está presente na empresa (DURANTE, 2006, p.57), uma vez que, para gerência ser completa em uma pessoa, ela precisa ser gestora de processos, de papéis, de ideias, de finanças e precisa ser líder de pessoas, isso porque um gerente não gerência pessoas, mas sim as lidera.

O secretariado executivo transcendeu seu antigo perfil, segundo alguns autores que serviram de referência, como: Durante, Nonato Junior, Natalense, Vergara. Afirmam a importância do papel desse profissional, correspondendo ao sucesso que lhe é reconhecido, e superando expectativas dentro da organização.

A profissão vem demonstrando constante avanço na abordagem dos conceitos da gestão. O secretário tem preparação permanente e atuação polivalente, sendo um colaborador marcado pelas relações interpessoais, pelo gerenciamento das informações e pelo compromisso com as metas na organização (DURANTE, 2009).

O profissional de secretariado mudou seu papel e imagem perante a sociedade, deixando aquele profissional mecanizado e passando a atuar de frente com seu executivo, ele é considerado um profissional completo, gestor de informação e de destaque no trabalho. Este profissional deve reunir um conjunto de características para realizar com sucesso seu trabalho, constituindo o que se chama de o novo perfil do profissional de secretariado.

Nesse contexto, o presente trabalho surgiu do interesse de analisar o Perfil do Profissional de Secretariado Executivo e sua gestão na organização. Visto que seu perfil passou por mudanças e aperfeiçoamento no decorrer dos anos, trazendo a este profissional dinamismo, eficiência, agilidade e reconhecimento na área de trabalho. O trabalho desenvolveu-se através de pesquisa bibliográfica e telematizada a respeito do tema. Segundo Lakatos (2011. pg.48-61):

A pesquisa qualitativa: procura reduzir a distância entre a teoria e os dados, entre o contexto e a ação, usando a compreensão pela descrição e interpretação.

Já a quantitativa: utiliza a descrição matemática como uma linguagem, ou seja, a linguagem matemática é utilizada para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis. Deve ser utilizada como método de pesquisa quando o problema formulado tiver intenção de saber:

- Qual a relação entre variáveis?
- Qual a causa?
- Qual o efeito ou consequência?
- Qual a incidência?

A escolha pela pesquisa qualitativa originou-se pelo interesse de analisar com base em autores e trabalhos já publicados a respeito da evolução do perfil do profissional de secretariado executivo, suas competências, habilidades, atuação na área gerencial e no mercado de trabalho.

Artigos, livros, sites, análise de conteúdos fonte primária e leitura corrente serviram de sustentação ao desenvolvimento do trabalho. Demonstrando que o

profissional de Secretariado passou por várias mudanças, incluindo a globalização, revolução tecnológica dentre outras no campo de trabalho, afirmando a gestão como destaque e diferencial em seu perfil.

O embasamento teórico foi feito através de pesquisas bibliográficas através dos seguintes autores: Rodrigues, Durante, Nonato Junior, Natalense, abordando a temática da gestão e o profissional de secretariado executivo, sendo um diferencial desse profissional que atua como peça chave na organização, mais às vezes não tem o merecido reconhecimento.

Acredita-se ser de uma contribuição significativa e abrangente, o presente trabalho trará para área novos estudos científicos, onde também contribui para que o profissional acompanhe a evolução do mercado de trabalho compreendendo e analisando o seu papel como gestor na área organizacional.

No que diz respeito à organização da pesquisa está estruturado da seguinte forma:

I - Introdução

II - Trajetória da Profissão do Profissional de Secretariado

2.1 - Algumas Conquistas Importantes para o Profissional de Secretariado Executivo

III - O Profissional de Secretariado Executivo: Gestão Secretarial

3.1 - Competências e Habilidades do Profissional Enquanto Gestor

3.2 - Administrações do Tempo e Motivação

3.2.1 - Motivação Organizacional

IV - Considerações Finais

Referências

II TRAJETÓRIA DA PROFISSÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

De acordo com Nonato Júnior (2009), quando se busca na literatura a origem da profissão do secretário, encontra-se relação direta com a antiguidade e seus povos, juntamente com a evolução cultural e social 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 cultural.

A palavra secretário origina-se do latim e deriva-se dos termos: *secretarium* (lugar, retirado), *secretum* (lugar, retirado-retiro) e *secreta* (particularmente, segredo), como afirma Farias (2008). Neves (2008) mostra que os primeiros registros do profissional de secretariado datam dos tempos dos faraós, período em que a atividade era exercida pelo sexo masculino. Em 300 a.c, nos tempos de Alexandre Magno, um secretário tinha encargo de entalhar uma tabuinha de cera com a espátula e combater nas batalhas contra os inimigos, utilizando-se de espadas os que exerciam tal função tinham uma posição de prestígio.

No baixo Império Romano, a palavra 'secretário' era comum e os chamados secretários eram, inclusive, taquígrafos. Entende-se que o antepassado do profissional de secretariado foi o escriba - profissional de atuação destacada em toda idade antiga, junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio, segundo Natalense (1998). Por outro lado, o autor ressalta que na idade média não houve conhecimento sobre a presença de secretários, por causa de fatores socioeconômicos e políticos.

Durante a idade média, a função do secretário praticamente desaparece em face das condições políticas, econômicas e sociais. A função será exercida apenas, em parte pelos monges nos mosteiros que, na realidade, não são exatamente secretários, mais, sim, copistas. Na idade moderna, com o ressurgir do comércio, a necessidade da função do Secretário reaparece. Integra-se, mais tarde, à estrutura organizacional das empresas e permanece em evolução até os nossos dias (FENASSEC, 2014).

Percebe-se, que, até o início do século XX, a profissão de secretariado era eminentemente masculina, mas a partir das duas grandes guerras mundiais, tivemos a entrada da mulher no mercado de trabalho e, a partir desse período, a profissão torna-se eminentemente feminina, explica Natalense (1998).

Na Europa e nos Estados Unidos, a mulher passa a atuar de forma significativa, a partir das duas Guerras Mundiais. Neste período, as empresas com uma estrutura industrial e empresarial desenvolvida tiveram que contratar mão de obra feminina, visto que, os homens foram desviados para lutar nos campos de batalha (SÁLA, 2008).

“No Brasil, na década de 50, houve uma acentuada entrada do profissional de secretariado no mercado de trabalho, por causa da chegada das multinacionais, do segmento automobilístico”, como bem cita Ribeiro (2002). Esse profissional torna-se mais do que nunca essencial e imprescindível para elaboração, coordenação e execução do trabalho na organização. E a profissão ganha mais uma competência para desenvolver e aperfeiçoar suas funções na área organizacional.

2.1 Algumas conquistas importantes para o profissional de secretariado executivo

Segundo Ribeiro (2002) na área da educação, temos conhecimento do que o primeiro curso de secretariado executivo, no Brasil, foi criado em 1969, na Universidade Federal da Bahia, em Salvador. De acordo com informações da FENASSEC (Federação Nacional das Secretárias e Secretários), o primeiro curso superior reconhecido no Brasil foi o da Universidade Federal de Pernambuco, criado em 1970 e reconhecido em 1978.

No Brasil, em meados da década de 60, são as mulheres que ocupam o cargo de secretárias as responsáveis pelos primeiros movimentos com o objetivo de conscientização e aprimoramento para a atuação profissional. Assim, surgiu o *clube das secretárias* como marco inicial da organização da categoria de classe do secretariado brasileiro (RIBEIRO, 2002).

Durante a década de 70, ressalta Figueiredo (1987, p.15 *apud* RIBEIRO, 2002):

há um avanço significativo dos movimentos isolados transformados em associação civil, sendo o estado do Rio de Janeiro o primeiro a fundar, em 15 de dezembro de 1970, a associação das secretárias do Rio de Janeiro. Já no estado de São Paulo a organização é conhecida como ASB (Associação das Secretarias do Brasil). Com o objetivo de reunir e agrupar a classe, visando à conscientização e ao aprimoramento profissional e proporcionar grandes conquistas a classe, como a criação de uma ABES (Associação Brasileira de Entidades de Secretárias). Obteve também a Lei n. 1.421/77, que institui a data 30 de setembro como o Dia Nacional da Secretária.

Década de 80: ocorreram algumas conquistas para o profissional de secretariado e uma delas foi à promulgação da Lei de regulamentação n. 7.377, de 30 de setembro de 1985. Essa Lei prevê que o profissional que tiver formação técnica em secretariado, nível médio, e/ou graduação em secretariado, poderá obter registro nos seguintes casos: **a)** profissionais que não tenham a formação específica, mas possuam o nível médio ou superior, mais a experiência comprovada de trinta e seis meses de registro na CTPS (Carteira de Trabalho da Previdência Social), até 30.09.85; **b)** profissionais que não tenham a escolaridade de nível médio, mas possuam pelo menos cinco anos interruptos ou intercalados de exercício de atividades secretariais até 30.09.85 (RIBEIRO, 2002).

Outra conquista foi à criação do *Código de Ética* Profissional, em 07 de julho de 1989, que é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto da atuação do profissional de secretariado. Portanto, na década de 80, houve um grande fortalecimento na profissão (FENASSEC, 2010).

Sabino e Rocha (2004, p.38) discorrem sobre a importância do secretariado como profissional ético:

O papel didático do secretariado é facilitado pela gama de relações que ele mantém com os variados setores e níveis hierárquicos da empresa. Se ele assume a figura de “elo” entre a alta administração e o restante da empresa, ele também pode assumir o papel de facilitador do despertar da consciência ética em seus colegas. Esse despertar pode ser iniciado pelo incentivo à compreensão dos valores individuais em relação ao bem comum.

O *Código de Ética* do profissional de secretariado executivo é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto da atuação como profissionais. O Código de ética foi publicado no Diário Oficial da União em 07 de Julho de 1989.

Capítulo I, dos princípios fundamentais. Art. 2. O presente Código de ética tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhe as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade (FENASSEC, 2014).

Para contribuir mais com a profissão, foi criada em 31/08/1988, a FENASSEC, durante o 6º Congresso Nacional, de secretariado, em Curitiba/ PR, onde estavam reunidos os Sindicatos dos Estados do: PR, SC, RS, RJ, MT, BA, PE, CE, SE, AM, AL, DF, PI e SP e Associação Cívica dos Estados do PA e AP. A FENASSEC é o órgão responsável pelo profissional de secretariado no Brasil. Com objetivo de desenvolver o ser humano como um todo: do estudante ao aposentado, sempre em sintonia com os padrões internacionais e de vanguarda, por tratar-se de uma das profissões que mais cresce no mercado.

Década 90: as tendências obrigam um repensar destes profissionais, desaparecendo a moça elegante, bem vestida e apenas digitadora. Nesse novo Perfil surge um profissional: Gestor, Assessor, Empreendedor e Consultor. A era de competência, pessoas polivalentes e atualizadas, com capacidade produtiva, em busca de resultados. Que não só recebe ordens, mas orienta e dá opinião. Deixa de ser propriedade particular do gerente, a quem assessora, e passa a ser um membro de sua organização (RIBEIRO, 2002).

Ano 2000: inovador, moderno e bem sucedido, o perfil dos secretários se confirma e a profissão iniciou o novo século com todos os requisitos necessários para atender às exigências do mercado de trabalho. Através da teoria e prática acadêmica e profissional os secretários passaram a conhecer efetivamente a

empresa como um todo, com seus diversos campos interligados, e a participarem ativamente dos resultados empresariais (RIBEIRO, 2002).

De acordo com a Lei n. 7.377/85, complementada pela Lei n. 9.261/96, o curso superior de secretariado dá ao profissional o título de secretário executivo e profissionalizante de técnico em secretariado, assegurando, dentre outros, o direito ao exercício da profissão [...] aos que, embora não habilitados [...] “contém pelo menos cinco anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei”. Entretanto, vale ressaltar que apenas certificação técnica ou superior, não é mais o suficiente, há cada vez mais profissionais para se adequarem às exigências do mercado competitivo (CARVALHO; GRISSON, 1998).

A profissão acompanhou e correspondeu à altura às novas exigências e imposições do mundo do trabalho, superou as infundadas previsões de extinção e iniciou o século XXI atendendo e possuindo as habilidades necessárias para se consolidar no mercado globalizado. Todas as conquistas resultam de muita luta e ações em prol do respeito e reconhecimento da profissão. Por intermédio dessa luta e da atuação da classe secretarial a profissão foi regulamentada em 30/09/1985 pela Lei n. 7.377/85 e complementada através da Lei n. 9. 261/96, possibilitando um ganho incondicional para a categoria.

III O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: GESTÃO SECRETARIAL

O profissional de secretariado passou por inúmeras mudanças, incluindo a globalização e a revolução tecnológica, nas duas últimas décadas, tendo que repensar seu papel e se reposicionar diante do mercado. Assim, com a mudança de perfil e o crescimento da categoria, observa-se que o profissional de secretariado vem atuando como gestor, empreendedor e consultor por possuir características fundamentais na arte de assessorar, conforme Bruno Maria (2006).

A profissão vem demonstrando constante avanço na abordagem dos conceitos da gestão. O secretário tem preparação permanente e atuação polivalente, sendo um colaborador marcado pelas relações interpessoais, pelo gerenciamento das informações e pelo comprometimento com as metas da empresa (ALONSO, 2002).

Para Neiva e D'Elia (2009), existe uma tendência de o profissional de secretariado assumir cargos gerenciais. Esse profissional deve ter um elevado senso crítico, postura ética, capacidade de articulação, bem como utilizar as competências específicas, ter visão generalista e sistemática, ser empreendedor, gerenciar informações com eficácia, atuar proativamente, ser criativo, trabalhar em equipe fazendo uso de liderança, ter maturidade emocional, enfim, estar aberto para o aprendizado contínuo.

Os profissionais que atuam na área gerencial participam de processos e necessitam saber como alcançar os objetivos planejados nesse contexto, entendendo que a gestão é a “ação de mediar os recursos para atingir as metas estabelecidas pela organização” (RODRIGUES, 2004, p.183). Biscoli e Cielo (2004, p.17) afirmam que:

O secretário gestor precisa estar ciente de que é necessário saber trabalhar com os recursos materiais, financeiros, administrativos, mas, sobretudo, ele precisa entender de gente, de seres humanos, de comportamento humano. O secretário está inserido nas empresas, e como gestor deve estar apto a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva.

O profissional tem se deparado com o desafio de atingir metas. Em momentos de oportunidades, traçar um bom plano comportamental, uma autogestão, tende a ser eficaz e pode fazer com que algumas situações antes complicadas se transformem em oportunidade para o crescimento futuro. O secretário deve identificar, juntamente com sua equipe, as metas a serem atingidas. Conforme Rodrigues (2004, p.182-183):

[...] o profissional de secretariado executivo é um gestor, porque se envolve com os resultados esperados empresa ou organização que atua, participa de processos que são etapas para atingir os resultados planejados, mediando recursos para obtenção destes resultados.

O secretariado executivo já quebrou muitos paradigmas e, atualmente, como líder, enfrenta grandes obstáculos. Ele não pode esquecer o que já foi e terá de acrescentar muitos outros atributos aos que já tinha, direcionando-os à gestão secretarial. Para explanar sobre a atuação do secretário gestor, pode-se relacionar a atuação deste profissional no âmbito de trabalho, a forma como este se comunica, se relaciona com seus colegas de trabalho e como lidera sua equipe.

É um profissional qualificado para assessorar os executivos no desempenho de suas funções, que gerencia informações, auxilia tarefas administrativas, toma decisões em reuniões, administra a agenda do chefe, organiza e coordena seus compromissos, dirige e controla equipes em suas atividades, controla documentos e correspondência, possui bom preparo em atendimento a clientes externos e internos, organiza eventos para a instituição em que trabalha e auxilia na maioria dos setores, tais como: financeiro, administrativo, comunicação, marketing, recursos humanos, entre outros, que necessitem do seu auxílio para execução de suas atividades como secretário executivo. Na mesma linha de pensamento, Durante (2009, p.136) afirma que:

A gestão secretarial está inserida no contexto de mudanças vivenciadas pela sociedade e as organizações. Tais mudanças afetam diretamente o mercado de trabalho, ao exigirem uma postura diferenciada dos profissionais das diversas áreas do conhecimento, dentre elas, a secretarial.

Se o profissional de secretariado executivo, enquanto gestor, tem suas atribuições próprias, porque não chamar esse conjunto de atividades específicas, ou processos interligados de Gestão Secretarial, tendo em vista que são realizadas por um profissional da área e são relativas às atividades específicas da área. Pode-se dizer que a gestão secretarial é, então, esse conjunto de atividades e processos desenvolvidos pelo gestor secretarial, desde que as atividades sejam atribuições do secretário executivo, e vão além de simples execução. Segundo Silva (2012, p.109):

Natalense foi o pioneiro na afirmação de que o secretário executivo é um gestor. A autora 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 gerente e conhecer as mesmas técnicas utilizadas por ele.

A partir da década de 90, o secretário executivo apresentou um avanço significativo no que diz respeito às atribuições da sua profissão e suas funções a desempenhar papéis fundamentais na gestão e na assessoria organizacional, participando ativamente dos processos administrativos e decisórios. Assumiu um novo perfil, com renomadas competências e responsabilidades, quanto ao gerenciamento de informação e dados, e ao atuar como facilitador das relações sociais. De acordo o Art. 4º disposto na Lei n. 9261, promulgada em 1996 visando à regulamentação da profissão, as *funções competentes ao secretário* são inúmeras e bem diversificadas na sua descrição, por conseguinte, cabe a ele:

- I - Planejamento, organização e direção de serviço da 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 sinterização de textos e documentos;
- VI - Taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de VII - explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades e 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 à chefia;
- X - Conhecimento protocolares (BRASIL, 1996).

Essas funções foram aperfeiçoadas com o tempo, a contemporaneidade exigiu que elas passassem a ser exercidas com mais complexidade e autonomia. O novo perfil tem como atribuição, fazer com que o secretário executivo acompanhe o desenvolvimento da empresa, adaptando-se às inovações de mercado, uma vez que esse mercado continua trazendo novas ferramentas e inovações no trabalho, e o profissional precisa adaptar-se e executar as tarefas e as atividades no ritmo da organização, sempre se atualizando, tornando-se um profissional inovador e diferenciado. Apesar de todas essas competências e, principalmente, habilidades esse profissional não recebe o verdadeiro reconhecimento, e ainda enfrenta obstáculos e preconceitos sobre sua profissão. Os conceitos de Durante (2009, p.97) complementam esta afirmação:

Deve ser capaz de entender o processo organizacional, de gerir informações de compreender a automação dos escritórios, novas tecnologias, criando e evoluindo com as mudanças culturais econômicas, sociais e profissionais, gerenciando conflitos, promovendo e apoiando o crescimento da equipe e trabalhando com discrição e competência.

O profissional em secretariado executivo concentra contingentes tarefas de cunho importantíssimo, que exigem competência técnica, multidisciplinar, e constante aprimoramento intelectual, imprescindível para obtenção de diferencial competitivo. Dentre as suas funções, é possível mencionar: gerenciamento de conflitos, relação interpessoal com clientes internos e externos, habilidades no uso das novas tecnologias de informação, domínio de idiomas e ainda um admirável comportamento ético e organizacional (DURANTE, 2009).

No entendimento de Portela e Schumaker (2009, p.81 *apud* HANSEN; SILVA, 2012) a visão clássica da gestão está presente em todas as funções e atribuições do secretário, “ele planeja, organiza, controla, e avalia os trabalhos realizados, atuando, assim, como um gestor secretarial, desempenhando a função de elo entre a administração superior e os demais setores da instituição”. Essas características alertam para a possibilidade de denominá-lo gestor de seus processos, atuando juntamente ao seu executivo na otimização dos resultados, na valorização de clientes e na mediação das relações civis dentro e fora da empresa.

Para Maerker (1999):

o gestor secretarial, procede de mudanças constantes no seu perfil, mas são estes desafios que o preparam para atuar competitivamente no mercado de trabalho. Desta forma é presumível que o gestor secretarial continue realizando atividades técnicas, mas em um novo contexto organizacional, agregou competências comportamentais e sociais, desenvolvendo visão holística dos negócios da empresa, colaborando fielmente na busca de resultados, ampliando sua atuação para o campo gerencial.

Nas perspectivas atuais o secretário executivo vem se destacando como uma peça chave da organização e suas atitudes. Como Biscoli e Lotte (2006, p.160) afirmam que os cursos de graduação tendem formar um profissional que desempenha funções, através destas perspectivas, entre elas:

- a) Gestor: que vincula a prática do exercício de atribuições e responsabilidades das funções de secretariado executivo, planejamento, organização e implantando programas de desenvolvimento nas organizações;
- b) Empreendedor: que promova as ideias e as práticas inovadoras, tendo competência para implantar resoluções alternativas, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa, utilizando-se de novos conhecimentos para promover e antecipar as transformações organizacionais;
- c) Articulador: que articula os processos de comunicação e relacionamentos internos e externos, bem como em transações internacionais.

Devido ser considerado um profissional completo e multifuncional o seu perfil atual destaca essas grandes perspectivas e habilidades, que aponta como diferencial a categoria perante a área de trabalho. *Empreendedor*: por ser ativo, arrojado, participativo, inovador, negociador perspicaz, sagaz, eficiente, polivalente e buscar constantemente o conhecimento e o aperfeiçoamento nas diversas áreas do saber, implantando ideias e práticas inovadoras que aprimorem seu trabalho e contribuam para o alcance dos objetivos da organização. *Articulador*: para execução e o bom desenvolvimento da comunicação no trabalho. *Gestor*: que ganha um destaque a mais por ser nosso objeto de estudo e pesquisa. Por desenvolver suas

funções com qualidade e assertividade, objetivando ótimos resultados. Mas, principalmente por dominar as etapas básicas da gestão, por meio do planejamento, organização, controle e direção de suas atividades, responsabilidades e deveres para colaborar efetivamente com a gestão de pessoas, informação, processos e resultados.

Com a evolução do perfil este profissional aprimorou suas competências, podendo agora promover a melhoria para o desenvolvimento nas organizações, do crescimento de produtividade. Neiva e D'Elia (2009) confirmam essa ideia: "A profissão de secretariado não só acompanhou, com mérito, a evolução gradativamente da história como criou a sua própria". Isso significa que hoje tem um legado digno de orgulho, tanto no cenário brasileiro quanto mundial.

3.1 Competências e habilidades do profissional enquanto gestor

Quando falamos em organização é preciso relacionar as habilidades e competências aos papéis que devem ser desempenhados pelas pessoas. Com as transformações ocorridas nos últimos anos, novos e múltiplos desafios aparecem nas empresas, como as mudanças no ambiente de trabalho, que são originados da globalização de mercados emergentes, evolução e intensificação do uso de tecnologia da informação e de comunicação.

O profissional de secretariado como todo profissional é obrigado a se adaptar a todo esse ambiente heterodoxo das empresas para acompanharem as novas mudanças, e quanto maior a complexidade mais recursos são necessários à sua sobrevivência e seu crescimento. Toda organização deve ter uma equipe cujos participantes tenham capacidade de contribuir com suas habilidades e competências, que serão necessárias para alcançar os objetivos da empresa.

De acordo com Chiavenato (2003, p.03) "uma habilidade é a capacidade de transformar conhecimento em ação e que resulta em um desempenho". Segundo Vergara (2010, p. 38), "competência é uma capacidade específica de exercer uma ação em um nível de habilidade que seja suficiente para alcançar o efeito desejado".

Chiavenato (2003) diz "que habilidade é a capacidade de transformar conhecimento em ação e que resulta em um desempenho". O profissional de

secretariado possui essa habilidade inovadora e transformadora dentro da organização, portanto soma seus conhecimentos através de suas efetividades no trabalho. A competência é a capacidade de alcançar o efeito desejado, característica dominante do profissional de secretariado que dentre suas competências atua com mérito em sua profissão e vem acompanhando as mudanças gradativamente que lhe são impostas e exigidas no mercado de trabalho. Como bem ressalta Resende (2000, p.56):

Competência é a transformação de conhecimento, aptidões, habilidades, interesse e vontade, em resultados reais e práticos, pois quando um individuo tem conhecimento e experiência e não sabe aplicá-los em favor de um objetivo, de uma necessidade ou de um compromisso, significa que este individuo não é realmente competente. Nesse sentido, a competência é resultado da união de conhecimentos (formação, treinamento, experiência e interesse e vontade).

Ao longo dos anos ocorreram mudanças significativas no perfil do profissional de secretariado executivo, de acordo com Medeiros e Hernandez (1999) percebe-se que, as empresas procuram profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização.

A tecnologia da informação veio como um agente de mudanças no novo perfil do profissional de secretariado executivo. Tornou-se uma aliada para a realização de suas atividades, pois o profissional ficou ágil, economizou tempo e consegue realizar suas atividades com mais rapidez. O profissional que sabe fazer uso adequado da TI tem uma grande aliada, tanto para a vida pessoal quanto para profissional. Neste sentido Sabino e Rocha (2004, p.95) afirmam que “um dos saberes necessários à profissão de Secretariado Executivo é conhecer a tecnologia de informação”. Laudon e Laudon (2005, p.18) afirmam que:

[...] essas novas tecnologias de conectividade e colaboração podem ser utilizadas para projetar e remodelar organizações, transformando a estrutura, o escopo de operações, os mecanismos de controle e de apresentação de relatórios, as práticas de trabalho, os produtos e os serviços.

Sabino e Rocha (2004, p.99) complementam afirmando que "o trabalho colaborativo dá ênfase à contribuição e não mais ao desempenho individual". O'Brien (2004, p. 54) discorre que:

A velocidade, a capacidade de processamento das informações e a conectividade das redes de computadores podem aumentar substancialmente a eficiência dos processos de negócios, bem como as comunicações e a colaboração entre as pessoas responsáveis por sua cooperação e administração.

De fato a tecnologia veio para tornar a vida dos profissionais menos complicada, pois o ganhar tempo e estar atento são de suma importância. Nenhuma empresa quer perder tempo com profissionais submissos, que não se impõe, que não tenham iniciativa, que se escondem por trás do velho perfil. Hoje com a tecnologia da informação essa ferramenta veio para dinamizar o trabalho e as tarefas na organização tornando-se uma solução e não um problema para o profissional de secretariado executivo. Chiavenato (2007, p. 110) corrobora que:

A tecnologia não funciona apenas como mera ferramenta de produção ou informação. Ela constitui tudo que nos permite fazer coisas com maior eficiência e eficácia. [...] a tecnologia permite reconfigurar os recursos com que a empresa trabalha.

Durante (1998 *apud* BRANDÃO; GUIMARAES, 2001) construiu o conceito de competência baseado em três dimensões: Conhecimentos (saber), Habilidades (saber fazer) e Atitudes (querer fazer). Segundo Dutra (2002, p. 22):

competência é a capacidade de entrega da pessoa, e também o conjunto de qualificações que a pessoa possui para entregar. Ainda de acordo com o autor, no passado, os indivíduos eram avaliados pelo cargo e pelo nível hierárquico, mas hoje, o processo de avaliação está vinculado ao nível de agregação de valor para a empresa ou negócio.

D'Elia (2009, p.31) relaciona algumas competências mais utilizadas pelo profissional de secretariado:

- Capacidade de realização;
- Trabalho em equipe;
- Gestão de mudança;
- Gestão de projetos;
- Compromisso com os resultados;
- Orientação para o cliente;
- Pensamento estratégico;
- Criatividade e inovação;
- Liderança.

O profissional de Secretariado desenvolve muitas competências, além das citadas pela autora. Conforme Natalense (1998, p. 7-10), o desenvolvimento da profissão de secretariado no Brasil, acompanha o desenvolvimento gerencial e revela as características organizacionais, sociais e mercadológicas de cada década.

3.2 Administrações do tempo e motivação

A administração do tempo pode ser definida de forma simples, como um plano de utilização e controle da forma mais eficiente e eficaz possível. Obviamente, o tempo é um plano que deve ser criado para atender as necessidades específicas de um indivíduo. Um único sistema não pode ser adequado para todos. Ele precisa ser solto e flexível, de forma a ajustar-se a situações em constante mudança.

Existem muitos fatores que podem levar ao fracasso da gestão, como “ladrões” de tempo de reunião, ladrões de tempo ao telefone, delegação insatisfatória, gerente irresoluto, comunicação insatisfatória e outros, mas são poucos que levam ao sucesso, nesse contexto “o importante é qualidade e não quantidade” explica Vieira (2002). Analisando dessa maneira, percebe-se o quanto é importante realizar as atividades do dia-dia do gestor com qualidade, atenção e dedicação, pois é dessas decisões que dependem outros setores da empresa ou, até mesmo, a boa relação com cliente. Assim, nesse contexto, entende-se que o

secretário executivo é um profissional inserido nas organizações, capaz de contribuir para o desenvolvimento das mesmas e atua como gestor, tomando decisões importantes.

A delegação de tarefas tem um papel de grande destaque na administração do tempo, afinal de contas determinadas pessoas podem ser capazes de realizar uma série de tarefas tão bem quanto, ou melhor, que outras, economizando assim um tempo precioso. É preciso compreender isso adequadamente, observando tanto as vantagens quanto as desvantagens destas escolhas. O profissional de secretariado além de responder por suas atividades diárias e rotineiras, também é responsável direto pela administração do tempo de seu administrador imediato.

Para o gerenciamento eficaz do seu tempo, o secretário deve ter, primeiramente, conhecimento total de suas atividades, e aprimorá-las constantemente; saber executar suas tarefas e, ainda conhecer os recursos que tem disponível para auxiliar na realização destas.

Outro aspecto essencial na administração do tempo é a organização no ambiente de trabalho. O profissional de secretariado executivo deve manter a sua mesa, e a do executivo, sempre bem organizada, para que não seja desperdiçado tempo no decorrer do trabalho. Faz parte do gerenciamento do tempo a realização das atividades com atenção, com concentração e calma para evitar erros, visto que o custo de refazer o trabalho é muito dispendioso para empresa e, principalmente, para o profissional que tem uma demanda constantemente alta de atividade. Portanto salienta-se que o trabalho deve ser eficaz e eficiente.

Independente dos contratempos, um dos atributos da administração do tempo está relacionado à organização do profissional de secretariado administrar o tempo do executivo o que significa planejar bem a reunião, organizar bem sua viagem, enfim realizar todas as atividades possíveis, principalmente as burocráticas, para que ele possa ficar mais livre para agir estrategicamente, planejar o futuro da empresa, tomar decisões coerentes.

O secretário executivo deve repassar as informações solicitadas de forma clara, sucinta e objetiva, pois clareza é uma das particularidades esperadas do seu trabalho. Nesse sentido é útil conhecer sobre administração de tempo, embora cada profissional tenha a própria maneira de tratar o assunto, de acordo com suas

características. Segundo Freitas (2000) alguns componentes de destaque da Administração de Tempo:

- Como analisar sua carga de trabalho
- Como se tornar organizado
- Como delegar tarefas com sucesso
- Como lidar com material impresso

O profissional deve estar seguro e conhecer os objetivos da organização, os departamentos de sua atuação, de forma a planejar o que irá desenvolver. Assim, avaliando o tempo de maneira sensata e correta para desempenhar suas funções com êxito. Um plano de administração para ganhar tempo traz vários benefícios, entre os quais: maior controle, aumento da produtividade, aumento do tempo livre, maior transparência. Por outro lado, um plano mal gerido ou a ausência total de um plano administrativo indubitavelmente produzirá efeitos contrários.

As causas de desperdício de tempo são: falta de planejamento; informação insuficiente; indisciplina no cumprimento da agenda do executivo; indefinições de objetivos na execução das tarefas; descaso com os resultados; falta de atenção; má utilização dos recursos (telefone, Xerox, computador); execução do serviço particular em horário comercial; e resistência a mudanças. Mariano (1999) cita as etapas de um Plano Administrativo de Tempo:

- *Planejamento*: cada hora aplicada em planejamento eficiente poupa na execução e produz melhor resultado.
- *Organização*: é outro facilitador na execução das tarefas, uma aliada do tempo. Ela deve existir principalmente nas informações.
- *Delegação*: é a chave da administração eficaz quem delega deve fazer tranquilamente confiando que o outro é capaz de realizar.
- *Telefone*: somente para evitar deslocamento desnecessário, para obter informações.
- *Comunicação*: linguagem simples, concisa e isenta de ambiguidade assegurar a compreensão e poupar o tempo com mal entendidos.

Para obter sucesso no plano de administração do tempo no trabalho, o profissional de secretariado executivo deve pensar como utilizar esse tempo para o seu benefício, buscando um bom plano para ganhar tempo. As vantagens da administração do tempo, conforme Inghan (2008):

- Maior controle
- Aumento da produtividade
- Aumento do tempo livre
- Maior transparência

Um plano mal executado ou a ausência deste não é aceitável, visto que o profissional de secretariado é considerado um detentor de várias competências e sabe como ninguém adequar e organizar seu trabalho para um bom desenvolvimento e eficácia nos resultados para com seu executivo. A eficácia não é uma qualidade que o secretário traz para a situação, deve ser entendida como algo que se produz em uma situação, dirigindo-a adequadamente. Ela representa produto, não insumo.

3.2.1 Motivação organizacional

A palavra “Motivação” vem do latim *motivos*, relativo a movimento, algo que é móvel. Assim, a palavra motivação, dada a origem, pode significar movimentar algo ou alguma coisa. No caso de pessoas, quem motiva alguém, provoca nela um novo ânimo e ela começa agir em busca de novos horizontes, de novas conquistas, inicia um novo movimento. Motivação é trabalhar com vontade, com garra, com determinação. Cabe lembrar que a motivação também depende do ambiente. Para que a motivação cumpra seu papel, é necessário que se tenha confiança e respeito nesse espaço de trabalho.

Inghan (2008, p.20) enfatiza: “se você se sente desmotivado, isso afeta não só seu trabalho, mas também a sua equipe”. É preciso que o secretário esteja motivado, para poder motivar os seus colegas. Portanto, deve saber motivar a si

mesmo. Ingham (2008 p.18) explica: “motivar é adotar a atitude certa na hora certa. Permite que o profissional alcance suas habilidades e desempenhe a tarefa em curso com eficácia e eficiência”.

A motivação é uma das técnicas gerenciais, muito presente no dia-a-dia de um secretário, pois, sendo essa, um elo entre a alta hierarquia e demais clientes internos e externos, a motivação deve ser a base para a atuação adequada e harmoniosa. Ela pode atuar como agente motivador, transmitindo uma imagem positiva da sua área de atuação e promovendo o intercâmbio entre subordinados e chefias. Detalhes (aparentemente mínimos) como cumprimentar as pessoas, tratar todos com igualdade, independente das diferenças culturais, sociais, econômicas, raciais e hierárquicas são fatores essenciais para a motivação.

É de importância do profissional de secretariado executivo se conhecer enquanto pessoa, interpretar as características de sua personalidade, para que seja apto a gerir suas atividades em benefício de seu trabalho, garantindo uma postura e um perfil adequado a um profissional de assessoramento. É importante também apresentar motivação, algo que pode desenvolver em outros indivíduos um estímulo que os levem a organizar-se a fim de poder satisfazer uma necessidade pessoal.

O profissional atua como agente motivador, transformando uma imagem positiva e confiável na sua área de atuação, promovendo o intercâmbio saudável entre equipe que assessora, e o cliente interno e externo. A motivação está relacionada com sentimentos e atitudes correlacionando com as condições de trabalho em geral. Dando convicção ao indivíduo que está no caminho daquilo que se pode esperar alcançar. Sendo que o profissional de secretariado executivo age também como líder dentro da organização. Além de criar um clima saudável, o secretário deve ser otimista e solícito com todos. É esperado que esse profissional encoraje os seus colegas a visualizarem soluções para os problemas e acreditar em resoluções positivas. Como um secretário pode motivar, segundo Ingham (2008):

- Mostrando-se receptivo, positivo e solícito.
- Mantendo as pessoas informadas sobre os processos da empresa.
- Demonstrando apreço a cada colaborador
- Estimulando a participação em treinamento.
- Promovendo palestras sobre motivação e desenvolvimento pessoal

Visto que esse profissional representa um elo entre o grupo e o executivo, ele pode coletar as ideias para apresentar ao chefe, propor sugestões de melhoria, desenvolvimento e motivação dos funcionários. É papel do profissional de secretariado apresentar ao executivo questionamentos, como: recompensa aos que se destacarem; incentivos para aqueles que buscarem conhecimentos através de cursos, treinamentos e tempo de lazer para que haja melhor convívio entre os empregados.

Quando o tema motivação é discutido, é geralmente ligado ao aumento de salário e promoção, quando na verdade os colaboradores se sentem mais motivados quando são reconhecidos pelos seus esforços ou quando recebem algum serviço desafiador, ao invés de apenas receberem algum incentivo financeiro. O profissional de secretariado pode aplicar sua habilidade de liderar e motivar dando estímulos.

Portanto, o profissional de secretariado deve exercer a sua profissão com responsabilidade e dedicação. Ser um facilitador que influencia a vida e o desempenho de todos, e reconhecer que suas atitudes podem colaborar para o sucesso ou fracasso de uma equipe.

IV CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste trabalho ficou bastante claro o quanto é vasto o campo de atuação do profissional de Secretariado Executivo, como é rico em conhecimentos, que uma vez adquiridos podem levar esse profissional a desenvolver com segurança suas atividades em quaisquer áreas que decidir trabalhar. Sendo uma profissão de intenso dinamismo, ela exige criatividade e vontade de buscar sempre evoluir através do conhecimento, sendo que no cotidiano atual este profissional precisa estar atento a tudo ao seu redor e buscar estar atualizado com o que o mercado exige.

Esta pesquisa trouxe como tema “O Profissional de Secretariado Executivo: Gestão Secretarial”, com o objetivo de identificar como o perfil deste profissional é visto hoje no mercado globalizado. A pesquisa buscou enfatizar o Secretário e sua Gestão, que hoje é uma das ferramentas de maior destaque em relação a este profissional. Visto que a mesma proporcionou a grande mudança nesse mesmo perfil que com o tempo só cresceu, uma vez que esse profissional passou a ser peça fundamental e importante dentro da organização.

Este profissional utiliza-se de suas competências e habilidades cotidianas e ainda se capacita para o desempenho de outras tarefas além do auxílio à sua gerencia, pois é ele enquanto secretário executivo que organiza, planeja, controla e muitas vezes, direciona suas ações. O que deixa claro que ele é um profissional essencial, tornando-se a peça principal do sucesso no ambiente organizacional, uma vez que seu papel além de estratégico dá-lhe certa autonomia na tomada de decisões na organização.

Diante do cenário das transformações ocorridas no mercado de trabalho, principalmente nos anos de 1990 e 2000, períodos nos quais se observa, por exemplo, a inserção de novas tecnologias, pode-se afirmar que esse profissional detém o conhecimento de técnicas e capacidade de aprender a lidar facilmente com essas inovações. A Tecnologia da Informação (TI) veio como um agente de mudanças no novo perfil do Profissional de Secretariado, que tornou-se uma aliada para a realização de suas atividades, sendo que o profissional ficou ágil, economiza tempo e realiza suas atividades com mais rapidez.

Pode-se enfatizar que a Gestão Secretarial faz parte de todo um processo de transformação que vem ocorrendo nas organizações e na relação de trabalho como um todo, sendo que, historicamente, o profissional de secretariado que atendia às solicitações e ordens de seu chefe, tendo a responsabilidade de apenas executar tarefas. Hoje esse profissional deve ser dinâmico, proativo e ter uma visão holística dos processos que compõem sua organização, sendo parte indispensável de uma organização que esteja sempre buscando sucesso organizacional.

O atual Profissional de Secretariado Executivo desponta para galgar cada vez mais postos de natureza gerencial na organização, por seu perfil inovador e dentre suas competências, ressaltamos a gestão, ponto principal do trabalho. Por ser considerado profissional um Secretário Executivo contemporâneo, este precisa estar atento à realidade empresarial, uma vez que sua atuação influencia em diversas áreas como gestor, empreendedor e assessor. Desse modo destaca-se e diferencia-se dos demais.

Dessa maneira o secretário é totalmente polivalente, apresenta múltiplos valores e executa diferentes tarefas, é multifuncional, é assessor, é proativo, flexível, responsável e competente. Mas apesar das conquistas ratificarem o crescimento da profissão, foi observado que alguns profissionais ainda se sentem desvalorizados dentro das organizações, conforme argumenta Santo (2008).

Algumas organizações não acompanham a evolução do profissional de secretariado delegando a ele somente atribuições operacionais, sem complexidade. Muitas vezes o próprio profissional não valoriza o seu trabalho, criando assim uma postura subalterna. Portanto, são responsabilidade do profissional demonstrar as mudanças ocorridas na área de secretariado, por meio de uma postura diferenciada e comprometida com os resultados perante o trabalho.

Portanto ao final dessa pesquisa enfatiza-se que o perfil deste profissional tem uma postura aberta às inovações, com rápida adaptação ao mercado de trabalho, sempre com a preocupação de adquirir novos conhecimentos, enriquecendo suas habilidades e desenvolvendo suas competências, e ainda é preparado para exercer a função de gestor secretarial. Por conta disso, este profissional vem ocupando cargos e galgando posições elevadas nas organizações em ritmo acelerado, despontando dentre as profissões que mais crescem mundialmente. Diante do exposto a atuação do profissional de secretariado está contribuindo de forma significativa para a efetividade da gestão na organização.

Depara-se com um comportamento e atuação profissional que extrapolam a operacionalização e direciona ao gerenciamento. O secretário da atualidade tem consciência de que a habilidade de desempenhar apenas o que lhe é solicitado não é mais suficiente, é essencial a união das capacidades de pensar, criar, produzir, conhecer, conviver, aprender e desaprender estrategicamente.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio. **Secretária: Um guia prático**. 3ªed São Paulo: Senac, 2002.

ALONSO, M.E.C. **A Arte de Assessoria Executiva**. São Paulo. Pulsar. 2002.

BRUNO, Ivone Maria. **O Poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações**. Dissertação de Mestrado em Administração de Empresas. Pontifca Universidade Católica, São Paulo, 2006.

BRASIL. **Lei n.9. 261 de10 de janeiro de 1996**-Art. 4ºBrasilia, DF: Senado. Disponível em: <<http://www.sisergs.com.br/leis>>. Acesso em: 28/09/14.

BISCOLI, F. R. V.; LOTTE, R. I. Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo. **Revista expectativa**, Toledo-PR, v5, n.5, p.07-08.

BISCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. Gestão organizacional e papel do secretário executivo. **Revista expectativa**. Toledo: edunioeste, vol.03, nº03, p.11-19, 2004.

BRANDÃO, Hugo Pena, GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de Competências e Gestão de Desempenho. RAE—**Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, p. 56, jan. a mar 2001.

CARVALHO, Antônio Pires; GRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo**. São Paulo: D" Livros, 1988.

CHIAVENATO, I. **Introdução á teoria da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. ver e atual. Rio de janeiro: Elsevier, 2003, 6º reimpressão.

DURANTE, Daniela Giareta. Liderança: um desafio constante aos gestores. **Revista Secretariado**. Disponível em: <www.upf.br/seer/index.php/ser/article/download/1761/1170>. Acessado em: 25/09/14.

DURANTE, Daniela Giareta; FAVERO, Altair Aberto (coord.). **Gestão Secretarial: formação e atuação do profissional**. Passo fundo: ed. UPF, 2009.

D^oELIA, Maria Elizabete Silva; NEIVA, Edméa Garcia. **As competências do Profissional de Secretariado**. 2^o ed. São Paulo: IOB, 2009.

FARIAS, E. **Profissional de Secretariado alavancando a gestão por processos**. Disponível em: <www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/1280425710.pdf>. Acessado em: 04/09/14.

FIGUEIRERO. V. **Secretariado: Dicas & Dogmas**. Brasília Thesaurus. 1997.

FENASSEC - Federação Nacional das Secretárias e Secretários. **Código de Ética**. Disponível em: <www.fenassec.com.br>. Acessado em: 25/09/14.

FREITAS, M.É. **Cultura Organizacional: Identidade, sedução e carisma**. 2 ed. São Paulo: FGV.2000.

INGHAM, Gavin. **Você sabe motivar pessoas?** Extraia o melhor de si mesmo e dos outros. São Paulo: editora SENAC São Paulo, 2008.

LAUDON, K. C; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais: administrando a empresa digital**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

MEDEIROS, João Bosco. HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária Lei n. 9.261/96**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MAERKER, Steffi. **Secretária: A parceria de sucesso**. São Paulo: Gente, 1999.

MAXIMIANO, A. C. **Introdução à Administração**. 5^a ed. São Paulo. Atlas. 2000.

MAGALHÃES, Adriana P.; SOUZA, Núbia Renata de. **A atuação da Secretária nos diferentes níveis secretariais**. Monografia (Curso de Graduação Secretariado Executivo) Universidade do Vale do Paraíba – Faculdade de Ciências Sociais Aplicada, 2001.

MARIANO, M.A.F. **Secretária: profissão—realidade**. Belo Horizonte. Unicentro Newton Paiva. 1999.

MARCONI, M.A. LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa.** 7. ed.-4. Reimp-São Paulo: Atlas, 2011. pg.48-61.

NONATO JUNIOR, R. **Epistemologia e Teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

NATALENSE, Maria Liana. **A secretária do Futuro.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998. pg. 104.

_____. **Secretária Executiva.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998. pg.104.

NEVES, Maria da Conceição de Oliveira. **Introdução ao Secretariado Executivo.** São Paulo: Editorama, 2008.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M.E.S. **As novas competências do profissional de secretariado.** 2º ed. São Paulo: IOB, 2009.

O' BRIEN, James A. **Sistema da informação e as decisões gerenciais na área da internet.** Tradução de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2ª ed. São Paulo: Saraiva. 2004.

PORTELA, Keila Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do secretariado executivo.** 2º Edição. São Paulo: IOB, 2009.

_____. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística.** Cuiabá: adeptos, 2009.

RODRIGUES, Magda Tyska. O processo de trabalho da Secretária Executiva. In: CARVALHO, Antônio Pires de (org.). **Talentos Brasileiros do Secretariado Executivo.** São Paulo, 2004.

_____. **Mas do que gerir, educar: um olhar sobre as praticas da Gestão como Práticas Pedagógicas-** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

RESENDE, E. **O livro das competências- desenvolvimento das competências: a melhor autoajuda para pessoas, organização e sociedade.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

REICH, Robert B. **O Trabalho das Nações**. São Paulo, 1994.

SANTOS, Claudia Eleutério. **Desconstruindo os mitos da Profissão de Secretária**. Trabalho de conclusão de curso-gestão empresarial. Fecap, São Paulo, 2008.

SILVA, Joelma Soares da, BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; BARBOSA, Maria Flaviana Silva. Fundação da gestão secretarial: um estudo bibliográfico. **Revista Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.3, n.2, pp.106-126(2012 julho/dezembro).

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do Escriba webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SÁLA, J, S. **Guia de Informação para Secretários Executivos**/Janeide Souza Sála, Brasília, 2008, 47p.Disponível em:
<www.fenassec.com.br/.../artigos_trabalhos_gui_a_secretariado_janeide>. Acessado em: 10/10/2014.

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

VERGARA. S. C. **Gestão de pessoas**. 9 ed. São Paulo : atlas, 2010.

VIEIRA, Maria Aparecida. **A Função Gerencial da Secretária Executiva**. Artigos. Disponível em:
<www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_funcao_gerencia_l_secretaria_executiva>. Acessado: 28/09/14.