



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

EDINEIA CASTRO DA ROCHA
ELLEM BRUNA GUEDES BARBOSA

**AS TÉCNICAS SECRETARIAIS SOB A ÓTICA DO MERCADO DE TRABALHO:
ATENDIMENTO E GESTÃO DOCUMENTAL.**

Macapá
2015

EDINEIA CASTRO DA ROCHA
ELLEM BRUNA GUEDES BARBOSA

**AS TÉCNICAS SECRETARIAIS SOB A ÓTICA DO MERCADO DE TRABALHO:
ATENDIMENTO E GESTÃO DOCUMENTAL.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal do Amapá, como exigência final para obtenção de título de Bacharel em Secretariado Executivo. Orientado pela Prof^ª. Esp. Sueli Andrade dos Santos.

Macapá
2015

EDINEIA CASTRO DA ROCHA
ELLEM BRUNA GUEDES BARBOSA

**AS TÉCNICAS SECRETARIAIS SOB A ÓTICA DO MERCADO DE TRABALHO:
ATENDIMENTO E GESTÃO DOCUMENTAL.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal do Amapá, como exigência final para obtenção de título de Bacharel em Secretariado Executivo, sob a orientação da Prof.^a Esp. Sueli Andrade dos Santos.

Macapá, 10 de março de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Esp. Sueli Andrade dos Santos
Orientadora

Prof.^o. Alexandre Gomes Galindo
Avaliador

Prof.^a. Dianarlei Antônia Brito de Souza
Avaliador

Nota: 9.5

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

651.3741

R672t Rocha, Edineia Castro da.
Barbosa, Ellem Bruna Guedes.

As técnicas secretariais sob a ótica do mercado de trabalho:
atendimento e gestão documental / Edineia Castro da Rocha, Ellem Bruna
Guedes Barbosa; orientadora Sueli Andrade dos Santos. -- Macapá, 2015.

61 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Fundação
Universidade Federal do Amapá, Coordenação do Curso de Bacharelado
em Secretariado Executivo.

1. Secretariado – Atendimento. 2. Profissional de secretariado. 3.
Secretariado – Mercado de trabalho. 4. Técnicas secretariais. I. Rocha,
Edineia Castro da. II. Barbosa, Ellem Bruna Guedes. III. Santos, Sueli
Andrade dos (orient.). IV. Fundação Universidade Federal do Amapá. V.
Título.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter nos dado saúde e força para realizar este trabalho.

A nossa família, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

Aos amigos e colegas, pela força e pela vibração em relação a esta jornada.

A nossa orientadora Professora Sueli Andrade, pela orientação, material fornecido, correções e incentivos.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da nossa formação, o nosso muito obrigado.

AS TÉCNICAS SECRETARIAIS SOB A ÓTICA DO MERCADO DE TRABALHO: ATENDIMENTO E GESTÃO DOCUMENTAL.

Edineia Castro da Rocha¹
Ellem Bruna Guedes Barbosa²
Sueli Andrade dos Santos*

RESUMO

As constantes mudanças ocorridas no mercado de trabalho, fez com que muitas profissões aprimorassem ou até mesmo criassem novos perfis profissionais, tudo para atender o mercado exigente e competitivo. Com a profissão de Secretariado Executivo não foi diferente, para se equiparar a esse novo mercado de trabalho, teve que aprimorar suas Técnicas de trabalho. As Técnicas Secretariais são entendidas como as funções que o Secretário Executivo desenvolve no setor administrativo de uma organização, desse modo, surge a necessidade de aprimorar essas funções, pelo fato, de ela estar diretamente ligada aos grandes centros decisórios da organização. Com isso, fez-se uma pesquisa bibliográfica para identificar o que fora adaptado ao seu perfil, como também a importância dessa adaptação para o mercado de trabalho. Enfatizou-se, nessa pesquisa, duas Técnicas Secretariais que tem bastante destaque nas organizações, sendo que, elas contribuem de maneira expressiva para o desenvolvimento e organização de uma empresa, que são, Atendimento e Gestão de Documentos. Atendimento é o ato de atender bem, de prestar informações de maneira clara, concisa e educada. A gestão de documentos é o conjunto de procedimentos que tem como objetivo manter organizado, armazenado e controla a produção desnecessária e direciona para a guarda de maneira adequada os documentos de uma organização.

Palavras-chave: Técnicas Secretariais, Mercado de Trabalho, Atendimento, Gestão de Documentos.

¹ Acadêmica do Curso de Bacharel em Secretariado Executivo.

² Acadêmica do Curso de Bacharel em Secretariado Executivo.

* Professora Esp. do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

ABSTRACT

The constant changes occurred in the labor market, has caused many professions hone or even would create new profiles to their profession, all to meet the demanding market and competitive. With the profession Executive Secretariat was no different, to match this on new labor market, had to improve work techniques. The Secretarial techniques is understood as the roles that the Executive Secretary develops in the administrative sector of an organization, of this mode, there is a necessity to improve its functions, because this is directly linked to the major decision-making centers of the organization. With that, we did a literature search to identify what had been adapted to your profile, as the importance of this adaptation to the labor market. It was emphasized in this research, two Secretarial Techniques which has rather prominently in the organizations, whereas that, they contribute more significantly to the development and organization of a company, which are, Attendance and Document Management. Attendance is the act of cater well, from providing clear information, concise and polite. The document management is the set of procedures which serves to keep organized and stored, by controlling the unnecessary, its course and taken to the guard properly documents of an organization.

Keywords: Secretarial techniques, Labour Market, Attendance, Management

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	7
1 TÉCNICAS SECRETARIAIS E O SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	9
1.1 UTILIZAÇÃO DA AGENDA	10
1.2 FOLLOWUP.....	11
1.3 ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS	12
1.4 REUNIÃO.....	13
1.5 CHECK-LIST.	14
1.6 ORGANIZAÇÃO DE VIAGEM.	14
1.7 USO DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS	15
1.8 A IMPORTÂNCIA DE APRIMORAR AS TÉCNICAS SECRETARIAIS	17
1.9 AS NOVAS TÉCNICAS SECRETARIAIS E O MERCADO DE TRABALHO.	20
2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO E O ATENDIMENTO	25
2.1. SATISFAZER A NECESSIDADE DOS CLIENTES	27
2.2 PRESTAR ATENDIMENTO COM RAPIDEZ E EFICIÊNCIA.....	29
2.3 CRIAR UM CLIMA DE BEM-ESTAR ENTRE EMPRESA E CLIENTE	30
2.4 ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	32
2.5 ATENDIMENTO TELEFÔNICO	34
2.6 ATENDIMENTO VIRTUAL	36
3 GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	40
3.1 DOCUMENTO	44
3.2 ARQUIVO	45
3.2.1. Entidades mantenedoras.....	47
3.2.2. Estágio de sua evolução.....	48
3.2.3. Extensão de sua atuação	50
3.2.4. Natureza dos documentos	50
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
REFERÊNCIAS.....	53

INTRODUÇÃO

Diante da evolução que constantemente ocorre no mercado, fazem-se necessárias mudanças e adaptações em todas as profissões, e na profissão de Secretário Executivo não pode ser diferente. Ao longo do tempo este profissional vem passando por várias transformações em seu perfil para atender as exigências do mercado. Tiveram, portanto que aprimorar suas principais competências e habilidades em função do mercado de trabalho que busca profissionais polivalentes, multifuncionais, aptos a atuarem nas diversas áreas da organização, seja como gestor, assessor, empreendedor, ou mesmo inovador e capaz de executar das mais simples tarefas até as mais complexas. Desta forma o Secretário Executivo tem em seu perfil a capacidade para desempenhar essas funções nas diferentes áreas do conhecimento dentro de uma organização, seja ela pública ou particular.

Assim, é possível encontrar neste profissional todas essas competências, mas para isso é preciso estar pronto para enfrentar novos desafios que possam surgir dentro das empresas, como também ter domínio no que se refere às atividades inerentes ao seu perfil. Este estudo buscou identificar e analisar através de um levantamento bibliográfico as Técnicas Secretariais utilizadas no mercado de trabalho contemporâneo em especial ao atendimento e a gestão de documentos.

Este trabalho objetivou descrever criteriosamente essas técnicas sob a ótica do mercado de trabalho contemporâneo, de acordo com o perfil exigido. Para o alcance dos objetivos realizou-se uma revisão bibliográfica que contou com a explanação de diversos autores que tem suas pesquisas voltadas a essa área do conhecimento. Isso possibilitou identificar a importância das Técnicas Secretariais para as funções do profissional de Secretariado Executivo no ambiente de trabalho e de que maneira elas devem ser aplicadas no ambiente organizacional. Desse modo, torna-se relevante esse estudo que aborda o seu conceito para o conhecimento e domínio das competências técnicas e humanas no bom desempenho funcional desse profissional.

As Técnicas Secretariais são ferramentas utilizadas pelo profissional de Secretariado Executivo com a finalidade de realizar tarefas administrativas com qualidade e eficiência, sendo que o mercado de trabalho tem exigido profissionais proativos, verdadeiros multiprofissionais, capazes de executar atividades nas diversas áreas do conhecimento.

A princípio a pesquisa busca mostrar o conceito e a aplicabilidade das Técnicas Secretariais através de embasamento teórico, em seguida mostra-se a análise das técnicas que

compõem a pesquisa e a importância delas para o mercado de trabalho e suas influências. Acredita-se com isso, ter contribuído para o empenho das tarefas deste profissional para a utilização e domínio de maneira correta de suas competências técnicas e humanas.

Este trabalho é válido por tratar-se de ferramentas importantes para qualquer organização, que tem papel fundamental no setor administrativo, com capacidade de eliminar problemas quanto ao mau atendimento, desorganização e má elaboração de documentos. Dessa forma, possibilita atingir a correta eficácia nas tarefas, promove melhorias contínuas, diminui problemas futuros no ambiente organizacional, que por sua vez preocupam-se com a valorização da sua imagem diante do mercado de trabalho.

A transmissão do conhecimento nas áreas de atendimento e gestão documental é significativa para obter resultados positivos nas tarefas diárias de uma instituição. Sendo que, um bom atendimento é o cartão de visita de qualquer organização, transmitem aos clientes uma imagem positiva dela, por esse motivo há uma necessidade de obter um atendimento com qualidade, focado principalmente nas necessidades dos clientes.

Administração de documentos também é de grande importância para manter organizado o ambiente institucional, agiliza tarefas dentro de órgãos que diariamente lidam com diversos tipos de documentos, pois qualquer documento produzido tem muito valor àqueles a quem lhe deu origem, e a maneira com que se gerenciam documentos aumenta sua preservação e facilita sua localização, uma vez que, sua função visa armazenar, conservar e organizar os documentos para acessos posteriores, tal importância requer uma revisão bibliográfica detalhada em sua gestão.

Com o avanço da tecnologia ocorreram transformações significativas no que se refere a documento que passou a circular de maneira mais rápida, a ocupar menos espaço, trazendo melhorias para a documentação, possibilitando assim que os documentos possam ser tratados, digitalizados, armazenados e recuperados com mais facilidade e segurança, em razão disso, é possível acompanhar essa evolução, não somente, por parte das tecnologias, mas enquanto sua importância, seu significado e normas. Portanto, percebe-se que esta pesquisa não é importante apenas para o profissional de Secretariado Executivo, mas também para o setor administrativo, devido ao fato de transmitir maior conhecimento das áreas afins.

1. TÉCNICAS SECRETARIAIS E O SECRETÁRIO EXECUTIVO

O conjunto de tarefas diárias desempenhadas pelo Secretário Executivo é denominado Técnicas Secretariais, tratam-se de atividades que fazem parte de sua rotina dentro das organizações, atividades essas que parecem ser infinitas, e devem ser realizadas com muita responsabilidade. Para obter êxito no desempenho das atividades precisamos saber quais as atribuições cabem na realização dessas tarefas.

As atribuições são muitas: realizar serviços gerais de escritório; classificar e dar solução aos mais variados assuntos; redigir cartas, memorandos, bilhetes, documentos de toda espécie, como procuração, editais; dar solução a assuntos pendentes [...] atender a telefonemas e solicitações de entrevistas; selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo; organizar arquivos [...] prestar informações; transmitir recados; [...] secretariar reuniões; elaborar atas; preparar roteiros de viagem; providenciar reservas de hotéis, passagens e documentos necessários a uma viagem. (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p. 284).

Os autores falam de maneira clara das rotinas do Secretário e observa-se que suas atribuições são inúmeras. Portanto, tantas atribuições devem ser desenvolvidas de maneira criteriosa para evitar erros que possam causar prejuízos à organização. Contudo, este profissional deve seguir métodos de organização e planejamento de suas atividades. A princípio, para manter organizado suas tarefas diárias este profissional deve dispor de conhecimento quanto a organização de sua agenda, de seu *FollowUp* e *CheckList*, para tornar o tempo mais favorável a ele.

Planejar as atividades de rotina é fundamental, o Secretário deve levar em consideração as tarefas mais urgentes, delimitando prioridades e prazo para realização, ou seja, aquelas que precisam ser feitas imediatamente precisam de mais atenção, assim ele consegue com êxito a realização das tarefas diárias com mais eficácia. Medeiros e Hernandes (2010) asseguram que:

O principal desempenho da atividade profissional é traçar prioridades. Você pode ter muitas tarefas para realizar, mas, se traçar objetivos e estabelecer prioridades, o tempo se tornará maior, seja rigoroso quanto à execução das tarefas estabelecidas em sua agenda. (*Idem*, 2010, p. 292).

O profissional deve compreender que, tudo que ele anotou em sua agenda precisa ser executado, visto que, trata-se de decisões importantes para o crescimento da organização. Mas sabe-se que são muitas essas atividades, logo, é necessário conhecer maneiras corretas

para utilizar a agenda e outras funções que também servem para organizar as tarefas e otimizar o tempo do profissional.

1.1 UTILIZAÇÃO DA AGENDA

Desde a academia o Secretário passa a conhecer seus métodos de trabalho e de que maneira aplicá-las no mercado de trabalho, basta ele tomar iniciativa para aprofundar-se nesse conhecimento e praticar. Dentre muitos métodos de trabalho que este profissional dispõe é essencial conhecer formas de organizar tanto sua agenda como a do executivo, sendo ela um suporte imprescindível para manter organizadas suas atividades, para que assim seu trabalho possa fluir rapidamente. Medeiros e Hernandez (2010) definem agenda e também algumas dicas de como mantê-la organizado.

Agenda é o livro que em que se anotam compromisso, despesas, atividades, datas e horários. Liste todas as tarefas que terá de realizar no dia seguinte, ou durante a semana ou mês; a essas anotações e planejamento denomina-se *agenda*. Seu objetivo é aumentar a eficiência, pois possibilita organizar e lembrar compromissos. Anote sempre: compromisso do Executivo, data, local e assuntos. São de rigor a uniformização e a coerência de sua agenda com a de seu Executivo, isto é, mantenha as agendas identicamente anotadas. (*Idem*, 2010, p. 292).

Os autores mencionam formas simples e práticas para manter organizadas as tarefas diárias do profissional de Secretariado Executivo, com a utilização da agenda. Uma vez que, com tantas tarefas, ele, de fato precisará organizar seu dia, e a agenda o ajudará bastante. Na maioria das vezes suas atividades costumam ser repetitivas e lidam diretamente com clientes, telefonemas, anotar recados dentre outras situações que precisam ser registradas de forma organizada para que não venha se perder em suas tarefas, ou até mesmo esquecer-se de passar um recado importante ao chefe ou fazer atividades urgentes, desta maneira, ele vai aprendendo a administrar seu dia e do seu executivo, sendo que dentre as suas muitas funções está a de gerir o tempo.

Ribeiro (1990, p. 103) fala que uma de suas funções é racionalizar o trabalho, de forma que seja bem administrado o tempo do executivo, a autora fala também que esse papel de apoio ao executivo é tão importante, que se o seu desempenho não for bom, 24 (vinte quatro) horas não serão suficientes para o dia do Executivo. Grion e Paz (2001, p. 33), argumentam que aqueles que sabem dividir bem as horas, sabem administrar a vida. Sendo

assim, para que o executivo não se perca em suas tarefas torna-se, portanto, necessário o suporte de uma agenda, para melhor administrar o tempo e suas atividades cotidianas.

1.2 FOLLOWUP

Para manter organizada a agenda observou-se que devem ser anotadas todas as tarefas do dia, tanto do Secretário como de seu executivo. E na verdade não é somente isso, mas também fazer seu acompanhamento, verificar se as atividades que estavam agendadas foram executadas e quais ainda faltam isso ajudará bastante a manter a eficiência em sua realização. E este acompanhamento pode ser classificado como *Follow Up*.

FollowUp é uma expressão técnica inglesa que significa acompanhamento (verbo *to follow*= acompanhar, seguir, dar sequência). Esta técnica de acompanhamento complementa a agenda. O Secretário deve fazer *followup* o tempo todo, por exemplo, quando prepara uma lista de assuntos pendentes e separa em pastas, à parte, aqueles que deveriam ser resolvidos no dia seguinte, em uma semana, quinze dias ou no próximo mês. (NEIVA; D'ELIA, 2009, p. 198).

Esse meio de acompanhamento das ações advindas na organização, permite que o Secretário Executivo tenha o controle das atividades que ainda não foram executadas e também das que já foram realizadas. Com o *followup* o Secretário pode acompanhar os serviços delegados para conferir se estão sendo realizados da forma que ele solicitou. Para a garantia de que os objetivos e metas traçadas sejam cumpridas e alcançadas faz-se necessário o monitoramento dos serviços junto a equipe interna, a falta desse acompanhamento pode ser um dos motivos do fracasso para o alcance das ações propostas, por isso é tão importante manter essa técnica de *followup* na empresa, e que deve ser sempre atualizado e consultado, assim como a agenda.

Existe *followup* manual e eletrônico, o manual pode ser organizado na tradicional pasta sanfonada, em ordem alfabética ou numérica, com 31 repartições (1 a 31), correspondendo a cada dia do mês. Podem ser utilizadas, também, 12 pastas suspensas ou pastas com elásticos, uma para cada mês (*Idem*, 2009, p. 199). Assim ficará mais fácil e rápido sua consulta. Já o *followup* eletrônico deve ser organizado via computador e para torná-lo mais simples e de fácil acesso, as autoras anteriormente comentadas recomendam utilizar o *Software Microsoft Outlook* que tem bastante opções de organização e alerta quanto

ao procedimento da data e horário de determinado evento, assim o Secretário manterá suas atividades atualizadas. (*Idem*, 2009, p. 201)

1.3 ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Um evento realizado em uma organização tem a finalidade de fortalecer sua imagem diante do público e faz parte da estratégia de seu crescimento, da relação com outras empresas, como também, acrescenta a ela credibilidade ao público alvo. Entretanto, um evento deve ser bem planejado para que durante sua realização ocorra de acordo com os objetivos propostos. Os eventos tem se tornado cada vez mais essenciais para uma empresa, quer seja, pra divulgar um produto, vender sua marca, potencializar um produto ou expandir na conquista de novos mercados. A cada ano que passa os eventos vem tomando formas sofisticadas para sua realização pelo grau de importância que eles tem para o crescimento de uma organização. Atualmente existem vários tipos de eventos que atendem aos objetivos de qualquer organização, independente de seu porte.

Existem eventos sociais, (são eventos ligados ao social. Não tem caráter comercial. Não são promovidos por empresas, e sim por pessoas físicas. Ex.: casamento, batizados, noivados, bodas, etc). Eventos Profissionais (eventos de caráter comercial, que podem visar ao lucro ou não. São promovidos para reforçar a imagem da empresa ou instituição. Ex.: Congressos, convenções, lançamentos de produtos, etc). E eventos mistos que são a junção de eventos de caráter comercial, social e profissional. Ex.: confraternização (...) após uma convenção, curso, seminário, etc. (NEIVA E D`ELIA, 2009, p. 207).

Todo e qualquer tipo de evento deve ser criteriosamente organizado com muita antecedência para que, durante e após sua realização não acarrete prejuízos ao organizador e a área requisitante. Este organizador precisa conhecer passos para organizar ou coordenar um evento. Ainda, de acordo com as autoras Neiva e D`Elia (2009, p. 207), todas as empresas seja de pequeno ou médio porte cabe ao profissional de Secretariado organizar os eventos em conjunto com a área requisitante, mesmo as organizações de grande porte que geralmente contrata uma empresa para organizar seu evento, contudo é necessária a presença do Secretário, seja para coordenar a realização ou fazer *follow up* com os responsáveis.

Uma vez que, este profissional entende dos procedimentos para realização de qualquer evento, desde uma conferência a uma feira, pois, na academia ele aprende métodos para organizar os eventos mais simples aos mais sofisticados. Para realizar um evento é

importante no momento do seu planejamento fazer um *check list* dos recursos necessários para sua realização, sendo determinado pelo tipo de evento. Neste *check list* deve ser levado em consideração as atividades gerais, elaborar um estudo para determinar o local, fazer cronograma das atividades, listagem dos convidados, se vem de local distante, verificar vôos, hotéis, recepção, etc. Neiva e D`Elia, (2009, p. 211-217) fazem um *check list* dos recursos necessários para realização de um evento, porém, pelo fato de serem muitos serão listados apenas alguns.

Fazer um levantamento dos recursos físicos, como, o local do jantar/almoço, coquetel, imprensa, estacionamento, pessoal de manutenção, pessoal de limpeza, [...]. Recursos humanos, como, coordenadores da área, recepcionistas, tradutores, interpretes, [...]. Recursos materiais, como, equipamentos e materiais para projeção: slides, projetor multimídia, telão, filmes, [...]. Após o evento precisa fazer também o levantamento geral, como, prestação de contas relatório final, ofícios de agradecimento, [...] Neiva e D`Elia, (2009, p. 211-217).

O evento é uma atividade econômica e social muito importante e deve ser tratado de modo profissional. Nos dias atuais a realização de eventos tem tomado uma proporção extensa pelas características e efeitos que apresentam, quer seja, para socializar, pra trocar conhecimentos ou para divulgar um produto da empresa aos colaboradores, públicos e ao mercado. O evento representa uma das áreas mais promissoras dentro de uma organização, contribui para os negócios e lhes trazem vantagens competitivas quanto ao serviço oferecido. Logo, o Secretário Executivo faz parte desse sucesso, pelo fato de ter conhecimento e saber elaborar um evento, independente de qual for sua dimensão.

1.4 REUNIÃO

Schumacher, Portela e Both (2013, p. 84) afirmam que uma reunião é sempre de muita importância para empresa. Serve para a troca de informações, ideias, tomada de decisões em conjunto e soluções de problemas. Se uma reunião não for bem planejada e bem dirigida, poderá ser perda de tempo. É importante para o profissional de Secretariado Executivo, saber os passos necessários para planejar e organizar reuniões de forma eficaz, e dessa forma, contribuir para que cada reunião seja a mais produtiva possível, visto que em reuniões são tomadas decisões importantes para a empresa.

Desse modo, é função do profissional de Secretário Executivo, saber organizar uma reunião, planejar, preparar e conduzir uma reunião quando necessário, nesse sentido as principais considerações para concretizar essa atividade segundo Neiva e D'Elia (2009, p. 204) são: identificar em primeiro lugar que tipo de reunião se trata, comunicar e confirmar todos os convidados, elaborar pauta, reservar sala com espaço suficiente onde todos possam ver uns aos outros, e providenciar os materiais necessários para a realização da reunião.

Consequentemente, a reunião é uma importante ferramenta de trabalho, que tem como objetivo a solução de problemas, o bom desempenho de toda equipe em prol de seus ideais e também a satisfação de toda a organização em torno das assertivas, onde também se fecha os negócios da organização, e para realizá-la é preciso competência, esforço e determinação. O Secretário deve saber assessorar os executivos durante toda a reunião, pois faz parte do processo de uma empresa realizar constantes reuniões. Reuniões bem sucedidas contribuem para o sucesso da empresa, seja para definir metas, criar harmonia na equipe, manter todos informados em torno das decisões, ou criar estratégias, se bem-sucedidas contribuem para o sucesso da empresa.

1.5 CHECK-LIST.

Segundo Mazulo e Silva (2010, p. 57) definem *Checklist* como uma “lista de verificação”, em que se encontram relacionadas todos os materiais necessários para execução de determinada tarefa. Desse modo, o *checklist* é uma lista de tarefas ou lista de verificação, ou seja, um instrumento de controle, que tem como objetivo uma verificação detalhada de um determinado evento. Quando precisamos organizar algo, como reuniões, viagens, ou algum evento, é sempre bom organizarmos com antecedência um *checklist*, para agilizar o trabalho e evitar esquecer algo importante. Para a atividade secretarial, é fundamental providenciar *checklist* diariamente, anotando todos os procedimentos necessários para garantir a organização das diversas atividades do dia a dia, pois ela serve como um lembrete dos passos a serem seguidos para se obter sucesso na atividade.

1.6 ORGANIZAÇÃO DE VIAGEM.

Para o Secretário Executivo é muito importante saber organizar uma viagem, pois planejar uma viagem é tarefa corrente de um Profissional de Secretariado que corresponde a uma tarefa detalhada de todas as ações necessárias para que a viagem seja agradável. Neiva e D'elia (2009, p. 218) afirmam que o secretário desempenha em seu papel de agente facilitador em todos os preparativos para que os executivos e gerentes façam uma viagem sem transtornos. Ao proporcionar a eles uma boa viagem, ele está garantindo que cheguem ao local da reunião inteiros e pronto para as negociações.

Outra atividade citada pelos sujeitos está relacionada com viagens de negócio, estudo ou lazer de quem assessora. O destino normalmente é definido pela pessoa que viaja, cabendo ao secretário organizar o roteiro de forma que não coincida horários, priorizando a rapidez, tranquilidade, segurança e conforto de quem viaja. Também é responsabilidade do secretário a organização da documentação necessária para a viagem, desde documentos pessoais do passageiro a documentos da empresa que possam ser úteis quando a viagem é de negócios. (DURANTE; SANTOS, 2010, p. 13).

Desse modo, é de responsabilidade do profissional de Secretariado planejar a viagem do executivo, a princípio se faz necessário saber o objetivo e o lugar da viagem, é com base nesta informação que a secretária começará a esquematizar a viagem e providenciar tudo o que o executivo precisa levar consigo. Para que seu executivo realize uma boa viagem, é necessário planejar a viagem com antecedência pra evitar imprevistos, é de fundamental importância que se tome algumas providências como, reservar o voo e hotel, checar passagem e documentos e o transporte, com certeza esses são elementos que vão garantir a tranquilidade de seu executivo.

1.7 USO DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

A tecnologia é uma ferramenta que dá suporte na elaboração das atividades diárias de uma organização, seu uso é importante para agilizar as tarefas a serem executadas por qualquer profissional, ela é um instrumento de trabalho capaz de transformar uma sociedade com toda sua estrutura, rapidez e eficiência, porquanto, hoje, ela está presente na vida de cada ser humano e dentro das organizações. Os serviços de uma empresa dos dias atuais só se tornam ágeis porque tem uma ferramenta tecnológica atuando em seu interior e um profissional capacitado para coordená-la.

O profissional de Secretariado Executivo, desenvolve múltiplas tarefas em seu ambiente de trabalho, e as ferramentas tecnológicas os auxilia bastante nessas atividades diárias, como hoje, pela *internet* tudo se torna mais rápido, tais tarefas tornaram-se mais fáceis de serem executadas, otimizando, assim, o tempo do profissional. Como por exemplo: A organização da agenda tornou-se muito mais rápida com uso da agenda eletrônica. Neiva e D'Elia (2009, p. 192) asseguram que a agenda informatizada traz muitos benefícios, como, por exemplo: agilidade; segurança; não há necessidade de ficar controlando no relógio os horários. O computador avisa quando chegou a hora e qual seu compromisso.

As autoras ressaltam ainda, que o *Software* mais conhecido e disponível no mercado que pode auxiliar o profissional nessas tarefas da agenda é o *Microsoft Outlook*, que é de fácil manuseio e com recursos necessários para efetivação dessas tarefas. Uma vez que o *Outlook*: facilita a visualização dos compromissos, mostra as informações em conjunto, e lembra o horário de compromisso. Ele permite ainda a conversão digital com outra pessoa da empresa, desde que estejam ambas conectadas à mesma rede. Além disso, ele possibilita o cadastro de todos os usuários conectados à rede, o que facilita na hora do encaminhamento de uma mensagem, conforme Neiva e D'Elia, (2009, p. 192). Outra tarefa do Secretario Executivo que tornou-se mais ágil com a ferramenta tecnológica foi o *follow-up* eletrônico que já fora mencionado no sub tópico 1.2 deste capítulo.

Essas ferramentas possibilitaram também mais eficiência quanto a realização de reuniões. Hoje pode-se contar com projetor multimídia, microfones, gravadores, dentre outros que auxiliam o profissional de Secretariado Executivo no momento de uma reunião de negócios. Houve também muita agilidade quanto à elaboração, encaminhamento e arquivamento de documentos via *intranet* (meio de comunicação interna). Toda instituição tem seu próprio método de elaborar, encaminhar e arquivar documentos pela *internet* e por meio de sua *intranet*, tornando assim as atividades do setor administrativo mais rápidas e seguras.

Ainda há muitas modificações ocorridas nas funções do Profissional de Secretariado, decorrente das ferramentas tecnológicas inseridas nas organizações. Entretanto, cabe a este profissional buscar conhecimento de como utilizá-la no seu ambiente de trabalho, porque quando o Secretário Executivo chegar ao mercado, tais ferramentas já estarão lá a sua espera, cabe a ele saber empregar de maneira correta.

Na maioria das vezes pode parecer que as Técnicas Secretariais devem ser desempenhadas de forma simples, porém, precisa de estudo em diversas áreas do conhecimento, para que a eficiência seja evidente no momento da realização das tarefas. Algo

que o secretário deve buscar como fonte de conhecimento é o estudo em áreas específicas. Medeiros e Hernandes (2010, p. 285) discutem que o trabalho de um Secretário torna-se mais agradável e simples se ele dispuser de conhecimentos profissionais sobre arquivística, redação, gramática, informática, controles contábeis e outros diretamente ligados à área em que atua. Entretanto, precisa estar atualizado e adquirir sempre mais conhecimento. Ribeiro (1990) também enfatiza que este profissional não pode esquecer-se de sempre buscar informações, e está em constante atualização.

Até agora, neste capítulo enfatizou-se algumas de suas responsabilidades a organização e planejamento das atividades diárias é uma delas, pelo fato de que, tudo começa desde a organização de seu ambiente de trabalho até sua agenda e do executivo, e é claro, na busca de mais conhecimento, sendo que este deve lhe acompanhar em toda sua vida profissional. Pode-se afirmar que este conhecimento não se deve apenas na sua área de atuação, mas também em todas as outras, sendo que, suas atribuições abrangem um campo enorme do conhecimento em administração.

O Secretário Executivo precisa conhecer sua importância para o mercado de trabalho, e isto se deve ao fato de suas Técnicas serem diretamente aplicadas na área administrativa de uma organização, onde surgem todas as decisões para o sucesso dela no mercado. Por conseguinte, com inovações ocorridas, o Secretário não pode desfavorecer as funções que sempre fizeram parte de sua vida, entretanto, sempre procurar aprimorá-las.

1.8 A IMPORTÂNCIA DE APRIMORAR AS TÉCNICAS SECRETARIAIS

As Técnicas Secretariais são fundamentais para a construção do perfil profissional de Secretariado Executivo, o conhecimento e habilidades para lidar com tarefas ligadas a profissão fazem com que o Secretário sobressaia no mercado de trabalho, seu sucesso profissional está pautado no conhecimento e domínio das atividades compostas no seu perfil.

Siqueira (2003) contribui falando quanto a importância das tarefas do Secretário para o mercado.

Podemos afirmar que, quanto à questão das técnicas secretariais não se trata de reinvenção, e sim de adequação; é consequência da revolução e da transformação que a gestão empresarial vem sofrendo nos últimos anos. A profissão de Secretariado é a mais próxima dos centros decisórios de qualquer organização. Sua amplitude e dimensão de ação dependem do nível hierárquico em que está inserida. Siqueira (2003 p.105).

Siqueira (2003) traz as Técnicas Secretariais para um contexto contemporâneo e afirma que elas têm se adequado a evolução de um mundo globalizado, ao que o mercado exige, como em tantas outras profissões. Portanto, quanto ao Secretário Executivo não se criou novos métodos de trabalho, mas sim, foram sendo aprimorados os que já existiam, tornaram, na verdade, abrangentes chegando aos grandes centros decisórios, devido a capacidade que este profissional tem para realizá-los de forma diferenciada. Pela dimensão que as Técnicas abrangem na administração de empresas, ela tornou-se importante para realização de atividades que dão suporte e fazem parte do desenvolvimento de uma organização.

Durante e Fávero (2009, p. 23), afirmam que em um cenário de acentuado desenvolvimento científico e de profundas inovações nas tecnologias de produção, os profissionais de Secretariado Executivo são desafiados a desempenharem com maior nível de competência as tarefas relacionadas à profissão. Nesse contexto, para atender as exigências do mercado, este profissional precisa compreender a importância de aprimorar as suas técnicas, por perceber sua relevância para o setor administrativo, com isso o papel do secretário nas organizações é fundamental para o desenvolvimento da instituição em que ele está inserido. Uma vez que, seus executivos preferem secretários que lhes transmita segurança na realização de suas tarefas, pelo simples fato de que, eles não dispõem de tempo para conferência de detalhes. Na verdade, esse papel de assistência administrativa não se resume a ser o elo entre a administração e seus clientes internos e externos, mas sim, em ser suporte para o executivo. (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p. 316).

Entretanto, as Técnicas Secretariais e o seu emprego nas atividades diárias, vêm justamente para auxiliar os profissionais secretários, aos diferentes níveis de atendimento aos executivos entre os setores de uma empresa e ao bom desenvolvimento das organizações. Sendo que, o mercado busca profissionais capacitados, com competência para planejar, organizar, dirigir e decidir quando for necessário no ambiente organizacional.

Durante e Lasta (2008) afirmam que o Secretário Executivo tem capacidade de atuar nas áreas de recursos humanos, financeiro, comercial, marketing, contábil, recepção, além de atuar em cargos de assessoria e gestão, o que possibilitou que o mercado passasse a ver múltiplas funções neste profissional, e pelo fato de que elas abrangem todo o ambiente institucional, com isso torna-se imprescindível que ele saiba atuar em todas as áreas, em parceria com os executivos e equipes para alcançar os objetivos e metas da organização.

Dentre as muitas exigências o mercado tem requerido profissionais polivalentes, proativos que saibam se comunicar e que tenham domínio das tecnologias, com conhecimento

amplo, capaz de atuarem nos mais diversos setores da organização, como o de auxiliar, planejar e assessorar as empresas nas suas decisões, sendo assim, ele passou a ter mais autonomia em seu ambiente de trabalho.

Veiga (2010, p. 22) cita que "o profissional que desempenha ou pretende desempenhar atividades de secretariado precisa ter competência, habilidade, conhecimento e, acima de tudo, comportamento condizente com o cargo", visto que, não é qualquer pessoa que pode desempenhar as atividades voltadas a essa área. Acredita-se, com isso, que além de saber lidar com as funções técnicas inerentes ao cargo, é necessário também saber lidar com as humanas, que está relacionada ao seu comportamento ético com colegas de trabalho e sua chefia.

Desse modo, é necessário que o secretário compreenda o seu papel frente às organizações, Bortolloto e Willers (2013), asseguram que o profissional precisa entender o seu papel e assumir a responsabilidade de desenvolver e aprimorar características que compõem seu perfil. Entretanto, pode até parecer que a função do secretário seja bastante complexa, pelo fato de requerer competências, tanto técnicas quanto humanas, mais é exatamente esse novo perfil que o mercado está buscando, de profissionais com competências múltiplas, tanto nas áreas operacionais quanto comportamentais, que estejam à frente dos processos decisórios da organização que decidam com inteligência e eficácia os caminhos que a instituição deve tomar no mercado amplo e bastante competitivo.

É importante ressaltar que segundo Siqueira (2003) "para ser um profissional bem sucedido, além da aplicabilidade das técnicas adequadas são necessárias atitudes, como: construir sua própria base de força; reorganizar suas múltiplas prioridades; ganhar credibilidade incorporando novas culturas; negociar resultados factíveis; e interpretar e lidar com situações". A competência e a habilidade na realização das tarefas é tudo que o secretário precisa ter diante de inúmeras atribuições que ele exerce na organização, saber lidar com seus sentimentos em situações conturbadas e estar apto a resolvê-los de maneira satisfatória, faz parte de sua competência, manter seu ambiente de trabalho organizado e estar sempre pronto para adaptar-se a novas ideias e possíveis mudanças.

Bortolloto e Willers (2013) enfatizam quanto a importância da reciclagem e aperfeiçoamento constante de conhecimento para atingir a excelência no trabalho. Entretanto, o profissional deve estar consciente de sua diversidade de tarefas no âmbito da organização, e sempre buscar aprimorar seus conhecimentos, otimizar suas técnicas sempre e de acordo com as necessidades e atualizações do mercado para atingir a eficácia, visto que, este profissional

precisa ter domínio de sua área de atuação e manter-se em constante aprendizado e aperfeiçoamento do conhecimento.

Biscole e Cielo (2013, p. 16) discutem que: “O secretário executivo, a exemplo dos demais profissionais não pode ficar a mercê destas mudanças, assim, novas diretrizes curriculares foram pensadas e implementadas para o curso de Secretariado Executivo a fim de torná-los mais adequados para o mercado”. O que na realidade torna-se indispensável tais transformações no decorrer do tempo, surgem em consequência das exigências do mercado de trabalho, o qual impõe outra forma de atuação, e estas servem para todos os profissionais e não só para o profissional de secretariado.

Portanto mesmo diante de suas novas funções de assessor, gestor, empreendedor este profissional não pode deixar de lado as técnicas secretariais que são primordiais na execução de suas tarefas diárias junto a seu executivo. As organizações sendo de grande ou médio porte, as atividades de secretariado estarão presentes no seu dia a dia, pois elas fazem parte da rotina de qualquer instituição, independente do ramo em que atua, pelo fato de que, as referidas técnicas abrangem princípios básicos da administração e atua na dimensão dela. No entanto, o desenvolvimento socioeconômico acarretou aumento em suas atribuições, sendo necessário repensar a forma de atuação deste profissional para manter-se inserido no mercado globalizado.

1.9 AS NOVAS TÉCNICAS SECRETARIAIS E O MERCADO DE TRABALHO.

A revolução industrial e tecnológica trouxeram outras formas de ação para o mercado de trabalho, novos parâmetros são pensados para o desenvolvimento econômico, dentre eles, aplicar ou aperfeiçoar perfis de profissionais para atuarem nesse novo mercado. Nesse contexto, surge o profissional de Secretariado Executivo aperfeiçoando suas técnicas de maneira a manter-se inserido no mercado, e com isso ser bem aceito, tornando-se portanto, uma das profissões de destaque devido às múltiplas tarefas que ele é capaz de executar dentro de uma empresa, não somente isso, mais pela capacidade de esta frente dos negócios dela, decidindo junto ao seu executivo, o futuro da organização.

Secretária é uma profissional que assessora o executivo, transmite-lhe informações e executa as tarefas que lhe são confiadas. Ela transformou-se no mundo moderno dos negócios e nessa era da globalização da economia, em assistente executiva que domina as habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade de assumir responsabilidade sem

supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade. (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p. 216).

Foram muitas as transformações ocorridas no perfil do Secretário Executivo decorrentes da evolução do mundo globalizado. Com o advento da tecnologia este profissional que lida com informação diariamente, ganhou um aliado para a prática das suas atividades habituais e competência necessária para atuar em inúmeras áreas, o que provocou uma grande mudança em seu perfil. Mota e Magalhães (2013) destacam que o perfil do secretário evolui ao passo das transformações tecnológicas, científicas e as tendências do mercado de trabalho. Isso se dá pelo fato de que suas funções fazem parte da grande área no mercado, de forma a ser essencial para o andamento de qualquer organização.

Dessa forma percebe-se a relevância das técnicas para o mercado atual, mercado esse que vive em constante transformação, e o Secretário Executivo precisa adaptar-se a esse novo ambiente organizacional, para então sentir-se inserido nele, e para isso faz-se necessário que ele acompanhe a evolução, uma vez que, a tecnologia está em constante avanço. Sendo que, o domínio das tecnologias trazem grandes mudanças e benefícios como otimização do tempo e facilidade na execução de tarefas, afirmam Barros, Silva, Lima e Brito (2013, p. 27). É fundamentalmente importante que o secretário tenha consciência desse novo perfil profissional para que tudo que venha a fazer seja com dedicação, não ficando restrito somente àquilo que lhe for solicitado, mais que supere a expectativa de seus superiores, para que os mesmos percebam que esse profissional adquiriu novas técnicas e que tem capacidade não somente de servir seu cafezinho, como também de gerenciar sua empresa. De acordo com Veiga (2010, p. 20-21),

Ela deve está atenta às mudanças, interpretar e identificar as novas qualificações exigidas pelo mercado de trabalho. E aquela profissional elegante, simpática, educada, de boa aparência, e apenas executora de ordens cedeu lugar a uma profissional executiva que tem consciência da importância do seu cargo dentro da organização, com isso as responsabilidades aumentaram, surgindo assim a necessidade de aperfeiçoar-se constantemente com o objetivo de acompanhar as mudanças do mercado e da empresa.

Diante do exposto, o profissional deve adquirir uma nova postura em relação ao contexto atual na organização, ele precisa ser, dinâmico, criativo, disposto a novas adaptações para o desenvolvimento das atividades, ser capaz de identificar processos administrativos e viabilizar na geração de resultados. Durante e Fávero (2009) asseguram que "o profissional de

Secretariado Executivo de hoje, é muito mais que um recepcionista, é um assessor que exerce funções de apoio a execução de tarefas de negócios, e especialmente oferece dados processados para tomada de decisão", ou seja, esse profissional vem quebrando seus próprios paradigmas, deixando de atuar somente na área operacional, e passando a operar como assessor, gestor e empreendedor, tomando decisões, delegando tarefas e inovando no ambiente de trabalho, estas são as competências do Secretário Executivo contemporâneo.

Bortolotto e Willers (2005) seguem dizendo que os Profissionais de Secretariado Executivo devem estar aptos para exercer suas novas competências como Assessor Executivo – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações; Gestor – exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento; Empreendedor – promover as ideias e as práticas inovadoras, com competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa; Consultor – estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades. É deste tipo de profissional que o mercado está a procura, que saibam agir, influenciando diretamente para o crescimento da empresa, em termos de produtividade, relacionamentos, atitudes saudáveis.

Esse novo perfil incorporado ao Secretário permitiu-lhe ocupar espaço junto aos dirigentes e equipes de uma organização, uma vez que, a competência para estar a frente dos negócios lhe possibilitou destaque no mercado. Grande responsabilidade lhe foi conferida, e este profissional está apto a lidar com toda essa complexidade que envolve o ambiente organizacional, e isso se dá ao perfil aprimorado a partir de suas técnicas. Cabe a este novo perfil gerenciar empresas, dar soluções aos mais diversos conflitos existentes no ambiente organizacional. Considerando-se, assim, neste contexto um profissional com o perfil de gestor.

Durante e Lasta (2008) abordam com propriedade desse novo papel frente às organizações, a função que esse profissional tem desenvolvido no ambiente organizacional contemporâneo, faz dele um gestor pelo fato de desenvolver funções inerentes à gestão, tais como, tomada de decisão, gerenciamento de conflitos, condução de equipes, planejamento, organização e controle das diversas atividades empresariais. Tudo para atender as necessidades empresariais que buscam profissional flexível, inovador, atuante em todos os processos organizacionais. Entretanto, o Secretário Executivo torna-se um profissional completo, disposto a encarar esse novo desafio que o mercado pôs a sua frente, que é estar lado a lado com seu executivo, pronto para juntos gerenciarem a empresa.

Segundo Grando, Correa e Rinaldi (2007) “Gerenciar” é um perfil multifuncional, que tem a capacidade de tomar decisões, tem conhecimentos técnicos e específicos e de funções gerenciais, manuseia com precisão todas as informações da empresa. A ele cabe a função de ser o agente executor mais próximo do processo decisório e para tanto precisa saber trabalhar em equipe, descentralizar obrigações e coletivizar os serviços. É neste universo gerencial que o Secretário tem sido atuante, com muita competência e habilidade nas atividades que desenvolve em todo o contexto organizacional. Tal capacidade lhe permite também assessorar o dia a dia de seu executivo.

Castelo (2007) assegura que para consolidar a capacidade de assessorar seu executivo, todo profissional de Secretariado precisa dominar as Técnicas Secretariais, possuir sólidos conhecimentos das diversas áreas de negócios e administrativas e ainda seu ramo de atividade, desenvolver as práticas de comunicação e de liderança, atuar de forma ética, precisa possuir visão organizacional, boa comunicação e desenvolver comando. Para assessorar o executivo, o Secretário precisa saber comunicar-se, tanto para fornecer informações, como para fazer negociações, conseqüentemente, é necessário conhecer os negócios da empresa, e ter conhecimento cultural e intelectual, também é imprescindível conhecer as metas, os objetivos da organização a serem alcançados visto que este atua ao lado do chefe e quando necessário tomar decisões. Outra competência que o Secretário adquiriu é o empreendedorismo.

Castelo (2007, p. 97) continua afirmando que para empreender o Secretário Executivo precisa ser ativo, criativo, arrojado e inovador; perspicaz, sagaz, eficiente e buscar, constantemente, o conhecimento e o aperfeiçoamento nas diversas áreas do saber implantando ideias e práticas inovadoras que aprimorem seu trabalho e contribua para seu crescimento profissional.

O Secretário empreendedor é visionário, desenvolve a capacidade de criar ideias, planeja o *marketing*, buscando inovação, adaptações com criatividade, e objetivo de interagir com o cliente, visando a qualidade do produto ou serviços, o lucro a produtividade. A atuação do Secretário Executivo hoje é mais ampla, por conta das tecnologias e das exigências do mercado, uma vez que esse profissional adquiriu novas técnicas, que possibilita a ele mais autonomia, poder de decisão, passou a executar tarefas mais complexas, passou a assessorar a chefia, gerindo informações e pessoas, criando estratégias para o alcance dos objetivos, se tornando indispensável e peça chave dentro das organizações.

O perfil que antes era rico em conhecimento, habilidades e competência, passou a ser muito mais porque através de suas técnicas as organizações perceberam que este

profissional poderia ir muito além e confiou a ele um perfil inovador, cheios de ideias, e ele, por sua vez, o recebeu com muita vontade e competência para executá-las, e assim as organizações passaram a ganhar muito em termos de capacidade, criatividade, inovação, dando um suporte para seu crescimento.

Com essa explanação inferir-se que o profissional de Secretariado Executivo de hoje é parte fundamental para qualquer organização, visto que ele está à frente dos negócios da empresa, agindo e decidindo os caminhos que ela deverá tomar para chegar a um futuro promissor. Este profissional tem ocupado seu espaço no mercado e isso tem sido um marco na história do Secretário Executivo.

2. O SECRETÁRIO EXECUTIVO E O ATENDIMENTO

A sociedade vive numa época de grandes transformações e inovações no mercado decorrente do avanço tecnológico, onde o acesso à informação aos produtos e serviços estão cada vez mais disponível, tornando o mercado mais competitivo. Neste sentido, as organizações devem rever sua forma de relacionamento interpessoal e investir na qualidade do atendimento, que sem dúvidas é um dos fatores de destaque e que traz muitos benefícios para as organizações, pode-se dizer que essa qualidade influencia de maneira positiva na relação entre empresa e cliente. Portanto, não tem como falar de atendimento sem antes falar de comunicação, e sua importância para esse processo no atendimento.

O funcionário que presta atendimento tem o papel fundamental de saber comunicar. O atendimento organizacional apresentará maior resultado, se realizado através de uma comunicação eficaz. Ribeiro (1990, p. 25) fala da necessidade do ser humano de comunicar-se, quando afirma que na escala animal, o ser humano é o que sente maior necessidade de se comunicar com seus semelhantes, devido ao seu instinto de sociabilidade e à inteligência.

Logo, essa necessidade surge no intuito de promover união entre os indivíduos, com isso, podemos inferir que não pode haver distorções na sua forma. A comunicação deve ser vista como a transmissão de informações, e trazendo para organização seria a transmissão de informação organizacional. Porém, não deve ser somente como esse elo, mas, hoje as organizações priorizam resultados. No entanto, a comunicação precisa ser eficaz em seu processo, Medeiros e Hernandes (2010, p. 39) ressaltam que comunicar já não é apenas transmitir informações, mas imprimir significados.

Essa comunicação precisa ser entendida em toda sua dimensão para que haja coerência nas informações. Os mesmos autores (*Idem*, 2010, p. 39) continuam enfatizando que em uma organização, não devem circular desarticuladas e de modo caótico [...] elas, recebidas ou produzidas, a comunicação deve caminhar por todo um sistema de redes e fluxos internos e externos. Precisa, portanto, mostrar coerência em toda sua dimensão. Por sua importância no mercado, ela deve ser criteriosamente observada para evitar passar mensagem errada no ambiente administrativo. É importante lembrar que existem dois meios de comunicação, sendo eles, oral e escrita, no entanto, para o contexto atendimento adequa-se aqui a oral, por tratar diretamente com pessoas.

Eles, ainda, definem o termo comunicação etimologicamente como, tornar algo comum, trocar opiniões, fazer saber; implica participação, interação, troca de mensagens.

(*Idem*, 2010, p. 39). É um processo de participação de experiências, que modifica a disposição mental das partes envolvidas. Neste cenário entra a qualidade no atendimento que se define como ato de atender o indivíduo, a forma como são tratados os envolvidos em todo o processo organizacional, tornando a mensagem a ser transmitida mais simples e eficaz.

O crescimento e sucesso de uma organização estão baseados na forma como é prestado o atendimento ao cliente, só é possível tal crescimento através de um bom relacionamento entre ambos, e esse relacionamento inicia a partir do momento em que há um contato positivo entre o colaborador da empresa e o cliente, contato esse que envolve qualidade, clareza das informações e resolução dos serviços solicitados. Nisto pode-se medir seu crescimento e sucesso profissional.

Quanto ao Secretário Executivo, pelo fato dele estar inserido de maneira direta nas organizações e uma de suas técnicas ser o atendimento, tanto presencial quanto telefônico, precisa necessariamente conhecer métodos para desenvolver atendimento de qualidade, pois, as organizações contam com seu vasto conhecimento na área para juntos trabalharem em benefício dela. Mas para isso ele precisa conhecer de fato os caminhos para se chegar a esse atendimento que tem feito toda diferença, no que se refere ao desenvolvimento e destaque das organizações no mercado de trabalho.

Consequentemente, para evitar erros na comunicação devem-se conhecer os aspectos essenciais que existem para um bom atendimento, e para um profissional de secretariado executivo é primordial conhecê-los, pelo fato de que, uma das suas principais funções na organização é lidar todos os dias com clientes. Segundo Beltrão e Passos (1991, p. 19), uma das tarefas específicas da secretária é prestar informações, o que deve ser feito com gentileza, mostrando certeza no que é indicado e habilidade para não transmitir o inconveniente.

As normas sociais determinam certas formas de comportamento aceitáveis, ou não. No convívio com as pessoas, deve estar sempre presente a certeza que o nosso compromisso é atender bem, com paciência e cortesia, independente do cansaço físico ou de problemas pessoais. Quem procura a secretária é porque precisa dela como elo entre o visitante e seus propósitos. (*Idem*, 1991, p.19).

No que diz respeito ao atendimento de qualidade, essas atitudes definem o perfil da instituição, para tanto, o Secretário Executivo, precisa ser bem informado, quanto aos procedimentos do dia-a-dia da instituição em que ele está inserido. Só assim ele mostrará

segurança nas informações que for transmitir, sua postura deve ser de um profissional que atua de maneira ética e eficiente no seu ambiente de trabalho.

De acordo com Morales e Ferreira, (2011. 39. p). "O planejamento, a organização, coordenação, a direção e o controle dos métodos e práticas de atendimento são fundamentais para o desempenho de atividades nessa relação entre cliente e organização". Com isso, entendemos que, para se prestar um atendimento de qualidade é necessário que haja um planejamento de métodos a serem implantados para o alcance desse objetivo, preparar e qualificar os colaboradores para atender bem é um desses métodos. A organização deve refletir na importância de um atendimento com excelência, uma vez que é a porta de entrada entre ela e o cliente, é nesse momento que o funcionário transmite a imagem da organização, onde o cliente é peça fundamental. Segundo Chiavenato (2010, p. 11),

As pessoas podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas de uma organização, dependendo da maneira como elas são tratadas. Elas podem ser a fonte de sucesso. Para que os objetivos de gestão de pessoas sejam alcançados, é necessário que as pessoas sejam tratadas como elementos básicos para eficiência organizacional.

A qualidade no atendimento é um fator que garante a satisfação do cliente e consequentemente o sucesso do negócio de uma instituição. Entretanto, se faz necessário para toda empresa que almeja o sucesso, conhecer e praticar excelência no atendimento. De acordo com Netto e Damini (2006) o atendimento ao cliente pode ser considerado uma porta para o sucesso profissional, visto que, não basta um grande investimento em termos de produto, tecnologia e “*marketing*” se no momento do contato não houver todo um processo de qualidade para o atendimento.

No entanto, pode-se inferir que não é o suficiente investir no produto, mais na forma como esse produto será divulgado. Logo, existem várias formas para divulgar um produto objetivando o crescimento da organização, portanto, faz-se necessário, investir em formas para conquistar o cliente, visto que, o foco principal deve ser ele. Nesse contexto, apresentamos algumas atitudes consideradas indispensáveis para esse sucesso, dentre várias existentes.

2.1. SATISFAZER A NECESSIDADE DOS CLIENTES

Satisfazer as necessidades do cliente é o objetivo de toda organização, que consisti em fornecer soluções para atender os anseios do cliente. Identificar e satisfazer as necessidades do consumidor deve ser tarefa principal da empresa, sendo que, essa satisfação age diretamente no lucro da organização. No entanto, alcançar esse objetivo tornou-se cada dia mais difícil, pelo fato de que, o mercado tem a todo instante inovado para satisfazer a necessidade de quem mais importa o cliente. Sendo que inovar é a palavra certa para conquistar o cliente, inovar em termos de produto, ambientes confortáveis e principalmente na forma de abordar, são quesitos fundamentais para alcançar o sucesso e clientes fiéis.

Para que o cliente saia satisfeito de uma organização, no mínimo o atendimento deve ser da maneira que ele esperava ou que supere suas expectativas, em virtude disso, algumas atitudes devem ser tomadas para atender suas necessidades que são muitas e cabe ao funcionário identificá-las, no entanto, o primeiro aspecto a ser levado em consideração para total satisfação do cliente é a forma como se presta o atendimento, as vezes pequenas atitudes fazem muita diferença nesse momento.

Toda estratégia planejada pela organização deve ser pensada em benefício do cliente, na forma como ele vai reagir diante do seu produto ou estrutura do ambiente, esse deve ser o foco principal, a satisfação do cliente. Labadessa e Oliveira (2012) afirmam que quando a empresa oferece um bom atendimento, o cliente fica sempre satisfeito, mesmo quando sua empresa não dispõe do que ele procura. Isto é comum acontecer e em pequenas situações, por exemplo, tem pessoas que preferem comprar pão em uma padaria mais distante de sua casa porque lá ele é mais bem atendido, do que numa outra próxima de sua residência, onde o atendimento não lhe satisfaça. As pessoas vão onde se sentem mais valorizadas e pequenas atitudes no momento de se prestar o atendimento faz total diferença, tanto para empresa, funcionário e cliente.

Segundo Monge (2012, p. 31), o cliente quer ser informado de maneira correta, objetiva e clara a respeito daquilo que procura, um dos requisitos básicos raramente atendidos. Para realizar o atendimento com qualidade, é necessário fornecer informações precisas, de acordo, com suas necessidades, sempre recepcionar com cortesia, gentileza, simpatia e educação. As exigências no mercado fizeram com que o atendimento não fosse visto apenas como um diferencial, mas sendo na atualidade, primordial para o sucesso da organização. Dessa forma, o atendimento de qualidade exige do profissional atitudes imprescindíveis como paciência, tolerância, atenção, comunicação, pro atividade e cortesia. Logo, a forma de proceder frente ao cliente é de suma importância.

A qualidade no atendimento é mais importante que o preço do produto. Percebe-se que muitas vezes o cliente não se importa com o preço do produto, pois ele já decidiu que é aquele serviço ou produto que quer adquirir, para a realização desta compra vai depender somente da qualidade no atendimento que ele irá receber ao ser abordado pelo funcionário e toda a equipe da empresa. (MONGE, apud ABDALA 2008, p. 32).

Desse modo, o que define a satisfação do cliente não é nem tanto o produto ou valor, mais a forma que ele for abordado, recepcionado, sendo assim, para que a satisfação ocorra é importante manter o ambiente de trabalho sempre limpo e organizado, trazendo a sensação de bem estar. O cliente deve ser atendido imediatamente, não pode esperar muito tempo, uma vez que, isso pode irritá-lo. É importante recepcioná-lo com educação e simpatia independente do seu poder aquisitivo, saber ouvi-lo e demonstrar interesse respondendo a sua demanda visto que a satisfação do cliente vai muito além da simpatia requer também eficiência, rapidez e facilidade.

2.2 PRESTAR ATENDIMENTO COM RAPIDEZ E EFICIÊNCIA

Prestar atendimento com rapidez e eficiência, é o que os clientes procuram no momento que solicitam determinado serviço, o profissional deve ter atenção e agilidade para gerir as informações necessárias, tendo atitudes proativas, uma vez que o cliente não deve ter dificuldades ao acesso das informações, serviços ou produtos que ele procura, a demora no atendimento afasta o cliente e a empresa perde a credibilidade. O atendente deve sempre priorizar o atendimento ao cliente, mostrando disposição de ajudar e interesse aos anseios do cliente, de modo que a espera não seja longa e sua necessidade atendida.

Segundo Schumacher, Portela e Both (2013), os clientes querem disponibilidade de acesso rápido e fácil ao seu sistema de serviços. Eles já têm outro tipo de preocupação. Não torne as coisas mais difíceis para eles, passando de um funcionário para o outro. Seja acessível e amistoso. Entende-se com isso, que o bom atendimento é primordial em uma organização, pelo fato de que as pessoas hoje estão cada vez mais ocupadas, tendo uma rotina de trabalho muitas vezes exaustiva, e ao solicitar determinado produto ou serviço de uma organização esperam ser ouvidas e seus pedidos atendidos, na medida em que lhes são requeridos.

É necessário que o atendimento seja realizado com presteza e precisão, porém, a agilidade não deve interferir na qualidade do mesmo, o profissional que desempenha o atendimento deve sempre realizar o *feedback* com o cliente, para que ele obtenha as

informações completas, clientes que aguardam muito para serem atendidos ou quando as informações não são passadas com eficácia, dificilmente voltará a organização. Sendo assim, todo cliente necessita ser informado do tempo a ser esperado, e o atendente, por sua vez, deve ter a capacidade de determinar este tempo e fazer previsões explicando ao cliente o período de resposta. Netto e Damini, (2006, p. 4), afirmam que:

Assim como a técnica de reduzir o tempo de resposta ao cliente, deve-se propor também, um tempo máximo de espera de cinco minutos. Os clientes perdem tempo e dinheiro tendo que esperar por atendimento, gerando certa irritabilidade e infidelidade, pois acabarão por não voltar mais. Diminuir o tempo de espera significa uma circulação maior de clientes, melhor produtividade e mais renda. E não é difícil de atingir essa meta, bastam algumas medidas flexíveis como, por exemplo, hora marcada, estudo dos padrões de espera, sensibilidade e cortesia.

Desse modo, técnicas simples são necessárias para realizar um atendimento rápido, como agendar o melhor horário para que o cliente não aguarde muito para ser atendido, anotar e priorizar na agenda os assuntos e clientes mais pertinentes e urgentes. Encaminhar e fazer apresentações também são atitudes importantes, pois evita acúmulo de clientes na recepção e perda de tempo na desorganização. Fornecer informações precisas e claras, com informações de fácil entendimento, para que a conversa entre atendente e cliente não demore. São pequenas coisas que no momento de prestar atendimento fazem muita diferença, visto que o cliente não deseja apenas ser atendido com rapidez mais também com eficiência, e isso envolve aspectos como, harmonia entre a empresa e o cliente.

2.3 CRIAR UM CLIMA DE BEM-ESTAR ENTRE EMPRESA E CLIENTE

É necessário que a organização preocupe-se com a estabilidade emocional de seus colaboradores, a correria do dia a dia, clientes muitas vezes incompreensíveis, ou até mesmo condições de trabalho inadequadas a qualquer ser humano, são atitudes que desmotiva o profissional, e isso influencia no crescimento da organização e conseqüentemente no clima entre ele e o cliente, portanto, vale investir no colaborador para que o clima entre empresa e cliente torne-se agradável.

Entretanto, não tem como falar de clima, de bem-estar entre empresa e cliente sem antes falar nos caminhos que a organização precisa seguir para alcançar esse clima saudável entre ambos. Ao investir no clima que venha satisfazer as necessidades de seus colaboradores à organização está investindo no clima de bem-estar favorável entre empresa e clientes,

tornando assim, um clima organizacional estável, agradável e produtivo. Para maior compreensão do que é clima organizacional, Chiavenato (2009, p. 60-61), descreve que clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebido ou experimentado pelos membros da organização e influencia o seu comportamento.

Dependendo da maneira como a organização lida com os colaboradores, com a valorização, incentivo ao crescimento profissional dos trabalhadores, o comportamento deles trará resultados positivos ao ambiente de trabalho. Este ambiente torna-se favorável quando proporciona satisfação aos envolvidos, daí a importância da organização investir em incentivo, apoio social, interação com os seus funcionários, para que atitudes positivas venham ser refletidas no trato com cliente. Motivação é um dos fatores que mede o clima de uma organização, dependendo de qual seja o motivo, pode contribuir na estabilidade de um clima saudável, de bem-estar na empresa, e, conseqüentemente influencia no trato com os clientes. Mas o que vem a ser motivação?

Motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma, ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico. Esse impulso à ação pode ser provocado por um estímulo externo (provido do ambiente) e pode também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo. (CHIAVENATO, 2009, p. 50).

O colaborador motivado produz mais, torna mais eficiente e, na verdade, a empresa ganha muito mais quando investe na qualidade de vida de seus funcionários. E esse investimento reflete nos clientes, na maneira como são tratados, recebidos e atendidos na empresa em que solicitam seus serviços, nesse contexto, para uma organização manter-se no mercado atual, precisa estar preparada para atender as expectativas do cliente, tanto quanto ao produto, como ao bom atendimento. A soma dos dois fatores contribui para o sucesso de qualquer organização. Lasta, Abbade e Noro (2007) enfatizam a respeito desse assunto, quando afirmam que:

O pensamento adotado pelas empresas nos dias de hoje, em busca da Qualidade Total, faz com que elas passem a dar uma atenção especial aos seus colaboradores. Em virtude disto, observa-se que a satisfação dos mesmos age diretamente no modo como é prestado o atendimento ao consumidor. Sendo assim, a satisfação dos clientes internos está diretamente relacionada com a satisfação dos clientes externos.

Diante disso, conclui-se que a empresa que preocupar-se com o bem-estar de seus colaboradores, em nutrir um relacionamento saudável no ambiente de trabalho, tende a desenvolver mais rapidamente no mercado, e forma um indivíduo competente, pronto para

lidar com os mais diversos tipos de situações que venha acontecer dentro do seu local de trabalho. Para que o colaborador sinta-se motivado é importante também a organização investir em promoções, cursos de capacitação, dentre outros, essas atitudes influenciam diretamente no seu bem-estar e conseqüentemente no da empresa.

O clima de bem-estar é entendido como, a maneira que a organização lida com as necessidades do cliente. Se as informações de determinado serviço solicitadas por ele está sendo satisfatório, e se os caminhos para resolução de conflitos estão sendo viáveis, avaliar esses fatores é necessário para que a organização tenha base para buscar melhorias em seu ambiente de trabalho, e corrigir possíveis erros que possam surgir decorrentes da insatisfação do funcionário, como também do cliente.

Para que haja um clima organizacional agradável, depende apenas da colaboração das pessoas, envolvendo gestores, funcionários e da organização de forma geral, sendo que, isso pode influenciar diretamente nos resultados financeiros como também qualitativos da organização, esses são os dois pilares que sustentam uma organização, considerando que, tudo o que for pensado em termos de satisfação do cliente, agilidade no atendimento e clima de bem-estar, é para garantir que a organização obtenha lucro e sobressaia dentre o mercado competitivo, como aquela que oferece qualidade no produto e serviço.

Todo o sucesso da organização depende dos processos de comunicação existentes e na forma como esses processos são utilizados por ela, processos esses que são inúmeros, porém, existem dois mais utilizados, tanto por sua forma eficiente e também porque fazem parte da vida do ser humano e das organizações a séculos, trata-se de atendimento presencial e telefônico, esses são dois dos meios que a organização utiliza para comunicar-se com cliente, fornecedores, investidores, entre outros. Por serem formas de atendimento mais empregadas no ambiente organizacional precisam, portanto, ter uma atenção maior em termos de estudo bibliográfico aprofundado sobre a maneira de aplicá-las no mercado de trabalho.

2.4 ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial é a atenção voltada ao cliente de forma presente, esta é considerada uma técnica muito importante no processo de recepção de pessoas, esse tipo de atendimento é caracterizado pela forma na sua abordagem, onde os clientes que são aqueles os quais buscam a organização para a realização de seus anseios, têm o contato direto com o

funcionário da empresa. O atendimento realizado pessoalmente é o grande forte nas organizações e vai além de atender bem, a forma de atender ao cliente deve ocorrer de maneira cautelosa, pelo fato de serem presenciais, as atitudes tornam-se transparentes.

Nesse sentido, algumas atitudes são necessárias para atender ao cliente na forma presencial, sendo que ele deve ser prioridade durante as atividades administrativas e para tanto, algumas atitudes são necessárias para corresponder às expectativas dos mesmos que vão desde a aparência visual até a comunicação verbal. Netto e Damini (2006) abordam a cerca da apresentação do atendente:

A impressão visual causa grande impacto nos clientes, já que, a aparência é fundamental para garantir a confiança entre cliente-empresa, pois está ligada a todos os aspectos da organização, desde a aparência do ambiente de trabalho até a aparência do pessoal. Os clientes, frequentemente, julgam o serviço pela aparência da empresa. Dessa forma, é mister que a aparência seja fundamental para garantir a confiança do cliente no sentido de o serviço a ser prestado ser confiável e de alta qualidade.

A apresentação pessoal do profissional que proporciona o atendimento é essencial, uma vez que, é através desse primeiro contato que se cria uma relação de proximidade e confiança entre a pessoa e a empresa. Essa apresentação abrange a postura, higiene e imagem do atendente, que deve apresentar uma boa figura tanto no modo de se vestir, como no modo de se comportar. Essa apresentação inicial corresponde também ao local de trabalho, que deve oferecer conforto e instrumentos necessários caso o cliente tenha que aguardar, como disfrutar de um café, uma água ou assento.

Medeiros e Hernandez (2010, p. 294) ressaltam ainda que antes de atender alguém, faz-se necessário cuidar da postura, da sala, e preocupa-se também com uma comunicação clara. Desse modo, é imprescindível que o atendente tenha a percepção aguçada para fazer uma abordagem sutil de forma que venha a ouvir, entender e responder ao cliente de forma clara, satisfazendo assim sua necessidade, pois certamente, essas são características que garantem realização do cliente. Ao atender o cliente, faça perguntas para descobrir problemas, desejos e necessidades, ouça com atenção para identificar oportunidades de servir o cliente. Não crie obstáculos. Ao invés de dizer ao que não pode fazer, diga o cliente o que você pode fazer. (SCHUMACHER; PORTELA; BOTH, 2013, p. 110).

O atendente deve sempre, demonstrar interesse pelo caso do cliente, recepcionando com educação, simpatia e gentileza que são requisitos básicos e simples que influenciam parte da satisfação do cliente. Schumacher, Portela e Both (2013) ressaltam

alguns requisitos necessários que podem ajudar no atendimento ao cliente como cumprimentar sempre as pessoas ao entrar e ao sair, ser discreto, ser educado, pedir desculpa e agradecer, ter uma boa comunicação e empatia, visto que o cliente não espera somente um bom produto, ele procura um serviço ou produto de qualidade, atendimento rápido, um profissional que saiba recepcionar, que seja paciente e competente, e ainda que possa satisfazer suas necessidades.

O profissional de Secretariado Executivo deve ser proativo, com a habilidade de manter boas relações, satisfazer as necessidades do cliente, e não somente isto, mas realizar um atendimento de qualidade e isto, conseqüentemente, refletirá nas transações comerciais, visto que, é de competência deste profissional também realizar o atendimento da alta administração. Realizar o *feedback* no menor tempo possível, prestar um atendimento personalizado a cada cliente, estabelecer uma rede de *networking* também são o diferencial no mercado competitivo.

2.5 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Diante do avanço tecnológico houve diversas modificações, nos instrumentos de negócios de uma organização, o telefone foi um desses instrumentos que passaram e passam por diversas modificações, todos os dias aparecem no mercado modelos diferentes, uns com mais funções que outros, a população dispõe de um ou mais aparelhos telefônicos, pelo fato, de nunca ter perdido sua principal função que é de comunicação rápida. Nos dias de hoje, ninguém consegue ficar sem esse meio de comunicação, inclusive, uma organização que todos os dias precisa lidar com vários clientes e fechar negócios importantes.

Schumacher, Portela e Both, (2013, p.121) destacam que: o telefone é o primeiro elo da empresa com o exterior, é a primeira impressão que o cliente possui da empresa e, por vezes, a mais duradoura. Hoje em dia, pode-se notar que o telefone está, cada vez mais, substituindo as conversas pessoais, cartas, malas-diretas, e-mail, entre outros. Esse tão importante meio de comunicação, precisa ser utilizado de maneira adequada, uma vez que, este instrumento dispõe de técnicas para seu uso.

Medeiros e Hernandez (2010, p. 139), contribuem dizendo que o atendimento telefônico envolve o conhecimento de princípios básicos como: cortesia, tranquilidade, atenção, modulação de voz, e estas características básicas são percebidas por telefone, diferente dos gestos que não se pode ver ou perceber. Entretanto, não basta atender ao telefone, é preciso saber atender e transmitir a informação de maneira clara e ágil e que

solucione problemas do cliente, visto que, se a pessoa solicita serviços por telefone é porque quer economizar tempo e encurtar a distância.

Um dos princípios de atendimento telefônico que vale destacar aqui é a modulação da voz, pelo fato de que, tudo acontece à distância sem contato visual, apenas pela voz, neste momento é observado o tom da voz, sendo que ela deve ser passiva, clara, calma e agradável, assim, se o cliente estiver estressado ou insatisfeito com o produto solicitado, no mesmo instante muda seu estado de espírito. Logo, percebe-se a importância da modulação da voz no momento de atender o telefone, porquanto, ela torna um fator poderosíssimo que influencia muito nas decisões dentro da organização.

Ribeiro (1990, p. 121) comenta que a importância assumida pelo telefone, nos dias atuais, cresceu na mesma proporção em que se desenvolve a tecnologia e as grandes transações comerciais são efetuadas à distância. Neste sentido, o Secretário Executivo que é parte imprescindível desse meio, não pode deixar de conhecer novas técnicas de atendimento telefônico. Sendo uma das ferramentas mais utilizadas por este profissional nas organizações, seja pra fazer ligações solicitando um serviço ou para atender alguém que precisa de alguma informação, ou mesmo para realização de uma tarefa. Segundo Veiga (2011, p. 107). "No mundo dos negócios, o telefone se tornou um importante meio de comunicação, porque é através dele que, normalmente, a empresa estabelece o primeiro contato com cliente, resolve problemas, concretiza negócios, enfim é utilizado para os mais diversos fins".

Consequentemente, para o secretário, saber atender bem o telefone faz muita diferença, para isso, existem várias maneiras de transmitir informações com o máximo de atenção, tranquilidade e segurança, procurando sempre atender as necessidades do receptor. Logo, ele precisa estar sempre informado de tudo o que acontece na organização, para prestar um atendimento com excelência.

Estar informado dos processos da organização, como funciona, qual sua missão, sua visão, seus objetivos, enfim, tudo que envolve sua cultura, isso contribui na hora de passar a informação solicitada por telefone, seja para cliente, fornecedor ou investidor, o solicitante da informação não quer ouvir frases do tipo, não sei, vou me informar, mais tarde eu ligo, dentre outras frases negativas. O colaborador deve estar pronto pra solucionar o problema, não torná-lo mais difícil, mas para isso ele precisa entender como funciona a cultura da empresa, não somente no que define sua área de atuação, mas também todo o contexto da organização.

Schumacher, Portela e Both, (2013) contribuem abordando a importância de uma boa comunicação ao telefone que tende a contribuir na formação e na manutenção da imagem

da empresa, fortalecendo vínculos com a clientela, desse modo, algumas atitudes são necessárias para a utilização desse instrumento, visando passar uma imagem positiva e realizar uma comunicação adequada são necessárias algumas atitudes, tais como, não demorar no atendimento telefônico para que o cliente não venha se sentir desvalorizado, conversas paralelas, comer enquanto atende, são modos deselegantes que demonstram desinteresse pelo cliente.

Ao contrário, o profissional deve priorizá-lo, uma vez que, ele contribui para o desenvolvimento da empresa, se o cliente for bem atendido, seja para solicitar um serviço ou fazer alguma reclamação, ele provavelmente tornará a ser um cliente fiel e não somente isso, também ajudará na conquista de mais clientes na divulgação de maneira positiva de determinada organização para seus amigos. Chiavenato (2007, p. 216) contribui dizendo que o cliente é imprescindível para a empresa se manter no mercado e afirma que o atendimento ao cliente é um dos aspectos de maior importância do negócio de qualquer organização.

Quando se presta atendimento, seja telefônico ou presencial, o colaborador deve compreender que está vendendo a imagem da empresa aos clientes, desse modo, o cuidado na hora de passar essa imagem é muito importante, tudo conta, a voz, a postura, as ações, neste momento ele representa a empresa, por isso, nada pode dar errado. Tudo que se faz, deve ser feito com dedicação, vontade de contribuir, tanto para a empresa, quanto para o cliente.

O atendimento é uma estratégia fundamental para sobrevivência e crescimento de uma organização, sendo ele um diferencial competitivo enorme diante das exigências do mercado. As diversas maneiras existentes de se prestar atendimento, dentre as já destacadas, tem em sua essência a vontade do colaborador de contribuir para uma sociedade ética, que saiba acima de tudo conviver com pessoas de diferentes costumes sociais e culturais, e que compreenda a necessidade de cada uma delas através da conversa no ato de atender.

2.6 ATENDIMENTO VIRTUAL

Dentre as formas de atendimento citadas anteriormente, não poderia deixar de mencionar o atendimento virtual, que com o advento das novas tecnologias tomou uma enorme proporção devido a facilidade de contatar estes serviços. As pessoas que solicitam esse tipo de atendimento em sua maioria são aquelas que vivem muito ocupadas. Logo, esta forma de atendimento traz agilidade e praticidade ao seu dia, pelo fato de que ele pode ser

realizado via *internet* a qualquer hora e de qualquer lugar, e hoje a *internet* está acessível a todas as pessoas e empresas tornando esse serviço mais eficaz.

O novo ambiente institucional é fundamentalmente baseado no ambiente digital, que tem como componente básico a *internet*, considerado infraestrutura de comunicação pública de acesso fácil, livre e de baixo custo. A *internet* e seus serviços básicos, tais como correio eletrônico e a *World Wide Web*, tem criado um novo espaço para realização de negócios. Esse novo ambiente tem fornecido para os agentes econômicos, tanto empresas quanto indivíduos, canais alternativos para trocar informações, comunicar-se, transferir diferentes tipos de produtos e serviços e iniciar transações comerciais. (ALBERTIN, 2000, p. 95).

Campi (2010) afirma que o atendimento de hoje passou a ser muito mais virtual do que propriamente pessoal. Os chamados "0800" estão cada vez mais substituindo a presença humana nos atendimentos diários. Porém, ainda há um grande questionamento quanto essa forma de atendimento, sendo que, muitas pessoas ao solicitarem algum serviço preferem ouvir a voz de uma pessoa ao invés de um computador, sem falar nas reclamações devido a compra de determinado produto que chega ao consumidor com defeito.

Para que, a empresa que comercializa produtos pela *internet* conquiste esse tipo de cliente faz-se necessário elaborar um plano logístico e atendimento ao consumidor, plano esse disponibilizando produtos de qualidade e capacitando seus funcionários para saber lidar com toda forma de tecnologia disponível a eles dentro da organização. Isso possibilitará uma propaganda positiva em relação ao *site* e também aumenta a quantidade de acessos, fazendo com que os visitantes do *site* se tornem clientes fiéis.

Contudo, não tem como falar de atendimento virtual sem antes falar dos caminhos que os originou, esta origem vem de uma inclusão mundial chamada de globalização. O mercado sofreu grande impacto, ou seja, transformações oriundas da globalização que modificou o mercado, sociedade, culturas mundiais. Sousa (2011, p. 3) caracteriza a globalização como uma ampla integração econômica, política e cultural. Tornando um fenômeno mundial de grande impacto constituindo uma verdadeira transformação no mundo.

No decorrer da última década do século XX, cresceu entre os empresários, políticos, cientistas sociais, líderes comunitários, ativistas de movimentos populares, artistas, historiadores da cultura e mulheres e homens comuns de todas as classes sociais a percepção de que um novo mundo estava surgindo – um mundo moldado pelas novas tecnologias. Pelas novas estruturas sociais, por uma nova economia e uma nova cultura. O termo usado para designar as extraordinárias mudanças e o movimento aparentemente

irresistível percebido por milhões de pessoas foi "globalização". (CAPRA, 2005, p. 141).

A globalização impactou toda a nação, com sua forma de atuação, constituindo relações políticas, econômicas, culturais entre indivíduos dos quatro continentes. Contudo, o maior impacto percebido mundialmente foi na economia derivada da revolução tecnológica (era da Informática) que é o maior fenômeno que caracteriza a globalização. Capra (2005, p. 144) fala que:

A característica comum aos múltiplos aspectos da globalização é uma rede global de informática e comunicações baseadas no uso de tecnologias novas e revolucionárias. A revolução da informática é o resultado de uma complexa dinâmica de interações tecnológicas e humanas que gerou efeitos sinérgicos em três grandes setores da eletrônica – os computadores, a microeletrônica e as telecomunicações.

Não há como negar que os computadores trouxeram uma identidade forte para a globalização, que passou a ser percebida através da revolução tecnológica e essa revolução passou a ser entendida pela era da informação digital. O processo de globalização decorre do avanço tecnológico, das relações de poder, que esta tecnologia exerce no mercado e vem ganhando espaço no cotidiano das pessoas e das organizações por meio da *internet*. Capra (2005, p. 146) contribui dizendo que a história da evolução da *internet* é fascinante, uma vez que, proporciona interação interpessoal, e as organizações tem visto a influência que as redes sociais exercem na sociedade e quanto elas contribuem para seu desenvolvimento.

Telles (2011, p. 4), enfatiza que a rede social começou a ser usada há cerca de um século para designar um conjunto complexo de relações entre membros de um sistema social em diferentes dimensões. A partir do século XXI, surgiram as redes sociais na *internet* e hoje permanecem intactas, a cada dia fazendo mais pessoas ficarem conectadas, tanto sucesso fez com que grandes empresas passassem a visitá-las com mais frequência, também a divulgar seus produtos. Essa estratégia de divulgação deu certo, pois ao invés de divulgar passou também a vender seus produtos por intermédio desse sistema, ocasionando uma estratégia de *marketing* digital indispensável.

Uma das mídias sociais que vem crescendo muito no mercado nos últimos anos são os sites de relacionamento, como, *facebook*, *twitter*, *instagram*, *google*. Telles (2011, p. 82) define os sites de relacionamento como ambientes que focam em reunir pessoas, os chamados membros. Este autor continua contribuindo dizendo que a maioria das redes sociais reúne milhões de membros e uma quantidade crescente de funções que permitem às pessoas

interagirem de diversas formas. Cada rede tem suas próprias regras, que moldam o comportamento de seus membros e definem a forma de interação mais eficiente.

A mídia tem como objetivo compartilhar informações, por isso que as organizações têm investido nelas para divulgar e vender seus produtos com menor custo e mais lucro, a globalização e a era da tecnologia favoreceram isso. Telles (2011, p. 20) fala, ainda, que as redes sociais, *microbloggings*, *blogs*, sites de compartilhamento de foto e vídeo são maneiras de mostrar a alma de uma marca, e o que as organizações mais querem nos dias atuais é mostrar sua marca para o mundo inteiro, grandes empresários observaram que isso seria possível através da *internet*.

A *internet* trouxe também um novo modelo de trabalho onde funcionários conseguem conversar com vários clientes e fornecedores em outras localidades ao mesmo tempo, com auxílio do e-mail, sendo a principal ferramenta de comunicação adotada em muitas empresas, e têm sido usado de forma produtiva no ambiente de trabalho. Uma vez que, permite a comunicação rápida e eficaz entre clientes e fornecedores. Nesse sentido, a *internet* através das redes sociais é considerada como uma potente ferramenta para as organizações manterem contato mais rápido com seus consumidores e atender as necessidades e desejos dos clientes que solicitam serviços *online*, e a cada dia aumenta o número de pessoas que utilizam as redes sociais para comprar um produto, tirar dúvidas sobre diversos assuntos disponíveis.

É evidente o poder que as mídias sociais exercem no mercado atual, e as vantagens que elas trazem para a economia e como a sociedade tem utilizado dela para fazer tudo o que está disponível a elas. Desse modo, o atendimento virtual tornou-se uma das principais ferramentas para o sucesso nos negócios de uma organização, e seu avanço tem sido fator essencial para manter relações entre organização e cliente. O tempo está cada vez mais escasso e a oportunidade de contatar com um serviço *online* é mais fácil, por isso, seu crescimento é visível. Com isso, fica claro o importante papel do atendimento virtual para o sucesso de uma organização.

3. GESTÃO DE DOCUMENTOS

Toda evolução traz consigo, transformação em diversos segmentos da sociedade, e na área documental não poderia ser diferente. Com o advento da evolução humanitária profundas transformações ocorreram também no setor documental e com a produção em massa de documentos percebeu-se a necessidade de se instituir segmentos voltados ao conhecimento sobre este assunto de maneira que viesse beneficiar instituições de modo geral.

A Gestão de Documentos originou-se após a Segunda Guerra Mundial, primeiramente, nos Estados Unidos e Canadá, advinda da teoria das três idades e depois para o restante dos povos, seguido de legislações específicas pelo seu grau de importância. Desde então, as organizações perceberam a necessidade de gerir as informações e organizar o grande acúmulo de documentos que vinham sendo gerados e mantê-los conservados para servir não somente a administração, mas também à história.

A origem desse processo de gestão se deu em decorrência do progresso científico e tecnológico que tem avançado muito nos últimos anos, de modo que, a produção de documentos cresceu a níveis elevados superando a capacidade de controle e organização das instituições, as quais se viram forçadas a buscar soluções para administrar as grandes massas documentais acumuladas nos arquivos. (PAES, 2004, p. 53).

Nesse contexto, diante do desenvolvimento do grande volume documental, surgiu a necessidade de uma política arquivista, que mantivesse os arquivos e documentos em ordem, visto que, os documentos são essenciais na tomada de decisões e é onde toda informação deve ser registrada. A Gestão de Documentos é fundamental para administração de arquivos e documentos e está presente em todas as tramitações documentais. Com o reflexo das constantes mudanças ocorridas na sociedade houve então a necessidade de organizar os documentos de modo que viesse a minimizar seu acúmulo e facilitar sua consulta.

Seelig e Pradella (2012, p. 17) abordam, “gestão de documentos como um conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, (...)”. Logo, gestão está relacionada com o acompanhamento durante todo o ciclo de vida dos documentos e define sua temporalidade, tornando organizadas as informações geradas pela instituição.

A Gestão Documental quando executada de forma eficiente, garante a uma instituição a produção, a administração, manutenção e destinação final segura dos documentos. Pode-se dizer que tal gestão traz para organização fatores benéficos no que se refere a tramitação, conservação e a guarda de maneira adequada dos documentos. VALENTIM, (2012, p. 13) fala que a Gestão de Documentos é essencial para as organizações empresariais, pois atua desde a produção até a guarda ou eliminação de documentos.

Gerenciar o processo documental requer uma observação criteriosa do documento, desde o momento de sua produção até o seu destino final. Mas, para isso, faz-se necessário o conhecimento em gestão da informação. Uma vez que, primeiro se gerencia a informação, ou seja, tem domínio e conhecimento do conteúdo documental, para depois saber a destinação adequada de cada tipo de documento. Oliveira (2005) classifica a informação como o registro de ideias com o objetivo de ser utilizado na tomada de decisão. Dessa forma, o sucesso de uma organização depende muito de como ela lida com as informações, tanto por elas originada, quanto também recebida, não se toma decisões em uma instituição sem antes conhecer os caminhos a serem percorridos para chegar a uma decisão assertiva.

Na era do conhecimento, ter acesso as informações corretas e saber como administra-las é fundamental para a sobrevivência das empresas e instituições. Embora as informações estejam cada vez mais disponíveis, é necessário que elas sejam transformadas em conhecimento para a organização. Desta maneira, é importante que a organização faça a gestão da informação para obtenção do conhecimento necessário. Um dos componentes da gestão da informação é a gestão de documentos, também conhecido como gestão documental, ela é responsável pela administração da informação arquivista. (ORTOLAN, 2011, p.13).

Com isso, observa-se que, gestão da informação traz o conhecimento de determinado conteúdo, enquanto que a gestão documental é a administração desse conteúdo. Por conseguinte, vemos que as duas formas de gestão não podem existir sozinhas, uma sempre estará interligada a outra, para que a instituição obtenha resultados positivos em suas decisões e qualquer informação só é relevante a partir do momento em que é registrada em forma de documento, por isso a importância de ambas para a organização.

Gestão de Documentos consiste em um conjunto de medidas e rotinas que garante o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade desde sua produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente), com vistas à racionalização e eficiência

administrativas, bem como à preservação do patrimônio documental de interesse histórico-cultural, Bernardes (1998, p. 11). Neste sentido, Gestão de Documentos tem por finalidade definir uma política documental eficiente para organização que envolva todo o processo documental.

Valentim (2012, p. 18) contribui dizendo que a política documental deve abranger a produção, tramitação e preservação dos documentos arquivísticos propiciando-lhes acessibilidade, confiabilidade e autenticidade, de maneira que possam apoiar as responsabilidades, funções, atividades e tarefas organizacionais. Nessa perspectiva, é preciso ter conhecimento de todos os setores da organização para saber quais as necessidades de cada uma delas, para que a política adotada abranja todas as suas áreas. O mesmo autor (*Idem*, 2012, p. 17) ressalta ainda que, o apoio da administração é essencial para que a política documental seja bem sucedida, bem como a alocação dos recursos necessários para sua implantação. Sendo que, serão necessários a elaboração de programas, planos, prazos, critérios de avaliação, dentre outras formas que envolvem diretamente os gestores organizacionais.

Para que a política de Gestão Documental ocorra de forma sucinta é necessário seguir algumas etapas, uma vez que, esta gestão envolve atividades que abrangem todo o ciclo documental. Dessa forma, não pode atuar de forma desarticulada. Com isso, ainda, Valentim (2012, p. 19) destaca algumas dessas etapas, como:

Levantar, identificar, conhecer o estatuto, regimento e os atos administrativos da organização; mapear e identificar os processos documentais; analisar funcionalmente os documentos em relação à situação organizacional (responsabilidade, autoridade, tarefas, etc.); analisar os documentos em relação à legislação vigente; estabelecer uma política de gestão documental (programas, planos, e planejamentos); elaborar atos administrativos, (resoluções, portarias, normas administrativas, normas técnicas, instruções de serviços, etc.) com o objetivo de reger os fluxos documentais.

Destacou-se apenas algumas atividades para elaboração de uma gestão documental eficiente, no entanto, existem mais, e compete ao profissional de gestão buscar através do conhecimento adquirido na área, todas as etapas necessárias a elaboração de uma Gestão que vise atender de maneira eficiente o conceito e finalidade da Gestão de Documentos. Contudo, inicialmente o gestor documental deve levantar e identificar o estatuto, regimento, regulamentos e atos administrativos da organização. Este conhecimento é essencial para elaboração da política documental, e isto visa o conhecimento geral da organização, como a missão, visão, metas, e objetivos organizacionais. Assim será mais fácil

definir uma estratégia para organizar todo tipo de documento gerado e recebido dentro da organização. (*Idem*, 2012, p. 20)

Percebeu-se que são muitas atividades composta no sistema de Gestão de Documentos, porém, não cabe a esse sistema apenas monitorar as atividades documentais, mais também avaliar sua própria maneira de ação, para verificar se a política implantada por ele está sendo satisfatório, Valentim, (2012, p. 24), continua contribuindo afirmando que:

A gestão deve monitorar todos os processos desenvolvidos em seu âmbito, de forma a retroalimentar e ajustar o que for necessário, uma vez que os processos e fluxos informacionais/documentais são dinâmicos. O objetivo desta etapa é avaliar o desempenho da gestão, detectar possíveis deficiências e fazer os ajustes necessários.

Neste processo é verificado se a finalidade que foi composta pela gestão está sendo realizada da forma correta, e quem tem capacidade para avaliar o sistema adotado pela gestão são os colaboradores da organização, como também a própria equipe de gestores documentais, eles saberão avaliar corretamente porque estão acompanhando todo o processo documental. Nisto, ainda Valentim (2012, p. 24), fala que este método deve ser aplicado constantemente, sempre atualizando as informações anteriores de modo que a gestão documental atenda corretamente as demandas organizacionais. Tanto cuidado assim com a gestão de documentos se deve por sua importância para organização, já que as informações produzidas por elas dão suporte a tomada de decisões em seu ambiente administrativo.

O termo gestão está relacionado à administração, ao ato de gerenciar. Isso significa que é preciso ir além do ato de registro da informação em um suporte físico ou eletrônico. O planejamento, a organização, a coordenação, o controle fazem parte da gestão documental, (Zwirtes e Durante, 2007, p. 4). Desse modo, para que haja a administração dos documentos e arquivos, é necessário a implantação de uma gestão e planejamento para a aplicação de princípios e técnicas que garantam a organização e controle dos documentos e arquivos.

Paes (2004, p. 54) conceitua gestão de documentos, destacando as três fases mais significativas de um Programa de Gestão de Documentos: a produção documental, a utilização dos documentos, incluindo as atividades de protocolo, classificação e atendimento aos usuários, bem como sua destinação. Dessa forma o objetivo dessas fases é produzir somente documentos necessários, organizando e avaliando os documentos de modo a destinar

para os arquivos, recolhendo somente aquilo que tem valor, definindo, assim, quais serão arquivados permanentemente e quais documentos não precisam ser arquivados.

3.1 DOCUMENTO

O documento oficial assume papel importante nas organizações, pelo fato de que é por meio dele que são formalizadas as informações. Ortolan (2011, p. 23) fala que é através dos documentos que se obtém um registro, é por meio deles que ocorre o fornecimento de dados, informações e o registro em um suporte de algo, sendo um instrumento de comunicação entre clientes internos, externos e empresas. Posto isto documentação é:

Documento é qualquer elemento gráfico, iconográfico, plástico ou fônico pelo qual o homem se expressa. É o livro, o artigo de revista ou jornal, o relatório, o processo, o dossiê, a carta, a legislação, a estampa, a tela, a escultura, a fotografia, o filme, o disco, a fita magnética, o objeto utilitário, etc., enfim, tudo o que seja produzido, por motivos funcionais, jurídicos, científicos, técnicos, culturais ou artísticos, pela atividade humana. (BELLOTTO, 2006, p. 35)

De acordo com Spagnollo (2009, p.13), para que a informação seja vista como um instrumento de comunicação é necessário que seja efetuado um registro, para que a mesma se torne exata e confiável. Deste modo, o ato de registrar a informação gera os documentos. As características essenciais dos arquivos estão diretamente relacionadas com as razões pelas quais os documentos vieram a existir e porque foram preservados, ou seja, documento é toda informação ou dado registrado em variados tipos de suporte e surge da necessidade da sociedade de registrar informações tanto pessoais, profissionais ou culturais.

Com isso observa-se que documento é toda e qualquer informação registrada derivado de algum acontecimento. Informação é tudo o que o ser humano faz, vê, inventa, constrói, fala, escreve, desenha. Toda essa amplitude pode ser inclusa em forma de documento e o conjunto de todas as informações contida em documento pode ser chamado de documentação. Posto isto, documentação é: O conjunto de técnicas cujo objetivo primordial é a produção, sistematização, distribuição e utilização de documentos, e documentos é qualquer obra manuscrita ou impressa. (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p. 216).

O processo de documentação assume vital importância nas instituições, sendo ele o acúmulo de informações que outrora fora criando ou recebido por determinada organização, ajudando na tomada de decisão e no registro de informações de interesse da organização ou

indivíduo. Para uma instituição essa técnica tem grande valor, pelo fato de que todos os dias serem elaborados e recebidos documentos de diversos tipos com finalidades distintas, porém com um único objetivo, transmitir informações de valor legal para uma entidade.

Segundo Viana (2013), pode-se dizer que documentação é todo instrumento que pode informar, ou seja, apto a dar alguma informação. Quando os documentos de uma empresa estão organizados e arquivados facilita no seu manuseio, o que proporciona agilidade no trabalho, e aumenta sua segurança, em caso de fiscalização. Em uma empresa essa documentação deve ser armazenada de maneira contínua e coerente, pois deve obedecer a uma tabela de temporalidade.

Sendo assim, a documentação é de fundamental importância para as organizações, uma vez que é através dela que as informações são colocadas de maneira formal auxiliando no fornecimento de dados no presente e futuro. Os documentos têm uma importância essencial para a administração, com a sociedade cada vez mais voltada para a informação, que está registrada no documento, desta maneira é muito importante o gerenciamento adequado dos mesmos, por isso, faz-se necessário um arquivo organizado para a busca destes documentos.

3.2 ARQUIVO

Paes (2004, p. 19) afirma que há dúvidas quanto a origem do termo arquivo. Alguns afirmam ter surgido na Grécia Antiga, com a denominação Arché, atribuída ao palácio dos magistrados. Daí evoluiu para archeion, local de guarda e depósito de documentos. O arquivo surgiu da evolução do povo que adquiriu um sistema de escrita, e posteriormente entenderam a necessidade de organizar seus documentos e conservar os materiais em que desenhavam e escreviam, como resultado de suas atividades, surgiram, assim, os arquivos. Segundo Portela, Schumacher e Borth (2013, p. 217), “em 1930 surgiu a terminologia arquivística (arquivo) e, no século XX, o arquivo tornou-se elemento fundamental”.

Com o objetivo de organizar, controlar e gerenciar as informações, torna-se necessário que as organizações implantem uma gestão de documentos com a finalidade de organizar os documentos em arquivos, preservando-os de forma que facilite a administração dos mesmos. De acordo com Paes (2004, p. 35): "arquivo é o conjunto de documentos recebidos e produzidos por uma entidade, seja ela pública ou privada, no decorrer de suas atividades".

Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos. (BRASIL, 1991)

Varela e Neumann (2011, p. 37), discutem ainda que o arquivo é o conjunto de documentos que foram desenvolvidos ou selecionados por uma empresa ou pessoa, que os mantêm em ordem para futuras pesquisas se necessitar em algum momento dos dados. O arquivo surgiu da necessidade de organizar os documentos, para que, quando precisar consultá-lo obtenham de maneira rápida e fácil.

Prado (1986, apud Lopes. 2004), afirma que: “O arquivo serve de instrumento principal de controle à ação administrativa de qualquer empresa, seja ela privada ou pública”. As empresas precisam manter o processo de gestão de informação e documentos organizados, uma vez que, com muita frequência é necessário tomar decisões e recorrer as informações contidas nos documentos, é necessário controle e gerenciamento para que não haja um grande acúmulo de massa documental, desse modo, é importante toda empresa adotar um sistema de gestão para administrar os documentos e organizar os arquivos de modo a facilitar sua consulta.

O arquivo tem por finalidade servir à administração e à história, fornecendo informações e documentos necessários ao desenvolvimento das organizações, ajudando a reconstituir ou escrever a história política, social e econômica de uma nação. (VARELA; NEUMANN, 2004, p. 38). Já Paes (2004, p. 20) acrescenta que a função básica do arquivo é tornar disponível a informação contida no acervo documental sob sua guarda. Ou seja, arquivo tem como função armazenar, guardar e conservar os documentos, para tornar acessível a informação contida no acervo.

Toda organização precisa valorizar e investir nos métodos de arquivamento, fazendo planejamento para implantação de um acervo em sua instituição. São vários os métodos de arquivamentos e fica a critério de cada órgão na escolha do método mais adequado a sua realidade. No entanto, antes da escolha, faz-se necessário a classificação dos documentos que serão arquivados. Nisto, Ortolan (2011) afirma que é através de um método que os documentos que pertencem a mesma área ou tratam do mesmo assunto serão reunidos, facilitando o acesso a esses documentos, e conseqüentemente à informação.

A classificação dos arquivos na gestão documental tem por finalidade ordenar os documentos de arquivo de acordo com sua origem, identificação, sua função e a atividade responsável pela produção. Significa dividir, separar e ordenar o conjunto de documentos que

compõem um mesmo grupo. A partir desse método é possível obter, de maneira rápida sua localização, pelo fato de estarem classificados e guardados de forma a serem identificados com facilidade. Essa classificação segundo Paes (2004, p. 20-23) é de acordo com: As entidades mantenedoras, os estágios de sua evolução, a extensão de sua atuação e a natureza dos documentos.

Desse modo, vários são os requisitos para que haja a correta organização e controle do arquivo, que vão desde a classificação, tipo, estágio, protocolo, até os métodos de arquivamento, esses processos aplicados de forma adequada trazem grandes benefícios para a organização, como agilidade, segurança, precisão, e facilidade na consulta. Nesses processos, se faz necessário entender a natureza dos documentos, a extensão de sua atuação, as entidades mantenedoras, o ciclo de vida, que são determinados conforme o grau de consulta dos documentos pela organização, estes são divididos em três fases: arquivo corrente, intermediário, e permanente.

3.2.1. Entidades mantenedoras

Corresponde aos órgãos de onde originou-se os documentos, essas entidades, de acordo com (Paes, 2004) estão ordenadas da seguinte forma:

a) Públicos (Federal, Estadual e Municipal); são produzidos por instituições públicas nos domínios federais, estaduais e municipais, toda a documentação elaborada ou recebida no setor público deve ser classificado nessa esfera. Os documentos públicos referem-se aqueles relacionados a administração interna de uma instituição, órgão e entidade pública. Podem ser documentos político governamental que incluem estudos, estatísticas, levantamento de necessidades, plano anual e plurianual que estabelecem as metas a serem alcançadas pelo governo. Documentos relacionados com a estrutura e funcionamento organizacional, como aqueles relativos a criação, estruturação e funcionamento de determinado órgão ou entidade.

Existem também os documentos relacionados a legislação, aqueles relativos a estatuto, regulamento de determinado instituição, e demais que servem para por ordem, paz a determinada sociedade. Dentre os mencionados existem mais documentos públicos que são de fundamental importância para a criação, desenvolvimento e organização de uma sociedade. Diante disso, não há como negar a relevância em estudar formas de organizar essa

documentação, pois como se observa uma instituição só estará segura a partir da comprovação de seus fatos que se dão através de documentos.

b) Privados (igrejas, comerciais, associações, familiares ou pessoais); arquivos privados são os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades. Esses documentos podem ser um estatuto de criação, notas fiscais, regimento interno, documento pessoal, como, fotos, vídeos, dentre outros que servem para comprovar a existência de fatos ocorridos. Este tipo de documento não exige solenidade especial e pode ser elaborado pela própria pessoa que o escreveu, é claro que para sua validade é necessário sua assinatura em cartório.

3.2.2. Estágio de sua evolução

Esta fase do arquivo corresponde ao auxílio na conservação e na consulta rápida dos documentos em determinada instituição, e compreende a três períodos que de acordo com Jean-Jacques Valette (1973 apud Paes, 2004) são definidas como as três idades do arquivo.

a) Arquivo de primeira idade ou corrente: constituído de documentos em curso ou que estão sendo consultados com frequência, por isso precisam estar sempre em local de fácil acesso, ou seja, conservados junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e frequência de sua consulta. Esta idade corresponde à produção do documento, sua tramitação. A finalização de seu objetivo tem duração de 5 anos após este período ele segue ao arquivo intermediário. Onde sua consulta não será mais tão frequente. (VARELA; NEUMANN, 2011. p. 3).

b) Arquivo de segunda idade ou intermediário: diferente dos arquivos correntes, esses documentos não precisam ser consultados com frequência, sua consulta se dá apenas pela solicitação dos órgãos que o produziram ou receberam, de acordo com a necessidade. Eles são chamados também de semi-ativos, e é nessa fase que os documentos são submetidos a tabela de temporalidade que determina seu prazo de vida. Esses documentos são ainda conservados por razões administrativas, legais ou financeiras. É uma fase de retenção temporária que se dá por razões de precaução. Neste caso, a duração média é de 10 a 50 anos. (*Idem*, 2011. p. 3).

Estes documentos passam por uma avaliação para verificar seu grau de consulta, e se o resultado for que eles não são mais consultados, então neste caso ele passa para fase permanente. É necessário que o profissional que lida com as informações de arquivo faça a avaliação e seleção dos documentos que devem ser preservados permanentemente e dos que podem ser eliminados sem prejuízo de perda de informações. Esta fase é importante, pois através dela é possível agilizar o acesso aos arquivos e às informações; garante economia, eficiência e eficácia na administração dos documentos; e agiliza o processo decisório.

c) Arquivo de terceira idade ou permanente: são documentos que perderam seu valor administrativo, mas continuam conservados devido seu valor histórico ou documental, e serão consultados apenas para conhecimento do passado e sua evolução. Para Paes (2004) esse estágio é o arquivo propriamente dito, cada organização possui sua maneira de arquivar, dependendo da política de arquivo adotada por ela.

Preservam-se os documentos por sua capacidade de servir como prova, ou como testemunho. Bellotto (2006, p. 300) diz que os arquivos permanentes não são mais necessários ao cumprimento das atividades da administração, mais devem ser conservados nas organizações tendo em vista a identificação dos documentos para guarda permanente e a eliminação daqueles que não possuem mais valor, com o objetivo de preservar a memória e o patrimônio.

A responsabilidade de um descarte deve ser sempre coletiva (...) nunca é demais destacar que fontes de importância para a história jamais serão reencontradas se forem destruídas. Ainda de acordo com o autor anterior (*Idem*, 2006, p. 124), é errado pensar que pelo fato dos documentos se encontrarem na fase intermediária ou permanente, eles já perderam seu valor, embora diminua o valor administrativo, aumenta seu valor histórico ou comprobatório. Logo os arquivos permanentes também são importantes para toda organização, visto que são utilizados para efeitos de provas e história da organização, essa fase constitui-se de documentos produzidos em geral há mais de 25 anos pelas áreas administrativas, públicas ou privadas. Somente a partir deste critério pode ser considerado arquivo permanente.

3.2.3. Extensão de sua atuação

De acordo com a abrangência de sua atuação, podem ser setoriais, gerais ou centrais. Paes (2004, p. 22) cita que *os arquivos setoriais*: são aqueles estabelecidos junto aos órgãos operacionais, cumprindo função de arquivo corrente. Esses documentos ficam armazenados em pastas ou caixas e encontram-se próximo ao local de trabalho, porém com pouca utilização.

Os arquivos gerais ou centrais são os que se destinam a receber os documentos correntes provenientes de diversos órgãos que integram a estrutura de uma instituição, centralizando, portanto, as atividades de arquivo corrente. Os arquivos setoriais costumam ser descentralizados, ou seja, a responsabilidade não fica somente de um setor, mas de todo o departamento operacional, já os arquivos gerais recebem os documentos de diversos órgãos de uma mesma organização.

3.2.4. Natureza dos documentos

A natureza dos documentos é constituída por arquivo especial e arquivo especializado. Arquivo especial: é aquele que tem sob sua guarda documentos de diversas formas físicas, exemplo, fotografias, discos, fitas, clichês, microformas, slides, disquetes, CD-ROM, pelo fato de merecer tratamento especial, quanto ao armazenamento, registro, acondicionamento, controle e conservação. Arquivo especializado: é aquele que tem sob sua custódia os documentos resultantes da experiência humana num campo específico, independentemente da forma física que apresentem, por exemplo, os arquivos médicos ou hospitalares, os arquivos de imprensa, os arquivos de engenharia. (PAES, 2004, p. 23).

Não se pode negar a importância dos documentos e arquivos para uma organização. Entretanto, para que as informações de determinada organização continue preservada e à disposição de quem as solicita, faz-se necessário que haja profissional capacitado para lidar com esses dados e saiba planejar, organizar, coordenar as atividades relacionadas ao arquivo.

Para o êxito de qualquer programa de arquivo é essencial um corpo de funcionários com formação profissional. O arquivista deve possuir, em primeiro lugar, uma boa base em algum campo de conhecimento, e, em

segundo lugar, conhecimentos especializados quanto aos princípios e técnicas de arquivo. (SCHELLENBERG, 2006, p. 174).

Para atender todo o processo de avaliação e destinação dos documentos é necessário o profissional que tenha conhecimento de arquivo, este profissional é chamado de arquivista. É ele que gerencia todo processo de documentação e arquivo, sendo um gestor documental. O papel do arquivista nas empresas é fundamental, sendo que, cabe a este profissional planejar a organização do arquivo, ele é responsável por identificar o ciclo vital do documento e classificá-lo de acordo com seu ciclo.

A influência que este profissional exerce na administração de arquivos é tanta, que a decisão do descarte ou não de um documento surge a partir dele. Assim como os arquivos são importantes para uma organização, os gerenciadores dele são muito mais, pois sem eles não seria possível a organização e preservação dos documentos de arquivo. As instituições devem, portanto, dispor de profissionais de formação acadêmica em arquivo.

Os profissionais de arquivo tem o desafio de manter organizado e preservado os documentos de uma instituição, por isso, o conhecimento adquirido na academia é fundamental para alcançar esses objetivos. Cavaglieri, Lopes e Rosário (2009, p. 2) mencionam que, ao trabalhar com arquivos este profissional deve ter consciência de processos importantes como a conservação e preservação dos documentos e sua disponibilização, visto que, são eles que remetem a história de uma instituição.

Bellotto (2006, p. 299) corrobora acerca do arquivista, posto que, hoje ele não pode esquecer que vive e atua profissionalmente na chamada “era da informação” na qual as tecnologias da informação e da comunicação tem presença marcante. Os novos suportes documentais com os quais terá de lidar exigem conhecimento, competência, métodos e meios de produção, utilização e conservação físicas especiais.

Porém, não é de competência apenas, do profissional formado em arquivologia todas estas demandas de arquivo, claro que o arquivista tem mais conhecimento nesta área, pelo fato, de sua graduação ser específica em arquivo. Do mesmo modo o Secretário Executivo também tem competência para realizar as funções relacionadas à gestão documental, uma vez que, sua graduação lhe proporciona isso, sendo que, na academia este profissional aprende todas as formas de como elaborar documentos e organizar os arquivos de uma instituição, desse modo, ele tem capacidade para atuar na gestão documental de uma organização. Zwirtes e Durante (2007, p. 1) falam que normalmente a gestão documental nas

organizações é realizada por profissionais de Secretariado Executivo, sendo que, ele desenvolve habilidades para lidar com as questões referentes a racionalização de informações.

Para Varela e Neumann, (2011. p. 5) o Secretário Executivo deve ter conhecimento sobre todos os documentos gerados e recebidos pela organização, sendo todas informações registradas em um suporte material suscetível de consulta, estudo, prova e pesquisa, nesse sentido torna-se de competência do Secretário a organização de qualquer tipo de documento, considerando o fato de que este está presente desde sua elaboração, uma vez que ele mesmo o elabora, encaminha e arquiva.

A formação do Secretário Executivo os capacita a lidar com acervo documental, desde a produção do documento até seu destino final. É claro que o papel do arquivista é fundamental para elaborar um plano de ação, quanto a tabela de temporalidade e recuperação dos documentos, entretanto, o Secretário Executivo tem habilidades para aplicar e utilizar os instrumentos elaborados pelo arquivista conforme o estabelecido pela organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo fazer uma análise das Técnicas Secretariais diante da evolução ocorrida no mercado de trabalho. Através de uma pesquisa bibliográfica realizada com vários autores que tem suas obras voltadas a esta área de atuação, pode-se constatar que as Técnicas Secretariais são essenciais para a área administrativa de uma organização, uma vez que, elas atuam em toda sua estrutura. Desse modo, a pesquisa mostrou o aprimoramento que incidiu nas técnicas, como também, a junção de novas atribuições que este profissional adquiriu frente as organizações.

Dentre as muitas Técnicas Secretariais existentes, a pesquisa destacou duas delas para aprofundar em seu conhecimento, sendo elas, Atendimento e Gestão de Documentos. Pôde-se com esta pesquisa identificar a importância delas para o crescimento de uma organização. Constatou-se que, nem sempre o atendimento é realizado de forma correta no ambiente organizacional, deixando de satisfazer a necessidade de quem solicita tais serviços. Para que o atendimento se torne excelente alguns requisitos são necessários no momento de prestar informações. Realizar um atendimento de qualidade é o grande desafio das empresas nos dias atuais, com clientes mais exigentes e conhecedores de seus direitos, o atendimento torna-se um diferencial competitivo diante da concorrência.

Foi possível observar também, que a Gestão Documental, é fundamental para a organização de uma empresa, uma vez que não consisti somente na guarda ou organização de documentos, mas em gerenciamento e controle das informações. Nesse sentido, pode-se afirmar que a Gestão de Documentos é indispensável para o bom desempenho de uma organização, devido a necessidade de controlar e organizar seus documentos que diante da era da tecnologia aumentou significativamente. Desse modo, observa-se que através dessa técnica é possível controlar, gerenciar, armazenar e disponibilizar informações, a Gestão de Documentos se tornou uma ferramenta imprescindível para todas as organizações.

A atuação do Secretário Executivo fundamentada em formação superior deve ser eficiente, de modo que supra as necessidades do mercado de trabalho. Todavia, tal formação deve abranger todo o contexto organizacional, ou seja, a grade curricular do acadêmico deve envolver conhecimentos de todo setor administrativo de uma organização. Propõe – se, portanto, diante da revolução tecnológica e das constantes transformações que a todo instante ocorre no mercado, que as instituições de ensino mantenham atualizados seus projetos pedagógicos em específico a grade curricular que contempla o curso de Secretariado

Executivo. Uma reestruturação curricular em um intervalo de tempo de no máximo três anos é suficiente para acompanhar as constantes transformações que ocorrem no perfil deste profissional. Assim será possível ofertar uma formação acadêmica com maior qualidade que supra as exigências e demandas mercadológicas atuais. Considera-se que este será o primeiro passo para que o aprimoramento das técnicas secretariais inicie.

Outra atitude que as instituições de ensino que tem em sua grade o curso de Secretariado Executivo poderiam adotar para aprimorar suas técnicas em específico as que compõem a pesquisa, seria criar laboratórios específicos para práticas voltadas ao atendimento, como também em Gestão de Documentos, isto capacita ao Secretário maior conhecimento nestas áreas e os habilita inclusive a prestar consultoria destas técnicas as organizações.

Porquanto, Profissional do Secretário Executivo tem potencialidades de intervenção como Consultor Interno na área de Atendimento e Gestão de Documentos. Este profissional tem capacidade de orientar e capacitar os colaboradores a realizar tais atividades, de modo que não dependa somente dele a concretização dessas técnicas, mais que todos tenham habilidade de trabalhar com as informações seja no atendimento ou na gestão de documentos, visando um atendimento de qualidade e o gerenciamento das informações adequado. A intenção deste trabalho é mostrar a importância dessas técnicas para o mercado, e como o papel da instituição de ensino é formar profissionais capacitados para atuarem neste mercado, acredita-se que estas pequenas atitudes podem fazer toda diferença em sua formação.

No âmbito das diversas atribuições deste profissional e por todas as multifuncionalidades e competências adquiridas conforme pôde ser destacada na pesquisa e da importância de seu papel atual para as organizações, convêm sugerir que as funções exercidas pelo profissional de Secretariado Executivo venham ser considerado como Sistema Secretarial. O papel de gestor, empreendedor, assessor, consultor que nos dias atuais fazem parte de seu perfil lhes possibilita este título. Pois esses perfis a eles atribuídos atualmente formam o conjunto de elementos administrativos, que abrange o todo organizacional funcionando como estrutura para as organizações.

Em toda a pesquisa é demonstrado a importância de suas funções para o mercado e os impactos de seu novo perfil para as organizações e como este tem sido bem aceito, fazendo com que essa profissão não continue somente com as funções rotineiras, mais ainda,

o que se vê é o crescimento e a necessidade das organizações em busca dessa mão de obra qualificada, chamada de multiprofissional.

Diante das técnicas compostas no perfil do Secretário Executivo, e os seus conhecimentos específicos em diversas áreas, como economia, política, tecnologias, e administração que hoje são considerados como sistemas, acreditamos ser necessário ampliar a visão em relação a esses profissionais, percebemos a importância de tratar as atividades secretariais como sistemas, uma vez que já são existentes grandes sistemas como sistema da tecnologia, financeiro, por isso, é essencial abordar essas atividades em forma de sistema.

Em virtude do que foi mencionado, as funções secretariais são primordiais para o andamento das atividades dentro de uma organização, portanto as possibilidades de transformar as funções secretariais em sistema tornam-se relevantes, não apenas por suas atividades em si, mas pelo fato de possibilitar ao mesmo a devida confiabilidade, credibilidade e valorização no mercado. Convém observar, por fim, que o presente trabalho se apresenta como uma contribuição para reflexão, com possibilidade de abrir novas discussões sobre Sistema Secretarial, relacionada às novas atribuições exigidas deste profissional no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALBERTIN, Alberto Luiz. *O Comércio Eletrônico evolui e consolida-se no mercado brasileiro*. RAE – Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 40, n.4, p. 95. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v40n4/v40n4a09.pdf>> Acesso em: 10 fev. 2015.
- BARROS, C. M. P; SILVA, J. S da; LIMA, G. A de; BRITO D. G. S: *As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos*. GeSeC - Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, v. 4, n. 2, p. 27. 2013. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br>> Acesso em: 05 jun. 2014.
- BELTRÃO, Mariúsa; PASSOS, Elisabeth de Ibarra. *Prática de secretariado*. 2 ed. São Paulo. Atlas S.A., 1991.
- BERNARDES, Ieda Pimenta. *Como avaliar Documentos de Arquivo*. São Paulo: 1998. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/pdfs/texto_pdf_10_Como_Avaliar_Documentos_de_Arquivo.pdf>. Acesso em: 19 set. 2014.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. *Arquivos Permanentes: Tratamento Documental*. 4 ed. Rio de Janeiro. FGV. 2006.
- BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO Ivanete Daga. *Gestão organizacional e o papel do secretário executivo*. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/10-Gest%C3%A3o-secretarial-e-o-papel-do-secretario-executivo.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2013.
- BORTOLLOTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. *Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das Principais Características que compõem o Perfil*. 2013. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/perfil-secretario-executivo>>. Acesso em: 13 mar. 2014.
- BRASIL. Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Disponível <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm> Acesso em: 08 jun. 2014.
- CAMPI, Márcio Elídio. *O atendimento virtual*. 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/o-atendimento-virtual/47139/ócio da Consultoria Empresarial IntelligenceSolution - S.I. >> Acesso em: 09 fev. 2015.
- CAPRA, Fritjof. *As Conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável*. 1ed. São Paulo: Cultrix, 2005.
- CASTELO, Márcia Janaina. *Formação Acadêmica e a Atuação Profissional do Secretário Executivo*. 2007. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_3lugar.pdf> Acesso em: 31 out. 2014.
- CAVAGLIERI, Marcelo; LOPES, Uberlan dos Santos; ROSÁRIO, Osias do. *Gestão de Arquivos e a importância de um profissional da informação: Análise do cartório do 2º ofício*

de registro de imóveis: Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina; Florianópolis, v. 14, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://www.google.com.br/>> Acesso em: 12 fev. 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas*. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2010.

_____. *Recursos Humanos: O capital humano nas organizações*. 9 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

_____. *Gestão de pessoas*. Rio de Janeiro: Atlas, 1999.

DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO Altair Alberto. *Gestão Secretarial*. ed. UPF 2009.

DURANTE, Daniela Giaretta; LASTA, Adriane. *A Gestão Secretarial no Cenário Organizacional Contemporâneo*. Secretariado Executivo em revista. 2008. Passo Fundo, n.4. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1768/1176>>. Acesso em: 13 mar. 2014.

DURANTE, Daniela Giaretta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. *Profissão Secretarial: enfoque na atuação estratégica*. Disponível em: <<http://erevista.unioeste.br/>> Acesso em: 05 jan. 2015.

FEIJÓ, Virgílio de Melo. *Documentação e arquivo*. 1 ed. Porto Alegre: Sagra, 1988.

GRANDO, Caroline; CORREA, Sâmia Beatrice Graciano; RINALDI, Rúbia Nara. *O perfil do secretário executivo frente às necessidades das Instituições financeiras*. Disponível em: <<http://erevista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/982/834>> 2007> Acesso em: 31 out. 2014.

GRION, Laurinda; PAZ, Sebastião. *Como ser uma Secretária de Sucesso*. 1ed. São Paulo: Érica Ltda. 2002.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Sales; FRANCO, Francisco Manoel de melo. *Dicionário de língua portuguesa Houaiss*; INSTITUTO ANTÔNIO HOUAISS. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

KOTLER, Philip. *Administração de Marketing*. 10 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000 apud FONSECA, J. das A.; REIS, M. dos S. *A eficácia dos recursos humanos no atendimento ao cliente*. Tocantins. vol. 1, n. 2, Disponível em: <<http://www.itpac.br/hotsite/revista/artigos/12/1.pdf>>. Acesso em 31 out. 2013.

LABADESSA, Aparecido Silvério; LABADESSA, Luciene Ap. Suzi; OLIVEIRA, Luciana Jardim de. *A importância da qualidade no atendimento ao cliente: um estudo bibliográfico*. 2012 vol. 1, n. 1

Disponível em: <<http://www.fiar.com.br/revista/pdf/1310154563>> Acesso em: 06 jun. 2014.

LASTA, Vinicius Lorensoni; ABBADE, Eduardo Botti; NORO, Greice de Bem. *Clima organizacional e qualidade de vida na fábrica Cyrilla de Bebidas*. Serie Ciências Sociais Aplicadas, Santa Maria, v.3, n.1. 2007. Disponível em <Sites.unifra.br/portals/36/sociais/2007/04> Acesso em: 22 ago. 2014.

LOPES, Uberdan dos Santos. *Arquivos e a organização da gestão documental*. Revista ACB. v. 9. n. 1. 2004. Disponível em: < <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/412/523>> Acesso em: 30 jan. 2014.

MAZULO, Roseli; SILVA Sandra Cristina Liendo da. *Secretaria - Rotina Gerencial, Habilidade*. São Paulo. Editora Senac. 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da Secretária*. Técnica de Trabalho. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MONGE, Elizabete Pereira. *A importância da qualidade no atendimento ao cliente*. 2012. Disponível em: <http://www.fpl.edu.br/2013/conteudo/graduacao/03.11.trabalhos_conclusao_cursos.htm> Acesso em: 03 jun. 2014.

MONTEZUMA, Helena. *Manual da secretaria moderna; para com os clientes, os fornecedores e clientes em geral*. 1 ed. Rio de Janeiro: tecnoprint. S.A. Atitudes. 1996, p. 37.

MORALES, Flávio Galego; FERREIRA, Flávio Smania. *A excelência em qualidade no atendimento das organizações*. São Paulo. Revista Hórus. vol. 5. n. 2. jun. 2011.

NATALENSE, Maria Liana Castro. *Secretária executiva: manual prático*. São Paulo, IOB. 1995.

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

NETTO, Gabriela Berneira; DAMINI, Nedir Rosane. *O Atendimento ao Cliente como Estratégia de Sucesso*. v. 2. 2006. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/index/search/results>> Acesso em: 06 jun. 2014.

OLIVEIRA, Marcos Antônio Lima de: *Documentação para sistemas de gestão*. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2005.

ORTOLAN, Niqueli: *plano de gestão documental para o arquivo permanente da secretaria acadêmica da Unioeste – Campus de Cascavel*. 2011. Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Campus de Toledo.

PAES, Marilena Leite. *Arquivo Teoria e Prática*. 3 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PRADO, Heloisa de Almeida. *A Técnica de Arquivar*. São Paulo: T. Queiroz, 1986 apud SANTOS, Miriam da Silva. *Satisfação e Fidelização de Clientes*. Um estudo na empresa sobre Móveis sob medidas Jeflam Design. Brasília. 2007, p.19. Disponível em: <http://biblioteca.iscte.pt/pdfs/procedimentosqualidade/pq_01_01_atendimento.pdf> Acesso em: 09 jun. 2014.

SOUSA, Andréia Nádia Lima de; *Globalização: Origem e evolução*. Teresina: 2011, p. 3. Disponível em: <<http://www.faete.edu.br/revista/Artigo%20Andreia%20Nadia%20Globalizacao%20ABNT>>. Acesso em: 11 fev. 2015.

SCHELLENBERG, T. R. *Arquivos modernos*. Tradução Nilza Teixeira Soares. 4 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005. Disponível em: <<http://www.books.google.com.br/books?isbn=8522503745>>. Acesso em: 29 jan. 2014.

_____. *Arquivos Modernos: Princípios e Técnicas*. 6 ed. Rio de Janeiro. FGV. 2006.

SCHUMACHER Alexandre Jose; PORTELA Keila Chistina Almeida; BOTH Marcelo Rafael. *Ferramentas do Secretário Executivo*. A importância do atendimento com qualidade. 2 ed. São Paulo: Viena. 2013.

SEELIG, I. C.; PRADELLA, S. *Organização dos documentos ou organização da informação: uma questão de escolha*. In; ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 5, 2012, Amapá. Anais... Amapá: 2012. CD-ROM.

SENA Andréia; CASTRO Maria Gabriela, Souza; LOPES Rosaide Rosa de Sousa. *A ascensão da carreira de profissionais de Secretariado Executivo a cargos de gestão em salvador*. Disponível em <<http://www.dasecretariado.ufba.br/art%20rosa.pdf2007>>. Acesso em: 30 set. 2014.

SPAGNOLLO, Keylle Aparecida Meira. *Elaboração e implantação de um plano de gestão de documentos da escola estadual professora shirleysaurin - palotina/PR toledo*. 2009. Disponível em: <[files.secretariadounioeste.com/.../Keylle%20Spagnollo%20-%20Gestão%](http://files.secretariadounioeste.com/.../Keylle%20Spagnollo%20-%20Gestão%20)> Acesso em: 15 fev. 2015.

SIQUEIRA, Márcia Cristina Moraes de; *Técnicas Secretariais: Reinvenção ou Adequação?* Fev. 2003. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/cons_0302.htm> Acesso em: 15 jan. 2014.

TELLES, André; *A revolução das Mídias Sociais: Cases, Conceitos, Dicas e Ferramentas*. 2 ed. São Paulo: M. Books do Brasil Ltda. 2011.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim, (org). *Estudos avançados em arquivologia*: São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.

VARELA, Katiusa, NEUMANN, Susana Elisabeth. *A importância da Arquivologia na Profissão de Secretário Executivo*. 2011. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2325>>. Acesso em: 04 set. 2014.

VEIGA, Denize Rachel. *Guia de secretariado: Técnicas de Comportamento*. 3 ed. São Paulo: Erica Ltda, 2010.

VIANA, Inajara Amanda. *Gestão Documental: o uso da prática e da estratégia tecnológica*. v.13, n. 13. 2014, p.4. Disponível em: <revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download>. Acesso em: 12 Fev. 2015.

RENK, Licene. *Excelência no Secretariado*. São Paulo: Ser Mais, 2013.

RIBEIRO, Marly Wild Mendes; *Profissão: Secretária*. 2 ed. Porto Alegre: Ortiz S/A, 1990.

ZWIRTES, Cristiane Lessa, DURANTE, Daniela Giaretta; *Gestão Documental: Atuação do Secretário Executivo*. 2007. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/issue/view/234>> Acesso em: 09 set. 2014.