



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

**DIONICE DE SOUZA GOMES
GEISE NAHON MARQUES
LUANA DE ARAÚJO PINHEIRO**

**A FUNCIONALIDADE DAS TÉCNICAS SECRETARIAIS NAS MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL NA CIDADE DE MACAPÁ/AP**

**MACAPÁ - AP
2015**



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

**DIONICE DE SOUZA GOMES
GEISE NAHON MARQUES
LUANA DE ARAÚJO PINHEIRO**

**A FUNCIONALIDADE DAS TÉCNICAS SECRETARIAIS NAS MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL NA CIDADE DE MACAPÁ/AP**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Bacharelado em Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Amapá, sob a orientação da Professora Inajara Amanda Fonseca Viana para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

**MACAPÁ - AP
2015**

**DIONICE DE SOUZA GOMES
GEISE NAHON MARQUES
LUANA DE ARAÚJO PINHEIRO**

**A FUNCIONALIDADE DAS TÉCNICAS SECRETARIAIS NAS MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL NA CIDADE DE MACAPÁ/AP**

Aprovado em: 13/03/2015

BANCA EXAMINADORA

ORIENTADORA: Profa. Esp. Inajara Amanda Fonseca Viana.
(Universidade Federal do Amapá)

COORIENTADOR: Prof. Msc. Antônio Pinheiro Teles Júnior
(Universidade Federal do Amapá)

EXAMINADOR 1: Prof. Msc. Allan Jasper Rocha Mendes
(Universidade Federal do Amapá)

EXAMINADOR 2: Profa. Esp. Sueli Andrade dos Santos
(Universidade Federal do Amapá)

Macapá - AP, 13 de março de 2015.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos imensamente a Deus por esses quatro anos de luta e dedicação. Aos nossos familiares que nos ajudaram de forma direta e indireta sempre dando forças nessa caminhada da vida acadêmica.

A nossa orientadora Profa. Inajara Amanda Fonseca Viana e ao Coorientador Prof. Antônio Pinheiro Teles Júnior por suas contribuições necessárias para a conclusão deste trabalho, que, por sinal, nos permitiu o alcance da graduação.

Aos professores Alexandre Gomes Galindo e Sueli Andrade dos Santos pelas orientações quando estávamos a iniciar esta temática.

Não podemos deixar de agradecer, também, as empresas do ramo da construção civil pela atenção, receptividade e por suas importantes colaborações para que pudéssemos realizar nossa pesquisa de campo e desenvolver o tema proposto neste trabalho.

Por fim, a todos os colegas e amigos que fizeram parte desta jornada, muito obrigada!

RESUMO

GOMES, Dionice de Souza; MARQUES, Geise Nahon; PINHEIRO, Luana de Araújo. A funcionalidade das técnicas secretariais nas micro e pequenas empresas de construção civil na cidade de Macapá/AP. 2015. 51 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo). Universidade Federal do Amapá. Macapá, AP.

Esta pesquisa objetiva abordar as funcionalidades das técnicas secretariais dentro das empresas de Construção Civil na cidade de Macapá/AP, com o intuito de verificar a sua importância para a rotina de trabalho. O estudo busca responder ao seguinte questionamento: Como as técnicas secretariais estão sendo desenvolvidas por profissionais de diversas áreas no segmento de construção civil na cidade de Macapá – AP? Uma das justificativas deste trabalho está ancorada no fato de que, atualmente, pode ser constatada a existência de profissionais de distintas áreas atuando em grande parte deste segmento. Ademais, nota-se, também, que ele vem crescendo e, conseqüentemente, possibilitando o aquecimento da economia local. O trabalho utilizou-se da metodologia baseada na pesquisa qualitativa e também, um levantamento bibliográfico. Para a coleta de dados foi realizada uma pesquisa de campo e aplicação de um questionário com 13 perguntas fechadas direcionada para 20 empresas. Dentre os resultados encontrados com a realização desta pesquisa confirmou-se que não há profissionais da área de Secretariado atuando nessas empresas. Evidentemente, por não possuírem a formação específica, a qualidade dos serviços secretariais ficam prejudicados.

Palavras-Chave: Técnicas Secretariais. Construção Civil. Gestão.

ABSTRACT

This research aims to address the functionality of secretarial techniques within the civil construction companies in Macapá city, Amapá state, Brazil, in order to verify its importance for routine work. The study seeks to answer the following question: How secretarial techniques are being developed by professionals from different areas in the construction segment in the city of Macapá - AP? One of the justifications of this work is anchored in the fact that, currently, can be found that there were professionals from different areas working largely in this segment. Furthermore, there is also increasing and it is thus allowing the heating of the local economy. The work we used the methodology based on qualitative research and also a literature. For data collection was carried out a field survey and a questionnaire with 13 closed questions directed to 20 companies. Among the results obtained with this research it was confirmed that there Secretariat professionals working in these companies. Of course, because of lack of specific training, the quality of secretarial services are disadvantaged.

Keywords: Technical Secretarial. Construction. Management.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Variação das atividades econômicas no valor adicionado bruto à preços correntes no Amapá 2009 a 2012

Tabela 2 - Distribuição das empresas amapaenses considerando o município

Tabela 3 - Participação e variação das atividades econômicas no valor adicionado bruto a preços correntes do município de Macapá 2011 a 2012

LISTA DE QUADROS E GRÁFICOS

Quadro 1: Características das empresas

Quadro 2: Técnicas Secretarias aplicados nas empresas

Quadro 3: Nível de importância das Técnicas Secretariais para as empresas

Quadro 4: Nível de importância do Profissional de Secretariado

Gráfico 1: Em relação ao conhecimento das técnicas de arquivamento

Gráfico 2: Quanto a classificação dos arquivos e organização

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

PAC - Programa de Aceleração do Crescimento

PIB - Produto Interno Bruto

P.S.E. - Profissional de Secretariado Executivo

SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento do Amapá

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 A IMPORTÂNCIA DAS TÉCNICAS SECRETARIAIS	13
1.1 SECRETÁRIO EXECUTIVO: ATRIBUIÇÕES	13
1.2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO NA GESTÃO CONTEMPORÂNEA.....	16
1.3 AS TÉCNICAS SECRETARIAIS.....	19
1.3.1 Atendimento	19
1.3.2 Agenda.....	20
1.3.3 Preparação de viagens	21
1.3.4 <i>Check – List</i>	21
1.3.5 <i>Follow-up</i>	22
1.3.6 Organização de arquivo	23
1.3.7 Organização de eventos	24
1.3.8 Redação comercial.....	24
1.3.9 Preparação de reuniões	25
2 A GESTÃO NAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL	26
2.1 A FUNCIONALIDADE DA GESTÃO ORGANIZACIONAL INTERNA	26
2.2 A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL NAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL	28
2.3 PANORAMA GERAL DAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL EM MACAPÁ	30
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	35
4 PESQUISA DE CAMPO	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE A	49

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa possui como temática central as técnicas secretariais, que envolvem práticas laborais como atendimento, organização de eventos, reuniões, dentre outras. Sabendo disso, ela tem por finalidade investigar se as empresas de construção civil as utilizam. Sendo que, as técnicas secretariais são compreendidas como um núcleo específico da Profissão de Secretariado Executivo, mas, por meio da pesquisa bibliográfica não se encontrou uma quantidade considerável de estudos sobre este assunto, o que nos motivou a explorá-lo. No tocante a escolha por empresas da construção civil isso se justifica pelo fato delas estarem em crescimento na cidade de Macapá e, desse modo, empregando cada vez mais colaboradores.

Tendo em vista a expansão dessas empresas a pesquisa busca evidenciar a importância das técnicas secretariais na realização do trabalho destas organizações. Sendo que, a partir da evolução da profissão de Secretariado, na qual ele deixa de ser mero assessor e passa a assumir um papel de gestor dentro das instituições, ocorre à valorização do trabalho que este profissional exerce conectando suas competências a mais espaços em meio a grande competitividade existente no mercado.

Para as autoras Sena, Castro e Lopes (2008), “[...] o Secretário é totalmente polivalente, assessor, proativo, flexível, responsável, tem bom senso, iniciativa, competência, postura profissional, dinamismo, agente facilitador e tantos outros predicativos”. Desse modo, este adquiriu novas competências que lhe permitiram a rápida execução das demandas de trabalho em uma empresa, exercendo suas atividades com eficiência, utilizando o conhecimento e a aplicabilidade das técnicas secretariais.

Em relação a elas e ao seu uso para atingir a qualidade e a execução de atividades com eficácia, se faz necessário o conhecimento destas não somente na teoria, mas, principalmente, na prática, que proporciona o desenvolvimento das atividades diárias no ambiente organizacional, tais como: arquivo e documentação, atendimento, agenda, redação, *check-list*, *follow-up*, organização de eventos, preparação de viagens e reuniões. Portanto, estas técnicas exercem um importante papel na rotina dos secretários e das empresas, por auxiliarem estes a desenvolverem suas tarefas da melhor forma e com maior qualidade.

Para fomentar a temática apresentada neste trabalho realizou-se uma pesquisa de campo e um estudo aprofundado nas literaturas especializadas resultando na seguinte estrutura: no primeiro capítulo tem-se "**A Importância das Técnicas Secretariais**". Em

seguida insere-se "**A Gestão nas Empresas de Construção Civil**". Depois apresentamos a **Metodologia da Pesquisa** e, por fim, a **Pesquisa de Campo**.

No primeiro capítulo busca-se evidenciar a importância das técnicas secretariais para o Profissional de Secretariado Executivo (P. S. E.), num cenário onde ele se apresenta como agente facilitador dentro das organizações. Abordam-se, ainda, a sua evolução no mercado de trabalho, suas atribuições e o seu papel nas empresas.

Já o segundo capítulo do trabalho é dedicado ao segmento da construção civil, no qual versa-se sobre o organograma organizacional, como funciona a estrutura dessas empresas e a funcionalidade da gestão interna. Realizou-se, também, um breve levantamento a respeito da evolução destas empresas na cidade de Macapá, Estado do Amapá.

O terceiro, por sua vez, apresenta a metodologia do trabalho, que objetiva detalhar os caminhos percorridos para se chegar às informações coletadas no tópico "Apresentação dos Resultados". De antemão, destacamos que este trabalho se utiliza das técnicas qualitativas e bibliográficas. Para o processo de coleta de dados utilizou-se de um questionário com perguntas objetivas, que será detalhado oportunamente.

Por fim, no quarto e último capítulo, são apresentados e analisados os dados obtidos por meio da pesquisa de campo, que possibilitarão uma melhor compreensão das questões que envolvem as técnicas secretariais e as empresas da construção civil.

Como se pode observar este estudo foi estruturado com vistas a se responder uma problemática que circunda a profissão de Secretariado Executivo no mercado de trabalho, buscando contribuir com novos estudos, realçando a sua importância para as organizações e também explorando a atuação deste profissional em diversos ramos do mercado.

1 A IMPORTÂNCIA DAS TÉCNICAS SECRETARIAIS

1.1 SECRETÁRIO EXECUTIVO: ATRIBUIÇÕES

Com a evolução da profissão o mercado de trabalho passou a contratar profissionais formados na área para exercerem a função de secretário dentro das empresas, pois estes possuem atribuições necessárias para assessorar o executivo a gerenciar seus colaboradores com eficiência e eficácia nas atividades a serem executadas diariamente. Segundo Ribeiro (1990, p. 95):

A função de secretária pressupõe capacidade de liderança, uma vez que a profissional deve ter desembaraço, iniciativa, influência psicológica sobre o grupo, além de bom relacionamento, condições imprescindíveis para que o desempenho organizacional seja eficiente, tanto no que se refere ao trabalho do chefe, quanto a colegas e subalternos.

A profissão dispõe ainda de técnicas que são exigidas do Secretário, as quais possibilitam o desempenho de diversas atividades na organização. Logo, ele se torna um profissional com perfil multifuncional capaz de conhecer a organização como um todo. Ao considerarmos tais afirmativas nota-se que é importante destacar as atribuições que compõem o seu perfil, conforme art. 4º da Lei nº 7377/85 (BRASIL, 1985) que regulamenta a profissão de Secretário Executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explicações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia
- X - conhecimentos protocolares.

Ao se fazer uma pequena reflexão em relação às eventuais atribuições do secretário executivo, convém enfatizar que estas devem ser tratadas como uma ferramenta de conhecimento de competência e domínio do profissional de secretariado

como citado no artigo anterior. Além das atribuições citadas na lei o profissional deve possuir competências técnicas, conforme descritas por Bortolotto e Willers (2005, p. 48) a seguir:

- Atendimento ao cliente: O profissional de Secretariado Executivo que está inserido nesse processo é peça chave, precisa conhecer os objetivos da organização, missão de cada departamento para desenvolver esta atividade com eficácia, tanto em relação ao cliente interno quanto aos clientes externos da organização.
- Comunicação e Expressão: Estabelecer e manter boas relações com coragem desprendimento coloca o profissional de Secretariado Executivo em vantagem e perspectiva para viver com qualidade.
É o processo de transmitir e receber ideais, impressões e imagens, com o objetivo de afetar o comportamento das pessoas. É a ação de tornar algo comum a duas ou mais pessoas.
- Gerenciamento da documentação e informação: Esta técnica consiste na recepção, interpretação, análise, difusão, armazenamento e manutenção de toda e qualquer informação emitida ou recebida pela organização.
Para tanto, o profissional de Secretariado Executivo deve conhecer a missão da organização produto, estrutura organizacional, interação com os demais departamentos, fazer o levantamento de dados informacionais e dos fluxos adequados para atender as necessidades do processo, desenvolver um sistema informal que prevê o tratamento da informação desde sua recepção até o seu descarte.

Diante do exposto, percebe-se que o profissional de Secretariado Executivo possui várias características e, por este motivo, ele deve estar sempre atualizado e buscando melhorias para desenvolver suas atividades rotineiras, já que essas competências se tratam de aptidões técnicas e estão em constantes mudanças.

Ainda sobre este assunto Bortolotto e Willers (2005, p. 52), citam outras competências: as humanas. Vejamos, pois, quais são elas:

- Ética: deve ser entendida como um conjunto de princípios básicos que visa disciplinar e regular os costumes, a moral e a conduta das pessoas. O Profissional Secretário Executivo ocupa posição de acessória {sic} dentro da empresa e conseqüentemente está em contato permanente com todo tipo de informação empresarial. Assim sendo, o profissional deve ter sólidos princípios éticos, pois está exposto, a todo o momento, a situações que o leve a cometer deslizes éticos em função de eventuais pressões internas e externas inerentes ao seu mundo de trabalho.
- Relações Interpessoais: Um fator importante no trato com as pessoas é saber ser flexível, isto é, ter relações conforme os casos se apresentam ou conforme as pessoas são. O profissional de Secretariado Executivo precisa trabalhar harmoniosamente com seus colegas, procurando não fazer distinção de qualquer espécie. Nesse tipo de relacionamento, deve demonstrar lealdade, confiabilidade e bom senso.

- **Relações Intrapessoais:** É de importância do profissional de Secretariado Executivo se conhecer enquanto pessoa, interpretar as características de sua personalidade, para que possa administrar em benefício do processo administrativo ou de trabalho, pois isto garantirá uma postura e um perfil adequado a um profissional de assessoramento.

Desse modo, nota-se que o perfil do Secretário Executivo vai muito além de exercer atividades de escritório. Suas tarefas englobam a empresa como um todo, o que justifica a necessidade dele estar em constante reciclagem. Quanto às competências humanas, estas, muitas vezes, exigem que o profissional mude a sua maneira de pensar e agir, para que ele possa se adequar as normas da empresa.

De acordo com estas atribuições o profissional de secretariado deve manter a rotina de trabalho planejada e organizada melhorando, assim, seu desempenho dentro da organização. Consoante a esta afirmativa, menciona-se as principais atribuições de uma secretária que são:

Planejamento: o profissional deve raciocinar sobre cada atividade a ser realizada durante o seu dia de trabalho e traçar uma estratégia, ou seja, um plano de ação, a fim de desenvolver suas tarefas com eficiência.

Organização: para executar suas tarefas o secretário deve manter o ambiente de trabalho, e suas ferramentas sempre organizados, assim, ele poderá dar cumprimento da mesma com presteza. A organização é uma verdadeira aliada, através dela o profissional pode se desfazer de materiais que ele já não utiliza como papéis que estão empilhados sobre a mesa só ocupando espaço se manter o ambiente organizado com certeza não haverá pendências ou atrasos nas tarefas.

Controle: deve-se manter total controle sobre as emoções, as atividades e aos seus subordinados. “A secretaria é a peça fundamental no mecanismo da engrenagem que faz a empresa funcionar.” Ou seja, além de traçar um plano de ação para executar as tarefas, e ter um bom senso de organização, o profissional deve controlar cada uma dessas ações, para que tudo saia como o planejado.

Liderança: o secretário é o elo entre o gestor e os demais colaboradores da empresa, e para que este elo não venha a se romper, ele deve ter liderança sobre os seus subordinados, estar sempre disposto a ajudar e a tirar dúvida, mostrando o que se espera de cada um. (SEIBLITZ, 1999).

Para Wamsler (2010, p. 46):

Hoje, a secretária integra forças-tarefa e assume atribuições de acordo com a necessidade do projeto em questão. A ordem é agregar valor para a empresa da qual faz parte. Por isso, precisa ser ativa, engajada, conhecer a organização, participar do planejamento estratégico e, principalmente desenvolver habilidades sociais e comunicacionais para relacionar-se eficazmente com dirigentes, membros de sua equipe e clientes, sejam estes internos e externos.

Finalmente, Medeiros e Hernandes (1999) afirmam ainda que as empresas procuram por profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização. O profissional de hoje é um solucionador de problemas em que o executivo confia e delega atividades extremamente importantes, com toda confiança. Após compreendermos sobre as atribuições do secretário executivo buscaremos, no próximo sub tópico, abordar este profissional na gestão contemporânea.

1.2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO NA GESTÃO CONTEMPORÂNEA

Com o crescimento da profissão de Secretariado Executivo dentro das organizações observa-se que este profissional assume o papel de Gestor junto ao executivo. Isto se deu em virtude da competitividade dentro do mercado de trabalho, onde o executivo percebeu a necessidade de contratar profissionais proativos, flexíveis e com visão de negócio.

Nessa perspectiva, o Secretário passou a assumir novas atribuições, responsabilidades e funções complexas que possibilitam o alcance do resultado esperado pela empresa. Frente a essa nova visão de mercado o profissional adquiriu uma nova área de atuação: a Gestão Secretarial. Nesse sentido, Durante (2009, p. 136) afirma que:

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

Em relação a isso, nota-se que o profissional vem demonstrando um avanço na área da gestão tornando-se um gerenciador de informações. Sendo atribuídas a ele competências técnicas e humanas, que lhe permitem trabalhar diretamente com o poder decisório da organização. Aliás, tal prerrogativa está presente nas Diretrizes Curriculares Nacionais (BRASIL, 2005), pois considera o Secretário qualificado a atuar junto com o executivo no comando das organizações. O parágrafo único, artigo terceiro, a seguir, ilustra essas afirmativas:

O bacharel em secretariado executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidade inerentes a administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos de saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como, capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional.

Com a profissão em busca de reconhecimento no mercado de trabalho o Secretário Executivo atua como um elo entre o Executivo e a equipe. Assim, deixa de ser um executor de tarefas para assumir o desafio da Gestão em criar novas estratégias que possibilitem a organização alcançar o resultado esperado. Não obstante, devido às exigências contemporâneas do mercado, ele adquiriu novas competências para o seu perfil que o tornou um profissional de apoio para seu chefe. Em relação a este perfil Lasta e Durante (2008, p. 7), complementam que:

Trata-se de um perfil multifuncional, desenvolvendo uma visão abrangente do cotidiano secretarial e organizacional e um conjunto de atividades diversificadas e que exigem conhecimentos de várias áreas, atividades estas repletas de imprevistos e que necessitam de soluções urgentes. A partir destas características, o secretário conquistou espaço no campo da gestão.

Assim sendo, o estudo acerca da gestão contemporânea propicia ao Secretário Executivo que ele atue em diversas áreas da organização como Gestor. Sobre essa tratativa Lasta e Durante (2008, p. 11) acrescentaram:

[...] o papel do gestor na organização é essencial para o desenvolvimento das pessoas e do negócio. Deste profissional espera-se uma série de habilidades e competências, que vão de técnicas a sociais humanas, pois ele necessita gerir processos, pessoas, metas, sistemas e tecnologias, tomando importantes decisões, as quais interferem no cotidiano das pessoas e da organização. O processo gerencial é, portanto, complexo, ambíguo e até mesmo paradoxal,

exigindo dos que se dedicam a esta função aprendizado constante e uma ampla compreensão de si (pessoal) e do outro (social).

Para o Secretário Gestor é fundamental buscar novos conhecimentos e ter uma visão abrangente da estrutura organizacional e do ambiente interno/externo da empresa, pois estas estão sempre alterando suas rotinas de trabalho. Dessa forma, os colaboradores da organização devem buscar novas alternativas para administrar as problemáticas que vierem a surgir a partir dessas mudanças.

Neste contexto, “o secretário gestor precisa estar ciente de que é necessário saber trabalhar com os recursos materiais, financeiros, administrativos, mas, sobretudo, ele precisa entender de gente, de seres humanos, de comportamento humano.” (LASTA; SILVA, 2011, p. 4). Somando-se a isso se tem que as organizações modernas apresentam uma visão holística em relação ao mercado já que, para acompanhar as demandas, a empresa precisa criar estratégias que correspondam às expectativas dos clientes.

Para tanto, o Executivo deve contar com profissionais diferenciados que o auxiliem no desenvolvimento do ambiente organizacional, portanto, é necessário que o Secretário Gestor conheça a estrutura organizacional da empresa em que está atuando. Essa ideia é reforçada pelas autoras Bíscoli e Cielo (2004, p. 13) ao afirmarem que:

Para atuar na gestão de empresas é preciso que o profissional responsável por pensar a organização e assessorar a gerência conheça a dinâmica organizacional, conheça a estrutura da organização e suas várias possibilidades para poder influenciar de forma consciente e eficaz nas decisões gerenciais, seja como administrador, como gerente ou como assessor.

Sendo assim, a função de Gestor exige que este profissional tenha uma visão ampla de todas as partes da organização, possibilitando compreender fatores importantes como a estrutura hierárquica, a cultura, o ambiente e os projetos desenvolvidos pelas empresas. Nesse sentido, compreende-se que o papel do Secretário Gestor vem crescendo no cenário contemporâneo devido as organizações atualmente exigirem dos profissionais um conhecimento de diversas áreas.

Por fim, o novo contexto empresarial busca profissionais que apresentem uma visão global do mundo dos negócios e que produzam ótimos resultados. Afinal de contas, as organizações do Século XXI estão preocupadas em produzir conhecimento e cabe ressaltar, ainda, que a cada momento, novas oportunidades estão surgindo no

mercado de trabalho. Diante de um cenário tão competitivo o papel do Gestor é primordial junto ao Executivo, pois as empresas estão tentando buscar alternativas para permanecer no mercado e atingir os objetivos planejados. (BÍSCOLI; CIELO, 2004).

Para uma efetiva atuação como Gestor o Secretário necessita de conhecimentos sobre o mundo, a empresa, o mercado, os concorrentes, e, principalmente, sobre as Técnicas Secretariais. O subtópico a seguir buscará evidenciá-las.

1.3 AS TÉCNICAS SECRETARIAIS

Para entender o campo de atuação do Secretariado recomenda-se conhecer as técnicas de trabalho utilizadas por estes profissionais na realização das atividades cotidianas, pois como se sabem elas necessitam ser bem executadas por eles em seus espaços laborais. Tendo em vista tais afirmativas, mostra-se importante evidenciar os referenciais existentes sobre as técnicas secretariais. Segundo Nonato Júnior (2009, p. 173) elas se conceituam da seguinte forma:

Designa toda intervenção técnica e tecnológica que se produz ao longo das atividades operacionais realizadas nos trabalhos de assessoria. As técnicas secretariais incluem: intervenção profissional, uso de tecnologia, elaboração e gestão de documentos, utilização de equipamentos físicos e virtuais e organização de atividades de escritório.

Em relação a isso, Neiva e D' Elia (2009) destacaram que é de fundamental importância entender o conceito que cada técnica compreende: agendar compromissos, redigir documentos, fazer follow-up, organizar e participar de reuniões, lidar com documentação e arquivo, organizar eventos, preparar viagens da equipe, realizar contatos telefônicos e pessoais.

Em suma, as técnicas secretariais contribuem para a realização das atividades do dia a dia do secretário executivo, pois cada uma delas possuem uma função que objetiva gerar resultados específicos, já que todas elas colaboram diretamente para o desempenho de um bom trabalho, sendo indispensável seu uso na hora de executar a demanda de serviços diários de maneira eficiente.

1.3.1 Atendimento

O ato de atender está relacionado com a forma de solucionar problemas, resolver e informar sobre determinado assunto ao público interno e externo. Seu objetivo é fazer

com que as pessoas que estão sendo atendidas se sintam bem recepcionadas e satisfeitas com o atendimento. Essa atividade pode ser definida como umas das técnicas mais importantes do profissional de Secretariado Executivo.

Dessa forma, Facirolli (s. d.) define o ato de atender da seguinte forma:

Atender – é buscar uma solução para uma necessidade solicitada. É transformar uma necessidade em realização para o outro. É tratar com cortesia e educação. Portanto, podemos dizer que atender é estar disposto a “servir”, que significa nossa capacidade de ser prestativo. É a vivência de nossa realidade produtiva e interdependente. Para servir é preciso ser humilde, mas não se humilhar. São posições completamente diferentes: devemos ter prazer em servir e em ser prestativos, pois são atitudes de dignidade, que nos enobrecem e, no mínimo, podem nos enriquecer, jamais empobrecer-nos.

O crescimento da organização depende de quem está à frente do negócio. Manter o bom relacionamento com as pessoas é saber atender com seriedade e compromisso, todas as expectativas. Sabe-se ainda que um profissional que possui essa habilidade é capaz de passar uma imagem satisfatória da empresa.

Destaca-se, também, que é importante dar atenção especial ao atendimento telefônico, de modo que o profissional que o utilizar dele tenha os seguintes cuidados: seja cordial, não transmita tom de voz baixo e nem muito alto, jamais interrompa enquanto o cliente estiver falando e procure ser o mais breve possível. Por fim, entende-se que o bom atendimento é aquele que o cliente se sente valorizado e seguro.

1.3.2 Agenda

Todo profissional depende de uma ferramenta que o auxilie em suas atividades contribuindo, assim, para que ele alcance o mínimo de organização possível. Segundo Neiva e D' Elia (2009) é por meio da agenda que se organizam todos os compromissos, como: reuniões, tarefas, viagens, etc. Como bem sabemos não é confiável guardar somente na memória todas as informações que obtemos durante o dia, já que podemos esquecer de alguma muito importante. Dessa forma, recomenda-se que o profissional de secretariado tenha sempre uma agenda em sua rotina organizacional para que não hajam falhas.

Entende-se, com isso, que ela possui o objetivo de orientar e facilitar as atividades práticas das organizações. A agenda é de suma importância para os profissionais de Secretariado Executivo, sobretudo, para o planejamento e organização

do dia a dia no trabalho. Sabe-se ainda que com a evolução dos instrumentos tecnológicos o uso desta ferramenta de trabalho deixou, em certa medida, de ser utilizada de forma impressa para se tornar informatizada, permitindo, assim, o acesso às informações com mais facilidade. (BRUN; CECHET; NEUMANN, 2010).

Para os autores Schumacher; Portela e Borth (2013, p. 241) “a agenda eletrônica pode ser utilizada como apoio à agenda física [...]”, desse modo, possibilita aumentar a segurança dos dados, uma vez que o computador emite um sinal sonoro para alertar sobre cada compromisso. Dessa maneira, é possível constatar que a agenda impressa ganhou mais um aliado a partir da chegada da informatizada e possibilitou manter as informações registradas no sistema de modo a assegurar a eficácia dos lembretes das tarefas a serem executadas.

1.3.3 Preparação de viagens

Ao preparar as viagens dos executivos tem-se que a tomada de decisão é muito importante no momento da reserva e compra de passagens, as quais requerem atenção diferenciada nos horários de saída e chegada ao local de destino. De acordo com Mendes (1990, p.108) “preparar viagens do chefe é tarefa comum para muitas secretárias cujos superiores viajam com bastante frequência. Os cuidados preliminares são encargos da secretária, que não pode esquecer qualquer detalhe”.

É necessário cuidado na preparação de viagens, pois o Secretário Executivo é a pessoa normalmente encarregada de executar esta tarefa. Não obstante, ele deve organizá-la objetivando uma viagem segura e tranquila, eliminando os possíveis problemas que, muitas vezes, são gerados pela falta de atenção.

1.3.4 *Check – List*

Esta técnica possibilita a verificação das atividades desenvolvidas no trabalho e funciona, basicamente, como um guia na execução das demandas de serviço. Por meio da *check-list* torna-se possível verificar tudo o que ainda falta providenciar e o que já foi resolvido, seja em reuniões, eventos, cerimoniais, etc., para que tudo ocorra como se planejou.

Conforme Pedroso¹ (2011):

Check-list é uma lista de verificação. Nele é possível relacionar todas as atividades e os materiais necessários para executar determinada tarefa. Ele deve ser conferido diversas vezes durante o dia, garantindo que nenhum item passe despercebido e você acabe esquecendo-se de realizar alguma tarefa importante.

Assim, pode-se dizer que a utilização da *check-list* é fundamental para manter listados todos os recursos materiais necessários para desenvolver determinada tarefa da organização, a fim de assegurar que todos os itens sejam registrados, descartando a possibilidade de que algo seja esquecido.

1.3.5 *Follow-up*

A técnica *follow-up* proporciona o acompanhamento das atividades rotineiras de uma empresa e é uma prática de utilidade do secretário. Mostra-se interessante saber ainda que ela “é uma expressão técnica inglesa que significa acompanhamento (verbo to follow = acompanhar, seguir, dar sequência)” (NEIVA; D’ ELIA, 2009, p. 198). Esta ferramenta permite separar assuntos diversos que não foram possíveis resolver durante o expediente, os documentos pendentes normalmente ficam organizados em uma pasta à parte, para que no dia seguinte possam ser providenciados.

O conceito dessa técnica é também reforçado por Wamser (2010, p.75) ao afirmar que: “O follow-up consiste na cobrança sistemática de respostas e soluções de assuntos pendentes ou que aguardam providências, permitindo o controle de informações e prazos”.

Com base nessas argumentações, para que as organizações mantenham seus documentos pendentes, de forma controlada, sem emaranhados de papéis soltos que necessitam dar andamento, sabendo que estes precisam ser executadas nos próximos dias, semanas ou até mesmo no mês seguinte, é necessário que se aplique a técnica *follow-up*.

¹ PEDROSO, Michele Tesser. **Planejando as atividades do dia**. Disponível em: <<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/planejando-as-atividades-do-dia>>. Acesso em: 11 Nov. 2014.

1.3.6 Organização de arquivo

É recomendado que se tenha cautela ao se organizar os arquivos de uma instituição, uma vez que é importante conhecer primeiro o ambiente e possuir o respectivo embasamento teórico dos métodos e técnicas de organização de arquivos. Segundo Brito (2012, p. 13) a organização de arquivos se processa da seguinte maneira:

O processo de organização do arquivo de uma instituição, assim como o de qualquer outro setor, ocorre em quatro etapas importantes: Levantamento de dados; Análise dos dados coletados; Planejamento; Implantação e acompanhamento.

Em cada uma das etapas descritas anteriormente há particularidades que precisam ser observadas, caso contrário, a organização envolvida neste processo não terá seus documentos preservados para futuras consultas. Vejamos, pois, a seguir, mais informações sobre estas fases:

Levantamento de dados: permite, basicamente, que se siga alguns parâmetros como: normas regimentais, organogramas, estatutos, etc. Isso serve de base para que se proceda de acordo com o padrão de funcionamento da empresa, permitindo, assim, conhecimento dos vários tipos de documentação que passam diariamente pela organização, pois é fundamental conhecer e fazer o levantamento desses dados. Com esta informação é possível caracterizar o gênero e espécie dos documentos de uso frequente dotada pela instituição. Além do mais, possibilita observar como é feita a classificação e o método de arquivamento, verificar a condição do espaço físico e qual o procedimento que predomina ao se fazer empréstimo. Lembrando que estes são apenas alguns dos procedimentos necessários para se fazer o levantamento dos dados..

Análise de dados coletados: diz respeito ao diagnóstico da empresa de como se encontra o estado real da organização. Aponta-se, também, as falhas que foram possíveis de se identificar durante o período do levantamento de dados.

Planejamento: faz toda diferença antes de aplicar a técnica de arquivamento, com as informações concluídas sobre o espaço organizacional e local do arquivo. Ele se norteia em direção a meta de atingir os estágios de evolução dos arquivos que são classificados em: corrente, intermediário e permanente.

Implantação e acompanhamento: são apontados como a última fase do processo de organização de um arquivo, implantação do projeto arquivístico e seu respectivo acompanhamento. A partir dessa etapa a instituição tem como dever informar todos seus colaboradores sobre as mudanças da nova rotina de serviços. (BRITO, 2012).

1.3.7 Organização de eventos

Com o planejamento torna-se possível gerenciar qualquer tipo de organização de eventos, seja de pequeno, médio ou grande porte. Exige-se, ainda, que o procedimento seja de forma estruturada, para que tudo possa sair como se espera, no sentido de alcançar o mérito de um trabalho bem feito. De acordo com Schumacher; Portela e Borth (2013, p. 265) “o planejamento é o primeiro passo para o sucesso de qualquer evento”. Dessa forma, planejar é estabelecido como uma linha de providências que abrangem uma ampla equipe.

O profissional de secretariado executivo deve ter o total domínio de como proceder ao organizar eventos, pois ele possui o devido conhecimento dessa técnica que envolve, dentre outros aspectos, a ordem de precedência, cerimonial e protocolo.

1.3.8 Redação comercial

O domínio da escrita é primordial na elaboração de documentos para uma boa comunicação. O secretário executivo enquanto agente facilitador e dotado de habilidades técnicas deve estar atento às mudanças, principalmente, as regras da Língua Portuguesa, evitando, desse modo, má compreensão por parte de quem se destina a correspondência.

Os autores Brun; Cechet e Neumann (2012 apud SABINO; ROCHA, 2004, p. 60) esclarecem “que os textos devem imprimir a cultura e reforçar a imagem da empresa através de documentos bem redigidos e com boa impressão estética e coerência na escrita”.

Dessa forma, a elaboração de documentos comerciais ou oficiais nas organizações devem ser escritos corretamente para que as informações disponíveis neles atinjam e sejam compreendidas por seus respectivos destinatários. Aliás, para que tais objetivos sejam alcançados, evidentemente, compete aos profissionais de Secretariado estar em constantes atualizações gramaticais para que não corram o risco de serem mal interpretados e, assim, não comprometerem as instituições que representam.

1.3.9 Preparação de reuniões

Quando surge a necessidade de preparar o ambiente para a realização de futuras negociações entre os executivos é importante que tudo esteja de acordo com o *script*. Neiva e D'Elia (2009, p. 201) afirmam que “a reunião de trabalho é a forma mais eficaz de comunicar decisões, controlar e delegar tarefas, bem como estudar novas estratégias empresariais”.

Vale ressaltar, também, que durante a reunião é preciso manter o profissionalismo diante das pautas que forem tratadas. Durante tais momentos exige-se a atenção do secretário para o que foi decidido com a finalidade de registrar as informações coletadas posteriormente.

Para Schumacher; Portela e Borth (2013, p. 90) a finalidade da reunião se processa da seguinte maneira: “Através das reuniões busca-se integrar as pessoas, coletar sugestões sobre o assunto em pauta, reforçar a comunicação de ideias, transmitir maior entusiasmo etc”. Com base nisso, é essencial que o secretário possa envolver-se diretamente com o assunto em discussão, no sentido de reverenciar as propostas do grupo, registrando cada detalhe decidido na reunião de negócios, pois é de fundamental importância essa atenção por que se trata de tomada de decisões ligadas ao crescimento da organização e soluções de problemas.

No mercado atuante cabe ao Secretário Executivo o conhecimento aprofundado dessas ferramentas secretariais que representam as características do perfil deste profissional. Ademais, ele possui sobre sua responsabilidade o papel de liderar sua equipe de trabalho, neste sentido, é possível fazer com que suas atividades laborais sejam executadas com sucesso por meio do domínio das técnicas secretariais. Com isso, de acordo com Santos e Moretto (2011 apud SABINO; ROCHA, 2004, p. 95):

Para que a figura do profissional de Secretariado Executivo venha a ocupar um espaço dentro da organização, é necessário algumas características que devem fazer parte do perfil profissional, como ser um conhecedor das técnicas secretariais com excelência; ser comprometido com a empresa, polivalente, negociador, programador de soluções, proativo e participativo.

Nonato Júnior (2009, p. 92) assegura que, “em todo o mundo, os conhecimentos da área Secretarial crescem e se complexificam [...], esclarecendo que a mesma tem

evoluído resultando no bom desempenho das tarefas com sucesso”. Com base nesta afirmativa, nota-se a importância do conhecimento por parte de um profissional que conheça e entenda integralmente o assunto, sem oferecer riscos as atividades da organização em que atua.

De acordo com Serafim Filho (1999) “a gestão do conhecimento passa do compartilhamento dos conhecimentos individuais para a formação do conhecimento organizacional”. Reforçando essa linha de pensamento o autor mostra a relação de como adquiri-lo e define que, através do conhecimento individual que uma pessoa obtém em determinado assunto, este pode ser compartilhado entre as pessoas tornando-se coletivo. Cabe à organização absorve-lo por meio da interação de seus membros e instigando-os cada vez mais a novas descobertas.

Transpondo essas argumentações para o campo de atuação do Secretário Executivo dentro das empresas tem-se que é importante essa troca de informação e a prática dos mesmos, permitindo uma boa relação entre o profissional e a organização. Portanto, constata-se que a construção do conhecimento está em um contínuo processo de transformação e sujeito da inovação.

O Secretário Executivo com sua habilidade de manuseio das ferramentas de trabalho é o grande conhecedor de seus deveres, pois é de sua competência buscar sempre se atualizar no ramo de suas atividades secretariais. Conforme Bortolotto e Willers (2005 apud MAGALHÃES; SOUZA 2001, p. 48) “é chamado de técnicas secretariais o conhecimento de métodos para o desenvolvimento de atividades administrativas que irão assegurar a eficácia de resultados”.

Finalmente, o mercado tem se mostrado muito mais exigente quanto à contratação de profissionais habilitados com capacidade de interação com o desenvolvimento empresarial, pois se exige o profissionalismo como foco para o alcance do sucesso nos negócios.

2 A GESTÃO NAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL

2.1 A FUNCIONALIDADE DA GESTÃO ORGANIZACIONAL INTERNA

A palavra gestão pode ser definida como gerenciamento, o ato de administrar uma tarefa, ou até mesmo uma organização. Segundo Robbins e Coulter (2009, p. 22) “gestão é a coordenação e supervisão do trabalho de outros para que as suas atividades

sejam desempenhadas eficiente e eficazmente”. Ainda segundo Ferreira (2002, p. 109), “gestão organizacional significa permitir que um indivíduo de excelente atuação empresarial realize livremente seu trabalho, sendo que a gerência da organização deve exercer sua autoridade para garantir a coordenação das atividades, de forma a alcançar bons resultados econômicos”.

O gestor tem como objetivo dirigir, coordenar, supervisionar seus colaboradores, para que as atividades sejam executadas de acordo com o planejado, assim atingindo as metas da organização. Para Fayol (1981) o gestor é identificado por aquilo que realiza na empresa. Trata-se daquele que vai interpretar os objetivos organizacionais e atuar por meio de um planejamento, com vistas à alcançar as metas desta organização. Diante do exposto pode-se destacar que o gestor é o colaborador que realiza o que foi planejado com eficácia, sempre liderando e controlando os demais.

O engenheiro civil, que na maioria das empresas é o dono ou sócio administrador, ou seja, o gestor de nível mais elevado, ele por sua vez exerce esta função com muita presteza. O fato das empresas de construção civil estar diretamente ligadas ao setor de obras, além do gestor que está no nível hierárquico mais alto da organização, o mestre de obra por sua vez não deixa de exercer a função de gestor, intervindo diretamente no que se refere à área de construção.

Tavares (2012) afirma que o engenheiro exerce desde a função de gestor de logística, função na qual tem que decidir sobre os diversos materiais que precisa adquirir e empregar nas obras, até a de gestor de pessoas, visando o cumprimento do cronograma previsto no projeto de construção, acompanhando cada etapa programada e supervisionando as condições de sua execução preservando, dessa forma, os padrões de qualidade e garantindo a segurança no trabalho.

Sabe-se que o setor da construção civil hoje em dia tem considerável importância no que se refere à atividade econômica, tanto na geração de emprego e renda, quanto na elevação do Produto Interno Bruto (PIB). O sucesso deste crescimento se deve a mudança no cenário econômico e o incentivo do governo em relação as suas políticas sociais, que facilitou bastante o chamado “Crédito Imobiliário”. Com isso, as empresas de construção civil vão surgindo e se expandindo a fim de suprir a grande demanda da população.

A gestão envolve os princípios administrativos: planejar, organizar, dirigir e controlar, ou seja, ela não está somente ligada aos canteiros de obras, mas sempre

presente nos demais setores e, se usada corretamente, a tendência é que a empresa seja reconhecida no mercado.

2.2 A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL NAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CÍVIL

Para compreender como funciona a estrutura das empresas de construção civil é preciso saber alguns conceitos sobre estrutura organizacional. De acordo com DAFT (2005, p. 222):

A estrutura organizacional é definida como: (1) um conjunto de tarefas formais atribuídas aos indivíduos e departamentos; (2) relacionamentos formais de comando, incluindo as linhas de autoridade, a responsabilidade de decisão, o número de níveis hierárquicos e a amplitude de controle do gerente e; (3) o projeto de sistemas para garantir a coordenação eficaz dos funcionários entre os departamentos.

Nas perspectivas de Chiavenato (2010, p. 108), “as empresas são formadas por pessoas e recursos pertencentes a grupos específicos. A junção desses grupos é chamada de estrutura organizacional”. Assim, pode-se dizer que a estrutura organizacional é a forma como a empresa agrupa seus colaboradores em departamentos, nos quais estes servidores são divididos em níveis hierárquicos. Existem várias funções para as estruturas organizacionais, porém, ressaltaremos três que, segundo Hall (2004, p. 47), são as básicas:

(1) toda estrutura organizacional tem que ser eficaz, isto é, produzir resultados e atingir metas; (2), os organogramas são criados para que os colaboradores se adaptem às exigências das organizações, e não o contrário; (3) as estruturas indicam quais os níveis possuem o maior poder, onde são tomadas as decisões e quem as toma, e quais são as atividades realizadas.

Para elaborar uma estrutura organizacional é necessário compreender seis outros elementos conforme enfatizado por Menegon (2012): especialização do trabalho, departamentalização, cadeia de comando, amplitude de controle, centralização/descentralização e formalização. Detalhadamente, vejamos de que forma cada uma delas se caracterizam e como se organizam.

Especialização do trabalho: pode ser entendido como divisão do trabalho onde as tarefas ou atividades são delegadas, para que os colaboradores não fiquem

sobrecarregados. Sobral e Peci (2008, p. 168) afirmam que especialização do trabalho é o grau em que as tarefas são divididas e padronizadas para que possam ser aprendidas e realizadas de forma relativamente rápida por um único indivíduo em uma dada organização.

Departamentalização: após ser realizada a especialização do trabalho, as pessoas são agrupadas de acordo com as atividades relacionadas ou similares em que realizam. Assim, Sobral e Peci (2008, p. 172) argumentam que:

O departamento refere-se a uma unidade de trabalho que agrega um conjunto de tarefas semelhantes ou coerentes entre si sob a direção de um administrador. [...] Uma maior especialização implica uma agregação maior de tarefas e maior dispersão horizontal da estrutura organizacional. Os administradores fazem escolhas sobre agrupar e integrar não apenas tarefas, mas também os recursos humanos e materiais da organização em departamentos.

Cadeia de comando: após a especialização do trabalho e a departamentalização é necessário que haja autoridade para que as pessoas possam chefiar suas equipes, isto quer dizer que toda organização requer uma determinada hierarquia. Para Chiavenato:

[...] A hierarquia define os níveis de autoridade e responsabilidade [...] O lado reverso da autoridade é a responsabilidade. Ela significa o dever de assumir a tarefa e de prestar contas por ela. A distribuição da autoridade e da responsabilidade por toda a cadeia. (CHIAVENATO, 2010, p. 152).

Amplitude de controle: em cada setor organizacional existe um chefe, que é responsável por uma quantidade de funcionários, na qual ele tem a função de dirigir essas pessoas e é essa quantidade que define a amplitude de controle deste diretor. Chiavenato (2009) complementa que a amplitude de controle depende do tipo de atividade exercida pelos funcionários: quanto mais simples o exercício, tanto maior a amplitude de controle terá o chefe; quanto mais complexa a atividade for, menor será a amplitude de controle.

Centralização e descentralização: quando a empresa é centralizada, significa que o poder de decisão é do nível hierárquico mais alto da organização. Já uma empresa descentralizada, o poder decisório pode ser tomado pelos demais níveis hierárquicos. (CHIAVENATO, 1997).

Formalização: Segundo Robbins (2010), a formalização é o ponto em que se verifica o grau de padronização das atividades realizadas na empresa. Quando se define

uma atividade muito formalizada, significa que o responsável por ela não tem muita autonomia, pois a atividade já está em andamento devido à padronização da mesma de maneira automática.

As empresas de construção civil geralmente possuem poucos departamentos. Seu poder de decisão é centralizado, já que a decisão é tomada pelo gestor que está no topo da organização, ou seja, no nível mais alto. Isso ocorre devido a constante presença dos diretores (sócios administradores) nos canteiros de obras. O mestre de obra, em média, é o que tem a amplitude de controle, uma vez que ele comanda uma quantidade de funcionários maior em relação aos demais setores. Estes profissionais que se reportam ao mestre de obra são: pedreiros, carpinteiros, ferreiros, operador de betoneira e os ajudantes.

Em se tratando da construção civil não existe muita padronização nas tarefas, por este motivo, o grau de formalização, neste caso, é considerado inferior. Segundo Costa (2013), existe uma estrutura informal nas obras, por meio dos profissionais, onde alguns se destacam mais e mostram certa liderança, tomando a frente de atividades, conseguindo resultados melhores, conseqüentemente, atingindo metas. A diretoria por sua vez, ao perceber tal iniciativa de certos colaboradores, incentiva-os com gratificações e promoções. A estrutura organizacional de uma empresa do ramo da construção civil varia muito de empresa para empresa, dependendo se ela for de pequeno, médio ou grande porte.

2.3 PANORAMA GERAL DAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL EM MACAPÁ

As empresas de construção civil têm crescido expressivamente na capital do Amapá, conforme o presidente do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (TOSTE, 2014). Ele afirma que “a cidade de Macapá cresceu e aumentou o número de investimentos em novos conjuntos habitacionais e verticalizações [...]. Um maior número de projetos significa que mais pessoas estão construindo e mais empresas estão ampliando seus negócios”. Com isso, cresce também a oferta de empregos voltados para estas empresas, nas quais o ramo da construção civil apresenta um importante papel para economia do Estado.

Nesse sentido, a cartilha das Contas Regionais 2012, elaborada pela SEPLAN, e pelo IBGE, apresenta dados das contas regionais como o PIB do Estado e o PIB do

município do ano de 2012, onde se tem uma análise descritiva do comportamento da economia atendendo aos setores e atividades econômicas.

Quanto a isso, ficou evidenciado que entre as atividades econômicas que apresentaram um crescimento diferenciado foi o setor da construção civil crescendo 89,4%, resultado obtido através de obras públicas, obras privadas e principalmente pelas obras residências. Esse dado pode ser observado na tabela 1, a seguir:

Tabela 1: Variação das atividades econômicas no valor adicionado bruto a preços correntes no Amapá 2009 a 2012

Amapá	Amapá (%)			
	2009	2010	2011	2012
Total	9,2	11,3	8,8	
Agricultur, Silvicultura, e exploração florestal	-9,9	1,2	10,2	13,9
Pecuária e Pesca	2,8	31,0	13,1	12,9
Indústria Extrativa	-56,8	313,0	-7,1	-48,8
Indústria de Transformação	21,9	-17,4	-11,5	66,4
Prod. e dist. de eletricidade, gás, água, esgoto e limpeza urbana	-10,1	5,3	-4,0	33,3
Construção Civil	20,3	22,5	-14,7	89,4
Comércio e Serviços de Manutenção e Reparação	-0,4	0,3	13,5	5,7
Alojamento e Alimentação	13,3	7,2	0,4	11,0
Transportes, armazenagem e correio	42,2	-1,7	18,7	35,7
Serviços de Informação	-13,4	19,1	24,1	-26,7
Intermediação Financeira	22,3	19,1	11,6	34,1
Atividades Imobiliárias e Aluguéis	10,9	7,4	10,5	8,9
Serviços Prestados às Empresas	72,7	-7,8	23,8	13,3
APU	9,1	16,1	10,1	25,8
Educação + Saúde	15,3	2,1	1,4	18,7
Demais serviços: Serv prestados às famílias e Serv domésticos	23,9	7,0	4,0	21,7

Fonte: SEPLAN (2014)

Em relação ao Produto Interno Bruto do Amapá, em 2012, nota-se que foi de R\$ 10.420 (bilhões), onde, historicamente, de 2002 a 2012 sua participação saiu de 0,2 para 0,3% na economia do Brasil. Ainda referente a esta cartilha: “Este desempenho é atribuído ao crescimento de todos os setores, em especial o da indústria que cresceu 53,4% e recupera sua participação na economia com 10,8%”. (SEPLAN, 2014, p. 16).

Com o crescimento da economia do Estado o setor da construção civil se expandiu em todos os municípios devido um conjunto de fatores como o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), obras públicas, construções residenciais, obras de

condomínios e loteamentos residenciais e também obras privadas com investimentos em grandes empreendimentos na cidade de Macapá. Em relação aos municípios, Macapá se destaca com um maior número de empresas em 2012, sendo 5.734 que correspondem a 72,97% das empresas no Estado, de acordo com a tabela 2.

Tabela 2: Distribuição das empresas amapaenses considerando o município

	Numero de empresas			Participação		
	2006	2011	2012	2006	2011	2012
EMPRESAS/ AP	5.781	8.302	7.865			
Macapá	3.970	5.947	5.739	68,67	71,63	72,97
Santana	752	1.069	914	13,01	12,88	11,62
Laranjal do Jari	331	365	374	5,73	4,4	4,76
Oiapoque	275	259	241	4,76	3,12	3,06
Porto Grande	68	100	99	1,18	1,2	1,26
Pedra Branca do Amapari	22	82	93	0,38	0,99	1,18
Mazagão	63	84	71	1,09	1,01	0,9
Calçoene	44	69	59	0,76	0,83	0,75
Amapá	47	72	56	0,81	0,87	0,71
Vitória do Jari	74	57	53	1,28	0,69	0,67
Ferreira Gomes	24	51	46	0,42	0,61	0,58
Tartarugalzinho	34	55	39	0,59	0,66	0,5
Serra do Navio	34	36	29	0,59	0,43	0,37
Itaubal	17	23	21	0,29	0,28	0,27
Cutias	17	21	20	0,29	0,25	0,25
Pracuúba	9	12	11	0,16	0,14	0,14

Fonte: IBGE (2012)

Entende-se que o numero elevado de empresas no município se deve ao seu desenvolvimento sendo que as construtoras civis representam uma boa parte desse quantitativo. Segundo Freitas (2011, p. 100-101):

[...] após um período de estagnação, a construção civil apresenta sinais de crescimento no Estado, principalmente em função da retomada de um significativo número de obras públicas, como escolas, feira do pescado, estádio de futebol do Zerão, galpões do sambódromo {sic} etc. Quanto aos investimentos privados, o mesmo assevera que há uma tendência à verticalização, principalmente na zona central da cidade, dotada de uma certa infraestrutura de água e esgoto e com terrenos registrados no cartório de imóveis, o que não ocorre em áreas periféricas.

Portanto, pode-se entender que as empresas de Construção Civil têm evoluído positivamente na cidade, em razão do elevado número de obras sendo realizado em toda ela. Em relação à participação do setor na economia de Macapá a SEPLAN registrou um aumento de 6,90% em 2012 comparado com o ano de 2011 que foi de 4,24%, o que pode ser constatado na tabela 3 como sendo um resultado expressivo para o setor da Construção Civil.

Tabela 3: Participação e variação das atividades econômicas no valor adicionado bruto à preços correntes do município de Macapá 2011 a 2012

Macapá	Participação (%)			
	Participação		Variação	
	2011	2012	2011/ 2010	2012/ 2011
Total	100	100	8,26	13,60
Agricultur, Silvicultura, e exploração florestal	0,48	0,45	12,11	7,22
Pecuária e Pesca	0,35	0,34	7,62	11,74
Indústria extrativa	0,09	0,04	-11,49	-51,36
Indústria de transformação	0,56	0,77	-11,98	55,34
Construção civil	4,42	6,90	-18,46	77,55
Produção e distribuição de eletricidade e gás, água e esgoto e limpeza urbana	0,49	0,58	-4,55	35,04
Comércio e Serviços de Manutenção e Reparação	16,65	15,11	11,41	3,14
Alojamento e Alimentação	2,03	1,93	-1,51	8,36
Transportes, armazenagem e correio	2,56	2,79	14,94	24,14
Serviços de Informação	2,30	1,42	31,12	-29,98
Intermediação Financeira	3,13	3,81	11,35	38,07
Atividades Imobiliárias e Aluguéis	12,65	12,06	9,79	8,30
Serviços Prestados às Empresas	2,46	2,43	23,19	12,29
APU	46,62	45,86	9,59	11,76
Educação Mercantil	2,35	2,46	0,39	18,67
Saúde Mercantil	0,28	0,28	9,31	15,16
Demais serviços: Serv prestados principalmente às famílias e assoc e Serv domésticos	2,61	2,77	3,45	20,53

Fonte: SEPLAN (2014)

Dessa forma, tendo por base as informações apresentadas anteriormente constata-se que não só em Macapá, mas em todo o Estado as empresas de Construção Civil cresceram gradativamente. Assim, tornaram-se um setor importante para a economia local, além de atrair novos empregos para o mercado de trabalho, bem como resultando na possibilidade de atuação profissional de diversas áreas dentro dessas empresas.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O trabalho visa analisar e discutir a funcionalidade das técnicas secretariais dentro das empresas de Construção Civil da cidade de Macapá e ainda evidenciar a sua importância para a rotina de trabalho dessas empresas. Vislumbra-se, assim, contribuir com novos conhecimentos sobre os diversos ramos do mercado em que o profissional de Secretariado Executivo pode atuar, como o da Construção civil, por exemplo.

Desse modo, a pesquisa utilizou da abordagem qualitativa, que segundo Godoy (1995, p. 20) permite que:

[...] um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Para tanto, o pesquisador vai a campo buscando “captar” o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vistas relevantes.

Para desenvolver o método mencionado foi feita a aplicação de um questionário fechado, com 13 questões direcionadas para as 20 empresas de Construção Civil. Sendo finalizado o trabalho com a pesquisa bibliográfica que é fundamentada “quando elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na Internet”. (SILVA; MENEZES, 2001, p. 21).

Somando-se a isso, o presente estudo tem por propósito identificar quais os tipos de técnicas aplicadas e se existem profissionais formados na área de Secretariado executando-as nessas empresas. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de campo na cidade de Macapá, no período de 03 a 12 de dezembro de 2014, a fim de buscar respostas para a temática abordada neste trabalho.

4 PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa foi realizada com o intuito de explorar novas possibilidades de mercado para a profissão de secretariado executivo, visando levantar questões que pudessem favorecer a inserção destes profissionais em ramos diferenciados, como o da construção civil. Dessa forma, aplicou-se um questionário em 20 empresas da Construção de Civil localizadas na cidade Macapá. Após o recolhimento dos questionários realizou-se a tabulação, bem como a análise dos dados coletados.

No quadro 1 apresentam-se as principais características das empresas, tais como: o ramo de atividade, setor econômico e porte. Pode-se observar que grande parte é voltada para o ramo da construção civil, porém existem outras que se diferenciam. No setor econômico, há uma diversidade entre todas, onde a maioria apresenta-se como prestadora de serviços. Em seguida, temos a indústria, o comércio e apenas uma não soube responder. Quanto ao porte das empresas, elas se apresentam como médias e pequenas.

Quadro 1 - Características das empresas		
Ramo de atividade		
	Frequência	Percentual
Arquitetura e Construção	1	5,0
Construção Civil	17	85,0
Imobiliária e Construtora	1	5,0
Projetos e Exe. de Edificações	1	5,0
Total	20	100,0
Setor Econômico		
	Frequência	Percentual
Não respondeu	1	5,0
Indústria	6	30,0
Comercio	4	20,0
Serviços	9	45,0
Total	20	100,0
Porte da empresa		
	Frequência	Percentual
Pequena empresa	9	45,0
Média empresa	11	55,0
Total	20	100,0

Fonte: Pesquisa de campo/ dezembro de 2014

A seguir tem-se o quadro 2 que versa sobre as Técnicas Secretariais encontradas nestas empresas.

Quadro 2 - Técnicas Secretariais aplicadas nas empresas.			
		Frequência	Percentual
Atendimento interno e externo	Possui	20	100,0
Organização de arquivo	Possui	19	95,0
	Não possui	1	5,0
	Total	20	100,0
Preparação de viagem	Possui	11	55,0
	Não possui	7	35,0
	Não respondeu/ Não sabe	2	10,0
	Total	20	100,0
Organização de eventos	Possui	11	55,0
	Não possui	9	45,0
	Total	20	100,0
Agenda	Possui	17	85,0
	Não possui	2	10,0
	Não respondeu/ Não sabe	1	5,0
	Total	20	100,0
Redação de documentos	Possui	17	85,0
	Não possui	1	5,0
	Não respondeu/ Não sabe	2	10,0
	Total	20	100,0
CheckList	Possui	12	60,0
	Não possui	4	20,0
	Não respondeu/ Não sabe	4	20,0
	Total	20	100,0
Follow-up	Possui	10	50,0
	Não possui	4	20,0
	Não respondeu/ Não sabe	6	30,0
	Total	20	100,0
Reunião	Possui	18	90,0
	Não possui	2	10,0
	Total	20	100,0

Fonte: Pesquisa de campo/ dezembro de 2014

Visualizando o quadro 2 percebe-se que os respondentes demonstraram conhecer as técnicas secretariais, não especificamente aplicadas, mas de modo superficial, ou seja, empiricamente. Foram apresentadas nove, no entanto, duas se mostraram desconhecidas pelos respondentes: *CheckList* e *Fallow-Up*.

Encontrou-se, também, que outras duas não são utilizadas nas empresas: Preparação de Viagens e Organização de Eventos. Dessa forma, entende-se que as técnicas *Follow-Up* e *CheckList* são fundamentais para manter o controle e a organização no trabalho, bem como a preparação de viagem e organização de eventos.

O fato de se constatar o desconhecimento ou a não utilização de algumas técnicas mostra-se preocupante, pois sinaliza a falta de compreensão sobre a importância que elas possuem no andamento das atividades de uma organização. Nesse sentido, a ausência de conhecimento específico por parte dos respondentes não permite que as atividades da organização sejam desenvolvidas adequadamente. Com isso, as técnicas secretariais são “[...] métodos e procedimentos para desenvolvimento de atividades, identificação de processos administrativos e viabilidade de geração de resultados empresariais”. (SIQUEIRA, 2003).

Quadro 3 - Nível de importância das Técnicas Secretariais para as empresas			
		Frequência	Percentual
Atendimento	Importante	20	100,0
Organização de arquivo	Importante	20	100,0
Preparação de viagem	Importante	11	55,0
	Sem importância	4	20,0
	Não respondeu/ Não sabe	5	25,0
	Total	20	100,0
Organização de eventos	Importante	12	60,0
	Sem importância	5	25,0
	Não respondeu/ Não sabe	3	15,0
	Total	20	100,0
Agenda	Importante	19	95,0
	Não respondeu/Não sabe	1	5,0
	Total	20	100,0
Redação de documentos	Importante	19	95,0
	Sem importância	1	5,0
	Total	20	100,0

CheckList	Importante	14	70,0
	Sem importância	2	10,0
	Não respondeu/ Não sabe	4	20,0
	Total	20	100,0
Follow-up	Importante	10	50,0
	Sem importância	4	20,0
	Não respondeu/ Não sabe	6	30,0
	Total	20	100,0
Reunião	Importante	19	95,0
	Não respondeu/ Não sabe	1	5,0
	Total	20	100,0

Fonte: Pesquisa de campo/ dezembro de 2014

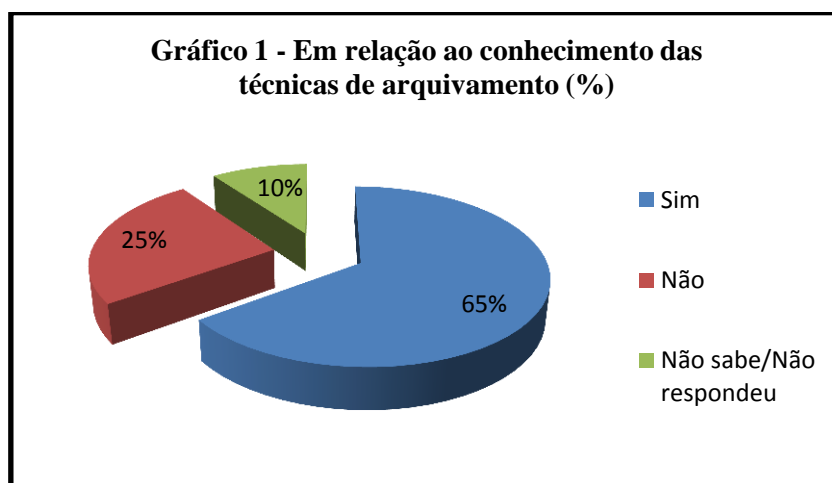
No quadro 3 tem-se um cenário mais favorável as técnicas secretariais, já que os entrevistados demonstraram perceber a finalidade e importância dessas aplicações no dia a dia das empresas. Ainda pode-se observar que há uma minoria afirmando considerar pouco importante a utilização das técnicas secretariais para organização do trabalho de sua empresa isso, possivelmente, se deve ao fato de não haver profissionais com a respectiva formação, que engloba, de modo geral, as técnicas mencionadas no quadro anterior.

Quanto as nove técnicas apresentadas, percebe-se que nem todas são consideradas importantes de acordo com os dados obtidos: Preparação de viagens, (4) disseram não ter importância; organização de eventos (5); agenda (1); redação de documento (1); *CheckList* (2); *follow-up* (4) e reunião (1).

O objetivo do questionamento anterior foi verificar o grau de conhecimento dos colaboradores da empresa sobre as técnicas secretariais. Os dados mostraram que eles não possuem pleno conhecimento, já que em alguns momentos procuram dividir as técnicas em maior ou menor importância. Apesar da pergunta ter esse direcionamento sabe-se que todas são importantes para os profissionais de Secretariado. Neste caso, verifica-se que os respondentes acabam se contradizendo, pois observou-se certa insegurança ao responderem sobre a função das técnicas.

Para Freitas (s. d.) a palavra técnica pode ser definida como “criar um manejo, um conhecimento que possa gerar inventos com intuito de facilitar um determinado trabalho”. Assim, é necessário destacar o quanto as técnicas são fundamentais, pois cada uma tem seu papel e importância, que é fundamental para gerar resultados.

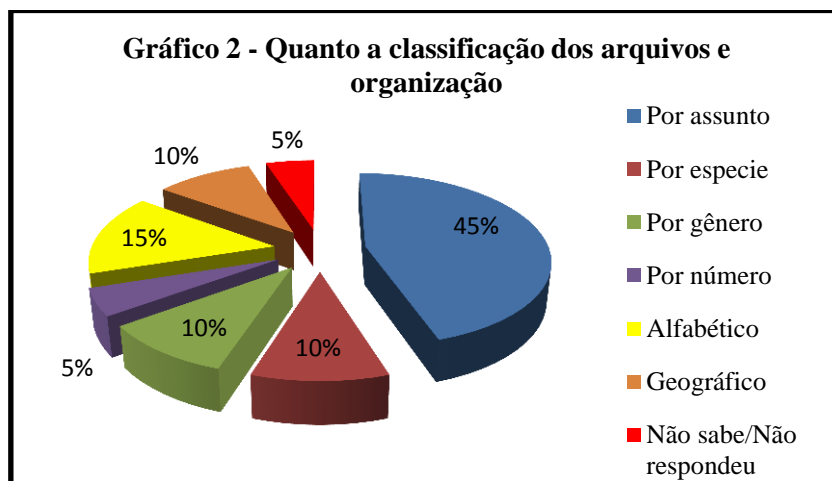
A seguir apresentamos os dados obtidos em relação ao conhecimento dos respondentes sobre as técnicas de arquivamento.



Fonte: Pesquisa de campo/ dezembro de 2014

A partir dos dados obtidos no gráfico 1 nota-se um grau elevado dos respondentes que afirmam ter o conhecimento das técnicas de arquivamento. Mais uma vez foi possível constatar que é apenas de forma empírica e sem conhecimento aprofundado, haja vista que os respondentes não possuem formação em Secretariado. No entanto, afirmam entender de arquivamento. Nesse sentido, percebe-se que os entrevistados se contradizem no gráfico acima, quando dizem conhecer as técnicas secretariais, porém 35% afirmam não conhecer a técnica de arquivamento.

No gráfico a seguir, que versa sobre a classificação dos arquivos e organização, apresentamos os seguintes resultados.



Fonte: Pesquisa de campo/ dezembro de 2014

Quanto ao gráfico 2, os entrevistados afirmam utilizar um dos métodos acima para classificar os arquivos da organização. Porém, no período de investigação foi possível perceber que essa técnica de arquivamento é feita por profissionais sem formação adequada nas empresas, ou seja, não há um profissional da área secretarial para desenvolver as respectivas técnicas com o devido conhecimento específico.

Com base no gráfico 2 entende-se, ainda, que os respondentes se contradizem ao afirmarem possuir conhecimento das técnicas de arquivo, onde nota-se o desconhecimento por parte das empresas na forma correta de se aplicar a técnica de arquivamento. Gonçalves (1998) afirma que os documentos organizados por meio de um plano de classificação se não estiverem ordenados por nenhum critério serão manipulados com mais dificuldades (o acesso a eles será mais difícil).

Desse modo, pode-se perceber que essas empresas apresentam certa desorganização em relação a forma como organizam seus arquivos. De acordo com Prado (1986, p. 4), “o arquivo serve de instrumento principal de controle à ação administrativa de qualquer empresa, seja ela privada ou pública”. E para o P.S.E. é de fundamental importância manter organizado o arquivo da empresa em que atua, pois ele tem o conhecimento específico da técnica de arquivamento.

Finalmente, conclui-se que a presença de um profissional com formação adequada para atuar junto à administração da empresa é relevante para o desenvolvimento das atividades e também para o crescimento da mesma. Ademais, o secretário executivo apresenta habilidades e técnicas que lhe permitem atuar na gestão dessas empresas, fazendo com que estas desenvolvam o seu trabalho com mais eficiência gerando, assim, melhores resultados.

Quadro 4 - Nível de importância do Profissional de Secretariado			
		Frequência	Percentual
Para você a função da agenda é importante para desenvolvimento das atividades em sua empresa?	Sim	20	100,0
Para você é importante a organização de reuniões para a empresa?	Sim	20	100,0
O Sr. considera que o bom atendimento representa o cartão de visita de sua empresa?	Sim	20	100,0

Considerando as questões anteriores referentes as técnicas Secretariais e a necessidade de conhecimentos específicos para aplicação das referidas técnicas. Você considera importante o papel do P.S.E nas organização, em que nível?	Muito importante	18	90,0
	Pouco importante	1	5,0
	Não sabe/Não respondeu	1	5,0
	Total	20	100,0

Fonte: Pesquisa de campo/ dezembro de 2014

Na apresentação da tabela 4 observa-se que 90% dos entrevistados concordam ao reconhecer a importância e presença do profissional de secretariado executivo atuando nas organizações. E ainda afirmam que a função da agenda, organização de reuniões e atendimento são importantes para a realização das atividades da empresa. Não obstante, 5% afirmam que a presença do secretário é pouco importante para atuar no desenvolvimento das atividades da sua empresa e outros 5% dizem que não sabem responder sobre a importância desse profissional.

De acordo com Durante (2009, p. 137) a presença do secretário na gestão da empresa é conceituado como:

Planejador, organizador e controlador de agendas, arquivos, viagens, reuniões, documentos e supervisor de serviços de apoio como protocolo, recepção e xérox e, para tanto, serve-se das ferramentas gerenciais de liderança, motivação, comunicação, negociação e criatividade, que são as mesmas utilizadas pelo seu gerente.

Dessa forma, é necessário realçar a importância desse profissional atuando nos mais diversos setores empresariais, dentre eles, no da construção civil. E não menos significativo, na possibilidade de alertar as construtoras civis sobre o desconhecimento, para que o nível de valoração dada a este profissional possa crescer mediante ao resultado da pesquisa aplicada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A profissão de Secretariado Executivo tem evoluído no mercado de trabalho e este profissional passou a desempenhar um papel importante dentro das organizações. Em nossa compreensão, isso se deve ao fato das novas exigências do mercado, nas quais o Secretário tem se adequado por meio de um perfil mutável e apresentando-se, ainda, como um gerenciador de informações que auxilia na administração das empresas.

Conforme apresentado no decorrer do trabalho, o ramo da Construção Civil tem mostrado um elevado crescimento no Estado do Amapá, sobretudo, na cidade de Macapá. Esse fato permitiu que essas empresas se destacassem atualmente tornando-se, também, geradoras de novas oportunidades trabalhistas no mercado.

Nesse sentido, a pesquisa realizada possibilitou identificar que as empresas de Construção Civil utilizam das técnicas secretariais sem possuir o conhecimento específico, pois estas desconhecem as funções de cada técnica e também deixam de utilizar algumas como: o *checklist*, *follow-up*, organização de eventos e preparação de viagens. Isso ocorre por conta da ausência de profissionais com formação específica na área, o que foi confirmado durante o desenvolvimento da pesquisa, já que não há profissionais de Secretariado Executivo atuando neste ramo.

Mediante esse quadro é necessário buscar intensificar o fortalecimento da classe junto à sociedade, no intuito de se mostrar a real importância do P.S.E para as organizações, no que diz respeito ao gerenciamento das atividades ligadas à secretaria e outras afins como, gestão e assessoria, por exemplo. Além disso, há se de desmistificar que as técnicas secretariais podem ser exercidas por qualquer profissional e que ter um secretário com formado na área é supérfluo.

Com os resultados encontrados também pudemos constatar que há profissionais de outras áreas exercendo as atividades que competem aos profissionais de Secretariado de maneira empírica e com pouco ou nenhum conhecimento específico. Na pesquisa, ocorreram muitos casos de respondentes se contradizendo em relação às questões que envolvem diretamente o desempenho, conhecimento e aplicação das técnicas secretariais.

Em suma, pode-se compreender que para as empresas de Construção Cível a contratação do profissional de Secretariado Executivo se tornaria viável, pois, este tem a capacidade de gerenciar todas as técnicas secretariais que auxiliam na rotina de trabalho

dessas empresas possibilitando, desse modo, que elas desenvolvam suas atividades diárias com mais eficácia, para atender as demandas de trabalho nessas organizações.

REFERÊNCIAS

Amapá. Governo. Secretaria de Estado do Planejamento. **Contas Regionais 2012**. Macapá: SEPLAN, 2014. Disponível em: <http://www.seplan.ap.gov.br/publicacao/pib/PIB_2012.pdf [750|950]>. Acessado em: 15 dez. 2014.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. Gestão organizacional e o papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**. v. 3, n. 3, 2004. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/741/626>>. Acesso em: 11 Nov. 2014.

BEUREN, I. M (org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

BORTOLOTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo: Explanção das Principais Características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**. v. 4, n. 4, 2005. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>>. Acesso em: 16 Nov. 2014.

BRASIL. **Lei n. 7.377**, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 13 nov. 2014.

BRASIL. **Câmara de educação superior. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005**. Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Ministério da Educação. Brasília, DF. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/diretrizes-curriculares-cursos-de-graduacao>>. Acesso em 15 jan. 2014.

BRITO, Luizel Simões. **Arquivo e Documentação: dos conceitos aos métodos de arquivamento**, Apostilado – Guia de estudos dos conceitos aos métodos, Universidade Federal do Amapá – Curso Bacharelado em Secretariado Executivo, Amapá, 2012.

BRUN, Adriana; CECHET, Graziela; NEUMANN, Suzana. Gestão secretarial: A evolução das funções do profissional de Secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, p. 36-51, n. 8, 2012.

CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo**. 5a ed. rev. e atual. São Paulo: D'Livros Editora, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à administração geral**. 3.ed. Barueri, SP: Manole, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação a sistemas, organização e métodos: SO&M**. Barueri, SP: Manole, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 5ª edição, São Paulo: Ed. Makron Books, 1997.

COSTA, Thales Mendonça da. **Estrutura organizacional de uma construtora de pequeno porte**. 2013. 48 f. Monografia (Curso de Engenharia Civil) - Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Departamento de Ciências Ambientais e Tecnológicas. Mossoró, 2013.

DAFT, Richard L. **Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

DURANTE, Daniela Giareta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano Profissão Secretarial: enfoque na atuação estratégica. **Revista Expectativa**, v. 9, n. 9. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/issue/archive>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Aberto (Coord.). **Gestão Secretarial: formação e atuação do profissional**. Passo Fundo: Ed. UPF, 2009.

DURANTE, Daniela Giareta. **Tópicos Especiais em técnicas de Secretariado I**. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2010.

FACIROLLI, Margareth de Souza. Qualidade em atendimento e o triunfo do indivíduo. Disponível em: <http://www.plenitudeonline.com.br/index.php?paginas_ler&artigos&id=1050>. Acesso em: 18 dez. 2014.

FERREIRA, Ademir Antonio; REIS, Ana Carla Fonseca; PEREIRA, Maria Isabel. **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias: evolução e tendências da moderna administração de empresas**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

FREITAS, Eduardo de. **Técnica e Tecnologia**. In: Brasil Escola. Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/geografia/tecnica-tecnologia.htm>>. Acesso em: 18 dez. 2014.

FREITAS, Ives Faiad. **Efetividade do Direito à Informação nas Políticas e Programas de Prevenção a Acidentes de Trabalho no Meio Ambiente Laboral da Construção Civil Em Macapá (AP)**. 2011. 227 f. Dissertação (Mestrado em Direito Ambiental e Políticas Públicas) - Universidade Federal do Amapá, UNIFAP. Macapá, 2011. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/ppgdapp/files/2013/04/DISSERTA%C3%87%C3%83O-Msc.-IVES-FAIAD-FREITAS-PDF.pdf>> Acesso em: 19 dez. 2014

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução a pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 20-29, 1995.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. Disponível em: <http://www.arpsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf2.pdf> Acesso em: 18 dez. 2014.

GUIMARÃES, Márcio E. **O livro azul da secretária moderna**. 19. ed. Ver. e atual. São Paulo: Érica, 2001.

HALL, R. H. **Organizações: estruturas, processos e resultados**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cadastro Especial de Empresas do IBGE - CEMPRE**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/cadastroempresa/2012/>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giareta. **A Gestão Secretarial no cenário organizacional contemporâneo**. Secretariado Executivo em Revist@, nº 4, 2008.

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

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MENEGON, Leticia Fantinato **Comportamento organizacional**. São Paulo: Person Education do Brasil, 2012.

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

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

PEDROSO, Michele Tesser. **Planejando as atividades do dia**. Disponível em: <<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/planejando-as-atividades-do-dia>>. Acesso em: 11 Nov. 2014.

PRADO, Heloisa de Almeida. **A técnica de arquivar**. São Paulo. 1986. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/412/523>>. Acesso em: 29 jan. 2015.

RIBEIRO, Mendes Wild Marly. **Profissão: Secretária**. Porto Alegre, RS: 2 ed.1990.

ROBBINS, Stephen P; COULTER, Mary Chapter 1 “Introduction to Management and Organizations”, Chapter 2 “Management History”, Chapter 3 “Organizational Culture and Environment” and Chapter 4 “Global Environment”. **Management** (tenth Edition), Pearson Prentice Hall, 2009.

SANTOS, Magda Elisabete dos; MORETTO, Cleide Fátima. **O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil**. Secretariado Executivo em Revist@, Passo Fundo, p. 21-35, n. 7, 2011.

Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2324/1478>> Acesso em: 18 Nov. 2014.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keila Christina Almeida; BORTH Marcelo Rafael. **As Ferramentas do Secretário Executivo**. Cuiabá, MT: 2.ed. 2013.

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

SENA, Adréia; CASTRO, Maria Gabriela Sousa; LOPES, Rosaide Rosa de Souza. **A Ascensão da Carreira de Profissionais de Secretariado Executivo a Cargos de Gestão em Salvador**. 2008. Disponível em:<<http://www.dasecretariado.ufba.br/art%20rosa.pdf>>. Acesso em: 27 jan. 2015.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

SIQUEIRA, Márcia Cristina Moraes de. **Técnicas Secretariais: Reinvenção ou Adequação?** In: Site da Federação Nacional de Secretárias e Secretários. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/c_artigos_perfil_tecnicas_secretariais_reinvencao_ou_adequacao.html>. Acesso em: 18 dez. 2014.

SOBRAL, Felipe; PECI, Alketa. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Person Prentice Hall, 2008.

TOSTE, José Alberto. **Em 2 anos, construção civil tem 100% de crescimento em obras em Macapá**. Disponível em <<http://g1.globo.com/ap/amapa/noticia/2014/02/em-2-anos-construcao-civil-tem-100-de-crescimento-em-obras-em-macap.html>>Acesso em: 25 Fev. 2014.

VEIGA, Denize. Rachel. **Guia do Secretariado: técnicas e comportamento**. Érica, 2007..

WAMSER, Eliane. **A Secretária que faz**. Blumenau, SC: Nova letra, 2010.

APÊNDICE A – Questionário de Pesquisa

P1- Nome da empresa:

P2- Ramo de atuação:

P3- Setor econômico:

(1) Indústria

(2) Comercio

(3) Serviços

P4- Tempo de atuação no mercado:

P5- Porte da empresa:

(1) Micro empresa/Empreendedor individual

(2) Pequena Empresa

(3) Média empresa

P6 - Irei lhe apresentar um conjunto de ações dentro da empresa, (técnicas secretariais) e gostaria de saber qual o grau de aplicação e conhecimento:

Técnicas Secretarias	Possui	Não Possui	Não respondeu/ Não sabe
Atendimento interno e externo	1	2	3
Organização de arquivo	1	2	3
Preparação de viagem	1	2	3
Organização de eventos	1	2	3
Agenda	1	2	3
Redação de documentos	1	2	3
Check-list	1	2	3
Follow-up	1	2	3
Reuniões	1	2	3

P7- Para você as técnicas são importantes para manter a organização do trabalho na empresa?

Técnicas Secretarias	Importante	Sem importância	Não respondeu/ Não sabe
Atendimento interno e externo	1	2	3
Organização de arquivo	1	2	3
Preparação de viagem	1	2	3
Organização de eventos	1	2	3
Agenda	1	2	3
Redação de documentos	1	2	3
Check-list	1	2	3
Follow-up	1	2	3
Reuniões	1	2	3

P8- Em relação ao arquivo, você tem o conhecimento das técnicas de arquivamento?

- (1) Sim
- (2) Não
- (3) Não sabe/Não respondeu

P9- Quanto a classificação dos arquivos de sua empresa é organizado de que maneira?

- (1) Por assunto
- (2) Espécie
- (3) Gênero
- (4) Número
- (5) Alfabético
- (6) Geográfico
- (7) Não sabe/Não respondeu

P10- Para você a função da agenda é importante para o desenvolvimento das atividades em sua empresa?

- (1) Sim
- (2) Não
- (3) Não sabe/Não respondeu

P11- Para você é importante à organização de reuniões para a empresa?

(1) Sim

(2) Não

(3) Não sabe/Não respondeu

P12- O Sr. (a) considera que um bom atendimento representa o cartão de visita de sua empresa?

(1) Sim

(2) Não

(3) Não sabe/Não respondeu

P13- Considerando as questões anteriores referentes as técnicas Secretariais e a necessidade de conhecimento específico para aplicação dos referidas técnicas, você considera importante o papel do Profissional de Secretariado Executivo nas organizações, em que nível?

(1) Muito importante

(2) Pouco Importante

(3) Nenhuma importância

(4) Não sabe/não respondeu