



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

Área de Atuação: Gestão Pública

**A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL:
UM ESTUDO NA PREFEITURA DE MATARACA/PB**

ORIENTANDA: EDILEUZA MARIA DE CASTRO SILVA – UFPB -

edileusacastro@yahoo.com

ORIENTADOR: PROF. MS. SAULO EMMANUEL VIEIRA MACIEL – UFPB -

profsaulomac@gmail.com

PROFESSORES(A)EXAMINADORES: KÁTIA REGINA GONÇALVES DE DEUS-UFPB-

Katiargd832gmail.com

ADRIANA ZENAIDE CLERICUZE-UFPB-

azclericuzi@gmail.com

RESUMO

A gestão pública é muito importante para a sociedade em que vivemos, com ela é possível estabelecer uma maneira melhor para a população viver. Muitas vezes pensamos que essa gestão é um tanto burocrática, podemos dizer que sim, em alguns momentos, porém esse não é o objetivo da gestão, burocratizar a vida das pessoas, mas sim, facilitar um pouco para a sociedade. O presente trabalho teve com objetivo geral analisar a atuação dos profissionais de Secretariado Executivo em instituições públicas municipais. Tem como objetivo analisar a atuação dos profissionais de Secretariado nas instituições públicas municipais, o quanto é indispensável um

profissional de Secretariado em um órgão público. Foi feita uma investigação bibliográfica sobre o tema, envolvendo o profissional de Secretariado como participante da gestão municipal. Foi aplicado um questionário para identificar a atuação do profissional de Secretariado na gestão municipal, e, de acordo com as respostas, foi feita uma análise e discussão dos dados obtido. Essa pesquisa é de caráter quantitativa, descritiva. Com o intuito de apurarmos mais informações sobre a atuação do profissional de Secretariado na gestão, foi realizado um estudo de caso, como também um questionário com 24 perguntas de múltipla escolha, 5 profissionais participaram da pesquisa. Com base na análise dos dados, podemos concluir que ter um profissional de Secretariado Executivo atuando na gestão pública de um município faz toda a diferença, pois suas práticas e habilidades tornam a gestão eficiente, e, assim, chega-se aos resultados esperados.

Palavras-Chaves: Gestão. Público. Secretariado. Atuação. Diferencial.

ABSTRACT

Public management is very important for the society in which we live, it is possible to establish a better way for the population to live. Often we think that this management is a bit bureaucratic, we can say that yes, in some moments, but this is not the purpose of management, bureaucratizing people's lives, but rather, facilitate a little for society. The present work had with main focus the management of the municipality of Mataraca. Its objective is to analyze the performance of Secretariat professionals in municipal public institutions, how much a professional of Secretariat in a public organ is indispensable. A bibliographical research was done on the subject, involving the professional of the Secretariat participating in the municipal management. A questionnaire was applied to identify the performance of the Secretariat professional in the municipal management, and, according to the answers, an analysis and discussion of the data obtained was made. This research is quantitative, descriptive. In order to find out more information about the performance of the Secretariat professional in the management, a case study was carried out, as well as a questionnaire with 24 multiple choice questions, 5 professionals participated in the research.

Based on the analysis of the data, we can conclude that having a professional of Secretariat acting in the public management of a municipality, makes all the difference, since its practices and abilities make the management efficient, and thus reach the expected results.

Keywords: Management. Public. Secretariat. Performance. Differential.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho abordará um tema que terá como destaque a atuação do secretário executivo na gestão pública municipal, no município de Mataraca/PB.

Será feita uma explicação do diferencial desse profissional nos departamentos públicos, destacando a importância desses profissionais nas organizações municipais.

Sabemos o quão importante e fundamental é, para uma organização, ter um profissional de Secretariado Executivo atuando, ela pode ser pública ou privada, a gestão, a administração de qualquer organização precisa funcionar de forma excelente. Deste modo, faz-se necessário um profissional altamente capacitado, para integrar a equipe de gestão de uma organização.

Pensando no tema, refletimos na seguinte pergunta ou problema para trabalharmos nesta pesquisa: Em meio a tantas mudanças e inovações, qual a importância do profissional de Secretariado para uma gestão pública municipal?

O objetivo geral é analisar a atuação dos profissionais de Secretariado Executivo em instituições públicas municipais. Existem pessoas que pensam que qualquer pessoa que exerça outra função, ou outro cargo em uma organização, pode substituir um profissional de Secretariado. Todavia não é desta forma que funciona. Somente profissionais de nível médio ou superior em Secretariado podem atuar em suas funções. É conveniente destacarmos que nem sempre é assim, nem tudo que parece ser, é, existem sim, muitos locais por aí que existem outras pessoas ocupando a vaga que seria para um profissional de Secretariado. Ou até mesmo com formação em outros cursos, de outras áreas, como é o caso dos profissionais com formação em Letras.

Os objetivos específicos da presente pesquisa foram:

- Revelar as diferentes habilidades dos profissionais de secretariado em órgãos públicos.
- Verificar a atuação dos profissionais de Secretariado na gestão pública e se realmente é necessário ter um profissional como esse atuando na gestão;
- Identificar se na Prefeitura de Mataraca os profissionais que atuam na área de Secretariado têm formação em Secretariado ou em outra área.

Conforme Medeiros e Hernades (2010, p. 12):

As funções de uma secretária não se resumem no perfeito desempenho de suas tarefas. Sua posição proporciona-lhe certa liderança, e ela deverá conquistar, mediante esforço de participação, simpatia e cordialidade, a cooperação espontânea do grupo. Em algumas organizações, a secretária exerce funções em que tem a obrigação de controlar certos comportamentos

relacionados com as tarefas atribuídas a funcionários que estão sob sua responsabilidade.

A fala de Medeiros e Hernandez é de grande sabedoria para a função da secretária. Entende-se que sua fala reluz a secretária na gestão da organização, fazer com que os serviços secretariais e os serviços de outros funcionários que estão sob sua responsabilidade sejam realizados com êxito, é uma atribuição muito importante, e também de muita responsabilidade, pois algumas funções e atribuições dependem da secretária para que ocorra tudo bem no ambiente de trabalho, e contudo, no setor que a secretária está inserida.

2 GESTÃO PÚBLICA

A gestão de qualquer administração é muito importante, seja ela de qual esfera, ou organização for. Temos três esferas de poderes públicos atuando em nosso país e não somente no país, mas em todo o mundo, as quais são: a municipal, a estadual e federal. Para que essas gestões desempenhem suas atividades e tenham grandes resultados, é necessário ter gestores capacitados para gerir os recursos disponíveis.

Conforme Lima (2007) citado por Goes e Morales (2013, p. 3):

O termo gestão pública pode ser conceituado como atos administrativos sendo classificados como: planejamento, programação orçamentária, execução, controle e avaliação das políticas que vise a concretização de políticas públicas, diretas ou indiretamente, por organizações públicas ou privadas. A gestão pública é responsável pelo bem estar da sociedade, tomar a decisão certa, promover ações que sejam de modo que venham a colaborar de maneira saudável na vida da população.

Existem muitos fatores que contribuem para uma boa gestão, os diretores e gerentes precisam estar cada vez mais ciente de suas responsabilidades e obrigações para com a população. É preciso responder as expectativas da população e a cada dia ir à busca de melhoria e crescimento para o bem estar da população.

Sob o olhar de Silva Filho (1998, p. 30), “é possível definir gestão como a atividade cujo objetivo é o de encontrar a melhor maneira de aproveitar os recursos humanos, físicos e financeiros de uma instituição para o cumprimento de sua missão.”

Ser líder na gestão pública parece uma tarefa mais difícil ainda, tendo em vista que o indivíduo lidera um público diversificado, passa-se a ter pessoas de toda a comunidade que estarão te avaliando, tornando-se um desafio constante e sem dúvida interessante. (Panzenhagem; Nez, 2012, p. 7)

Os gestores de uma organização precisam se atentar em estabelecer uma boa gestão para a instituição, definir profissionais adequados, metas e maneiras para gerir a administração da organização, o que não é uma tarefa fácil, mas, não impossível.

Compreendemos que as mudanças estão a todo vapor, em qualquer lugar, em qualquer situação, e para que uma gestão possa dar certo, é preciso estar com os olhos atentos para as mudanças. As mudanças são significativas na vida de qualquer pessoa, imagina quando essas mudanças estão associadas ao bem coletivo? Na melhora da vida de uma população? É uma responsabilidade enorme, pois entendemos que é o dinheiro da população que faz com que a gestão possa arcar com insumos, suprir as necessidades das pessoas de uma determinada região.

De acordo com Penzenhagem, 2012, p. 7

A chave para melhorar o desempenho dos governos é a formação de equipes de trabalho comprometidas com as instituições e, sobretudo com as missões primordiais do Estado: prestar serviços de qualidade à população e induzir o crescimento econômico do país. (Disponível em: <http://sucessoefelicidade.blogspot.com/2006/08/lider-ouchefe.html>, citado por Panzenhagem; Nez, 2012, p. 7).

Em qualquer área de trabalho é preciso ter compromisso, ter uma equipe que esteja envolvida com o setor, com as demandas que tem para resolver. Quando se trabalha com gestão pública, é preciso ter em mente que a principal função da gestão é estabelecer um serviço de qualidade para a população.

Fica cada vez mais claro que o caminho a ser seguido é a qualificação dos profissionais dirigentes, prepará-los para administrar as instituições com comprometimento, tendo facilidade de comunicação e principalmente com habilidades e características de liderança (CASTRO e FRANCO, 1992 citado por Panzenhagem; Nez, 2012, p. 7 e 8).

Existem muitas pessoas que falam mal do serviço público, entendemos que todo o serviço, seja ele privado ou público, não é oferecido com qualidade, mas as pessoas tendem a falar mais do serviço público porque envolve o dinheiro do povo, os impostos que são pagos. E todo esse dinheiro que está envolvido não é usado de uma maneira

que seja para o bem da população, e muitas vezes a parte mais afetada com isso, é a parte menos favorecida, que são as pessoas com poucas condições financeiras.

É preciso preparar as pessoas a partir dos diretores, líderes, supervisores, pois eles são o espelho para os demais funcionários.

3 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO - SUA HISTÓRIA E EVOLUÇÃO

O profissional de Secretariado vem exercendo suas funções há muito tempo. Seu trabalho vem sendo desempenhado desde muitas décadas por profissionais que fizeram a história do Secretariado, não somente no Brasil, mas também em outros países.

Natalense (1998, p. 4) entende que “o antepassado do profissional de secretário foi o escriba - profissional de atuação destacada em toda Idade Antiga, junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio”.

O escriba foi importante para a profissão de Secretariado, ele realizava atividades, como arquivo de documentos, registros de documentos, que hoje são realizadas pelos profissionais de Secretariado.

Em 300 A.C, nos tempos de Alexandre Magno, um secretário tinha como encargo entalhar uma tabuinha de cera com a espátula e combater nas batalhas contra os inimigos, utilizando-se de espadas. Os que exerciam tal função tinham uma posição de prestígio. (ALMEIDA; ROGEL; SHIMOURA, 2010, p. 4).

Os profissionais de Secretariado também atuavam nas batalhas e guerras, além das funções que já executavam; as guerras também os aguardavam, pois eram fundamentais. Suas habilidades eram praticadas nas batalhas da mesma forma, sendo que, de diferente modo. Antes apenas só os homens exerciam a profissão, as mulheres ainda não atuavam.

No Brasil, percebemos a atuação da mulher como secretária a partir da década dos anos 50, com a chegada das multinacionais, cuja cultura organizacional já estava habituada com a presença da mulher. SÁLA (2008 citado por Fernandes e Souza, 2018, p. 3).

A partir da década de 70, com a evolução do mundo dos negócios começam a surgir mudanças significativas nas atividades do profissional de

Secretariado, que passa atuar como membro ativo da Gerência, imprimindo assim uma nova visão ao Profissional. (SILVA; SILVA, 2018, p. 2 e 3).

Para que uma organização obtenha seus resultados, toda a equipe precisa estar empenhada para obter tal êxito. O profissional de Secretariado também faz parte da gerência da organização, gerir atividades, funções, cumprir com os compromissos, assessorar o chefe ou até mesmo os chefes e diretores, articular prazos de entregas e outros assuntos com fornecedores, fazer atendimentos, tudo isso se for executado de uma boa forma, resulta em bons resultados, e a organização só tende a ganhar, não somente a organização, mas, os profissionais que nela estão inseridos.

Atualmente as organizações buscam um profissional exclusivamente para barrar os impertinentes, cuidar da agenda dos executivos, dos pagamentos e dos contatos da empresa, elas estão ultrapassadas. Esses profissionais estão em extinção, pois hoje as Organizações não desejam mais profissionais estáticos, mas multifuncionais, capazes de desempenhar várias atividades que tenham visão focada no todo da organização e que busquem melhoria contínua. (SILVA, 2018, p. 3).

O profissional de Secretariado a cada dia está se tornando um profissional renomado, ao longo de todos esses anos, esta profissão vem ganhando seu espaço, ganhando destaque por executar seu trabalho com excelência. Além de atuar como Secretários e Secretárias, o profissional de Secretariado também pode atuar como assessor, gestor, consultor, empreendedor e até mesmo como mestre de cerimônias em eventos.

Conforme discorre Alonso (2004, p. 19) citado por Bonzanini(2010 p. 10).

O profissional de Secretariado Executivo/Assessor Executivo pode trabalhar como gestor, consultor, empreendedor, entre muitas outras funções, pois ele gerencia projetos, trabalha em busca do cumprimento das metas, participa do planejamento estratégico e, ainda facilita a atuação dos dirigentes das organizações, auxiliando-os na busca de soluções para problemas complexos. Com uma ação participativa, atua de modo a aprimorar o processo de gestão de desenvolvimento nas instituições, é responsável por grande parte das intermediações entre elas e desenvolve um trabalho de parceria tanto com a direção da empresa e demais funcionários, clientes internos, como os clientes externos. Por isso tem que conhecer bem a filosofia da organização onde trabalha, ter profissionalismo, ter uma visão empreendedora, inovadora, genérica e competitiva. (ALONSO, 2004, p. 19)

Aqueles profissionais remotos, não já não existem mais. A capacitação, cursos extras, palestras, congressos, simpósio, entre outros, faz com que o profissional de

Secretariado cresça em conhecimento e se recicle, para que não venham se tornar profissionais ultrapassados, sem conteúdo, estando apenas com aquilo que foi visto em sala de aula, enquanto estudantes.

De “braço direito” do chefe a gestor. Gestor de seu tempo, de sua carreira, de processos da empresa, dos recursos materiais e financeiros de um departamento, gestor de informações. Na mesa da antessala do executivo não está mais alguém focado somente no fazer – porque hoje, este profissional, necessita pensar sobre o fazer, planejar, organizar, executar, direcionar, controlar as ações que lhe cabem. Talvez nem esteja na antessala de apenas um superior hierárquico. Pode ser que atenda mais de um executivo, dando suporte efetivo a toda a sua equipe (Lima; Oliveira, 2016, p.7).

O profissional de Secretariado participa de tomadas de decisões dentro das organizações, auxiliam seus chefes não apenas com suas atividades secretariais, mas também com outras tarefas importantes, como opinar acerca de determinados assuntos, pode ser sigiloso, ou até mesmo de outra natureza que seja o assunto.

A profissão de Secretariado permite ter uma visão ampla de muitas outras profissões, talvez seja esse o diferencial desta área, pois podemos abrir nossos horizontes sobre diversos assuntos. Porém, sabemos que em outras áreas é visto apenas assuntos referentes aquela determinada profissão. O que pode tornar a visão desse profissional um pouco limitada sobre outras áreas.

3.1 Lei de Regulamentação

A profissão de Secretariado é regida por uma lei que foi criada em 30 de setembro de 1985, a Lei de nº 7.377 que a partir de uma emenda constitucional institui que:

2º Para os efeitos desta lei é considerado:

I – Secretário-Executivo: o profissional diplomado no Brasil por curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei.

O curso de Secretariado é um curso muito amplo no que se refere a conhecimentos, nele podemos ver e aprender ensinamentos de muitas outras áreas, noções de administração, marketing, comunicação, línguas estrangeiras e muitas

outras. Um diferencial muito importante para o curso, pois só tem a acrescentar no potencial e credibilidade de cada bacharel.

3.2 O Profissional de Secretariado atuando na gestão pública

Há muitos anos que o Profissional de Secretariado vem fazendo parte da administração pública e; conseqüentemente; trabalhando para que a gestão seja executada de uma maneira que os resultados sejam alcançados. Hoje em dia já existem concursos públicos para que os Profissionais de Secretariado possam desempenhar suas funções nas três esferas de governo: municipal, estadual e federal.

Da mesma maneira que os profissionais de Secretariado podem atuar em empresas privadas, também podem atuar em repartições públicas, assessorando prefeitos, vereadores, secretarias ; entre outros. Todas as técnicas secretariais, como atendimento ao público, agendamento, follow-up, arquivamento, atendimento ao telefone, assessoria; entre outras, podem ser colocadas em prática em seu ambiente de trabalho.

Trabalhar com gestão significa lidar com pessoas, de diferentes personalidades, formas e jeitos. Até nesse detalhe é preciso estarmos atentos para que a gestão pública não seja afetada. Os funcionários precisam entender que o objetivo da gestão é oferecer um bom serviço, seus problemas, não podem interferir nessa gestão. E o secretário também se enquadra nesta visão. Oferecer o melhor de si para a gestão da organização é muito importante. Saber identificar os próprios erros e os erros da organização como um todo é imprescindível, para se ter um ambiente harmônico, e conseqüentemente chegar ao objetivo desta organização.

3.3 O Secretariado e a prática da gestão documental

A técnica de arquivamento é uma técnica muito utilizada pelos secretários há muito tempo. Manter os documentos organizados, todos classificados de acordo com a necessidade da organização, é muito importante, dinamiza o tempo gasto na procura dos documentos, dependendo da forma como os documentos são armazenados. Eles podem ter uma durabilidade ainda maior, e além do mais, contribui para que as

atividades cotidianas dos secretários sejam realizadas com mais competência, pois nessa mesma técnica do arquivamento, podemos perceber também a técnica da produtividade do tempo. Saber aproveitar o tempo de cada atividade.

Existem alguns tipos de arquivos, são eles: corrente, intermediário e permanente. Os correntes são os documentos mais utilizados pela organização, setor, departamentos; entre outros, eles ficam guardados em locais de fácil acesso, pois a busca por esses documentos são constantes.

Os arquivos intermediários são aqueles documentos que são importantes para a organização, setor, departamento; entre outros, porém a sua busca não é tão constante quanto os arquivos correntes, todavia precisam ser armazenados em locais que sua busca seja rápida, pois eles podem ser utilizados em algum momento.

Arquivos permanentes são aqueles documentos que também são importantes para a organização, mas não são utilizados, porém só serem utilizados para pesquisas, estudos ;entre outros.

Nas prefeituras e órgãos ligados a prefeitura, os papéis, os documentos são muito utilizados. Nas repartições públicas a forma de comunicação em sua grande parte é por documento, quando a comunicação é interna usa-se o memorando, quando é externa, usa-se o ofício, e dependendo de qual seja o assunto, podem ser utilizados outros tipos de documentos. Desta forma, o secretário precisa saber de todas as técnicas de arquivo, para que cada documento serve, qual o seu tempo de utilidade para que seja passado para a outra fase do arquivo (corrente, intermediário, permanente), entre outros fatores. O secretário precisa saber elaborar esses documentos. Essa é também mais atribuição do secretário: saber escrever bem, um texto coeso, com finalidade e objetivo. Tudo isso para que a gestão seja desenvolvida e executada de uma boa forma. A gestão pública precisa de funcionários que se preocupem em estabelecer uma boa qualidade de serviço que está sendo prestado e o Profissional de Secretariado é fundamental nesta gestão.

3.4 Atuação do Secretário no atendimento ao público

Quando se fala em atendimento muitas pessoas já recordam ao poder público, atendimento em hospitais, prefeituras, defensoria pública e entre outros. Um

atendimento mal executado traz grandes consequências para uma organização, e chega a afetar a gestão dessa organização. lidar com pessoas não é uma tarefa fácil, muitas vezes somos mal interpretados, somos taxados de algo que não somos, e como dizem, “por causa de um todos pagam”. Nesse caso, toda a organização é afetada mesmo sem querer. Desta forma, é muito importante fazer um bom atendimento, seja ele por telefone, ou presencial. Temos que pensar que nós também passamos por isso, por muitas vezes ficamos do outro lado e uma pessoa nos atende, mesmo que seja para nos dar uma informação simples, mas, desejamos ser bem atendidos, e por que com o próximo nós agimos diferente?

O secretário tem um papel fundamental na organização, e o atendimento faz parte de sua rotina, de suas técnicas. Um atendimento de qualidade é quando a pessoa que foi atendida sai satisfeita, mesmo que ela não saia com a resposta, mas se ela foi bem atendida e foi direcionada para a sua resposta, já é um ponto bastante positivo.

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 a necessidade de ser prestativo. É a vivência da 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. (Margareth de Souza Franciulli. Fonte: www.plenitude.com.br/noticias. Citado por Leger, 2008, p. 60).

O secretário executivo precisa estar atento na forma de como estar sendo o seu atendimento, se ele está sendo bom, ou ruim. Como bem citou Franciulli, citado acima, precisamos ser prestativos e atender com humildade, desta forma só temos a ganhar, tanto o profissional, como a organização.

3.5 O Secretariado Executivo na função de gestão

Atuar como gestor requer do Secretariado uma responsabilidade a mais, além do que ele (a) está acostumado a fazer.

Os profissionais que atuam na área gerencial participam de processos e necessitam saber como alcançar os objetivos planejados nesse contexto, entendendo que a gestão é a “ação de mediar os recursos para atingir as

metas estabelecidas pela organização” (RODRIGUES; CARVALHO, 2004, p. 183, citado por LASTA; SILVA, 2018, p. 4).

O Secretário precisa entender que em sua função também é preciso alcançar objetivos, estabelecer metas, é preciso compreender que a (o) secretário lida com muitas pessoas de diferentes personalidades, suas ações e atitudes muitas vezes são observadas pelas pessoas, pois o secretário representa muito para a organização.

“O Secretário está inserido nas empresas, e como gestor ele deve estar apto a decidir, perceber, refletir, e agir de maneira assertiva”. (BÍSCOLI; CIELO, 2004, p. 17 citado por LASTA; SILVA, 2018, p. 4).

Muitas decisões acabam sendo realizadas pelos profissionais de Secretariado. Eles ficam incumbidos de algumas responsabilidades que muitas vezes precisam de soluções. Nessas horas, é importante fazer as coisas com cautela, pois em algumas ocasiões, uma atitude tomada sem pensar, acaba ocasionando em resultados inesperados. É interessante destacar que o profissional de Secretariado, juntamente com sua equipe de trabalho, precisa articular maneiras de alcançar os objetivos da organização, traçar metas, planos. Pensar antes de agir é fundamental.

Para Rodrigues (2004, p. 182, 183, citado por Lasta; Silva, 2018, p. 5):

O profissional de Secretariado Executivo é um gestor porque se envolve com os resultados esperados pela empresa, ou pela organização em que atua, participa de projetos que são etapas para atingir os resultados planejados, mediando recursos para a obtenção destes resultados. Para que isso ocorra, são importantes atividades rotineiras, sendo imprescindível desenvolver e manter um gerenciamento de rotinas. É importante, também, que todos da equipe tenham entendido a estratégia de longo prazo para que possa planejar e gerenciar as rotinas diárias que levará ao alcance das estratégias. O procedimento de estabelecer objetivos de curto prazo sustenta as metas de longo prazo.

Existem alguns projetos que precisam de calma, para que eles possam ser realizados, pois esses projetos ou até mesmo as metas das organizações são realizados em longo prazo, e o secretário é muito importante nesse processo, de modo que, muitos desses projetos são realizados por ele, ou até mesmo passam por sua supervisão. Desta forma, é preciso ter um secretário deste nível atuando em uma gestão.

Entende-se que o líder desempenha uma função muito grande na organização. E o secretário executivo atuando como líder enfrentará grandes obstáculos. O Secretário nunca deve esquecer seu verdadeiro papel, jamais esquecer seu ofício,

esquecer como tudo começou e o que era antes, para que, assim, possa produzir coisas novas para a organização, para poder alcançar os objetivos. O secretário precisa se reciclar, crescer profissionalmente, acompanhar a evolução que está a sua volta, se auto-avaliar como líder, aprender a lidar com pessoas, saber lidar com os acertos e erros dentro da organização. (VIEIRA, 2002, citado por LASTA; SILVA, 2018, p. 5).

O líder não é aquele que simplesmente manda, é sim, aquele que ensina a fazer, que mostra como faz, orienta, acompanha e ajuda nas horas que seus subordinados necessitam de ajuda. O secretário, em alguns momentos, precisará atuar como um verdadeiro líder. Sua equipe poderá precisar de sua ajuda e atenção, e ele precisará atuar como líder e saber gerir a organização.

3.6 A atuação do Secretário Executivo na Assessoria

Assessoria significa o ato de assessorar algo ou alguém. O Secretário pode assessorar juízes, advogados, arquitetos, médicos, diretores, governantes; entre outros. Nas grandes empresas e organizações, até mesmo multinacionais, se faz necessário a assessoria de alguém para os administradores, diretores, para a autarquia da administração. Essa assessoria é realizada pelo secretário, pois é uma de suas funções. O profissional de Secretariado pode atuar como assessor ajudando seus chefes na administração. Nas prefeituras municipais, os secretários podem assessorar os prefeitos em suas atividades, fazendo com que a gestão da prefeitura seja executada; e tudo seja feito de maneira que os propósitos desta gestão sejam alcançados. O Profissional de Secretariado é um profissional facilitador, capaz de realizar inúmeras tarefas ao mesmo tempo, realizando-as com excelência, está sempre em busca de melhorias para sua classe, para sua profissão e para seu ambiente profissional. Conhece bem a filosofia da empresa fazendo adequações de seu perfil para se adequar a organização. Um Profissional altamente capaz de fazer suas conquistas se tornarem realidades.

Uma das profissões mais belas e antigas, a assessoria secretarial começou a surgir com os escribas, quando assessorava os grandes faraós no antigo Egito. O

secretário está sempre apto, disposto, ajudando na organização em sua função e assessorando também a sua equipe a desenvolver suas funções.

3.7 A Importância do Secretário Executivo atuando na Gestão Pública.

Com os avanços do mundo moderno em que vivemos, a gestão pública precisa estar se inovando e acompanhando o ritmo das inovações. O Secretário é muito importante para a gestão pública e as atividades desenvolvidas por esse profissional tornam a administração mais eficaz e eficiente, pois suas habilidades contribuem para isso. São vários os setores nos quais que o Secretário pode colocar suas atividades em prática, como no setor de recursos humanos e/ou gestão de pessoas, recepção, gabinete, secretarias, departamento de pessoal e entre outros. Aquela história de que o Secretário servia apenas para servir café está ultrapassada. Este profissional evoluiu e enriqueceu seu perfil para acompanhar a evolução que acontece a todo vapor. O Secretário pode fazer parte da gestão do conhecimento, da tomada de decisões importantes para a organização e entre outros.

O conhecimento é importantíssimo para essa profissão, pois o Secretário é o elo, a ponte entre diversas pessoas. Muitos assuntos são passados pelo Secretário, e ele precisa ter conhecimento, pois é a partir dele que coisas podem ser modificadas, decisões importantes podem ser tomadas ou mudadas. Muitos chefes dão autonomia ao Secretário para tratar, delimitar e assumir alguns assuntos, claro que são assuntos inerentes ao seu cargo, sua função.

A gestão pública trabalha com variados tipos de documentos como: contratos, editais, pregões, processos. Assuntos que mexem com a área de Direito, e até esses assuntos o profissional de Secretariado precisar ter domínio, não necessariamente saber de tudo, mas, ter noção de cada assunto, do que realmente se trata um determinado documento, para poder agir corretamente de acordo com cada situação ou assunto que ocorrer em seu local de trabalho.

O Secretário faz parte da gestão como um todo, contribuindo para que ela cresça, obtenha seus resultados, melhore no que precisa ser melhorado e caminhe junto com ela, para que os frutos de uma boa gestão sejam reconhecidos por todos e

visto que a equipe daquela organização trabalha em prol de um bem maior, um bem coletivo, e o Secretário faz parte de todo esse crescimento.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 Tipo de Pesquisa

O referente artigo trata de um estudo de caso feito nos órgãos públicos do município de Mataraca. Estudo de caso nada mais é do que métodos ou maneiras estabelecidas para investigação em ciências sociais simples ou aplicadas.

Esta pesquisa está classificada como uma pesquisa quantitativa que tem o intuito de obter informações a respeito de um determinado assunto, como também uma pesquisa descritiva.

De acordo com Castro (1976, p. 66), “uma pesquisa descritiva, se está querendo dizer que se limita a uma descrição pura e simples de cada uma das variáveis, isoladamente, sem que sua associação ou intenção com os demais sejam examinadas”.

4.2 Campo de Pesquisa

Com a intenção de alcançar dados a respeito da atuação do profissional de secretariado na gestão pública, foi realizada uma pesquisa de campo com cinco servidores públicos da prefeitura de Mataraca, todos graduados em secretariado executivo. Apenas três exercem a função de secretários e dois atuam em outras funções. A mesma fica localizada na Rua Daniel Toscano, n. 28, Mataraca/PB.

4.3 Universo e Amostra

Como mencionado acima, a pesquisa foi realizada na prefeitura de Mataraca, mais especificamente nos órgãos públicos, como, câmara municipal, Secretaria de Educação, Secretaria de Saúde e em uma das escolas que faz parte da prefeitura. Participaram da pesquisa um total de 5 (cinco) servidores, todas do sexo feminino.

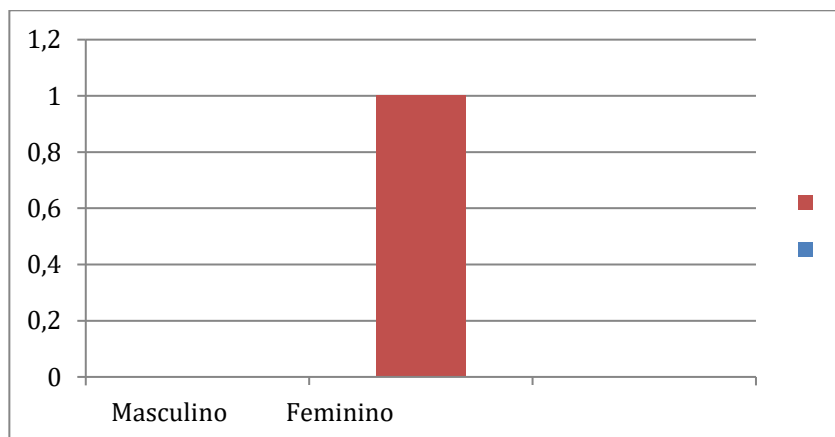
4.4 Instrumento de Coleta de dados.

Para obter os resultados da presente pesquisa, foi elaborado e aplicado um questionário com 24 (vinte e quatro) perguntas de múltipla escolha.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

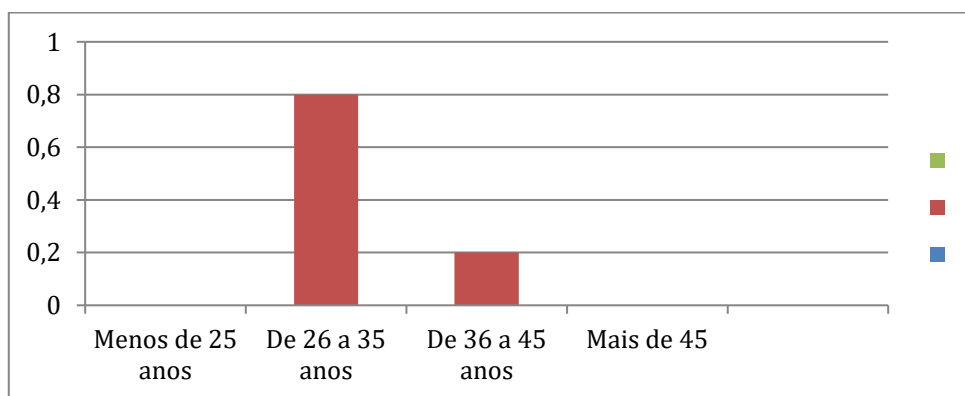
Nessa etapa nós buscamos conhecer mais sobre os nossos questionados, envolvendo questões como, idade, gênero, formação acadêmica e o tempo de serviço na prefeitura. Apenas mulheres participaram da pesquisa, dando um total de 100%. Com idade mínima de 26 a 35 anos e a máxima foi de 36 a 45 anos.

Gráfico 1 - Gênero



Fonte: dados da pesquisa, 2018.

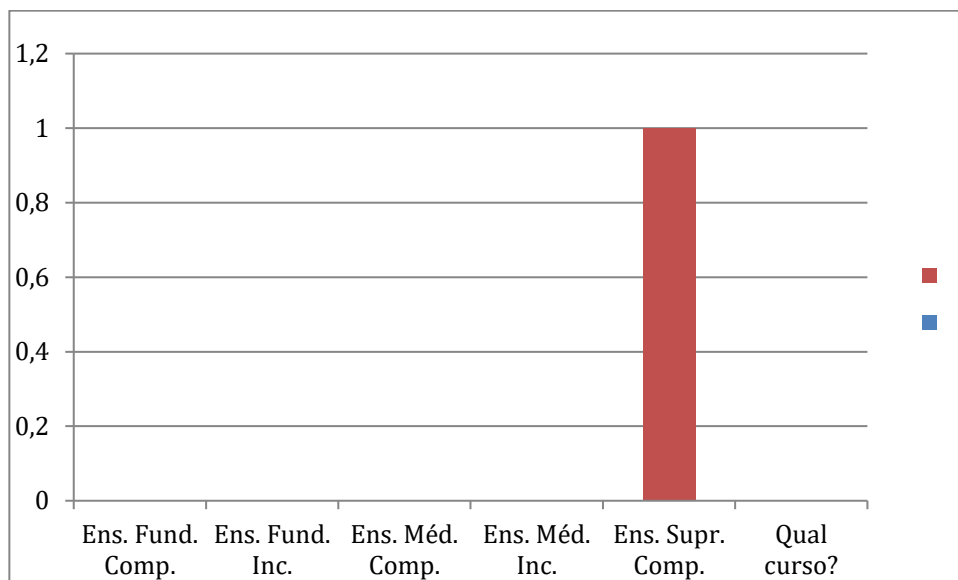
Gráfico 2 – Faixa Etária



Fonte: Dados da pesquisa, 2018

Quanto ao grau de escolaridade, podemos observar no gráfico abaixo, que todos os profissionais que fizeram parte da pesquisa, são profissionais de nível superior com formação acadêmica em Secretariado Executivo.

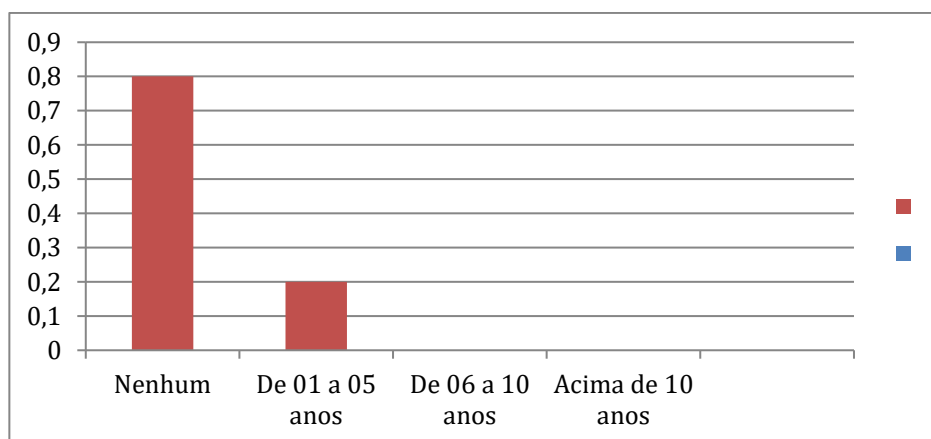
Gráfico 3- Escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com relação ao tempo em função de chefia atualmente, os profissionais responderam que 20% tem de 1 a 5 anos de chefia, e 80% pessoas responderam que no momento, não possuem cargo de chefia em seu local de trabalho.

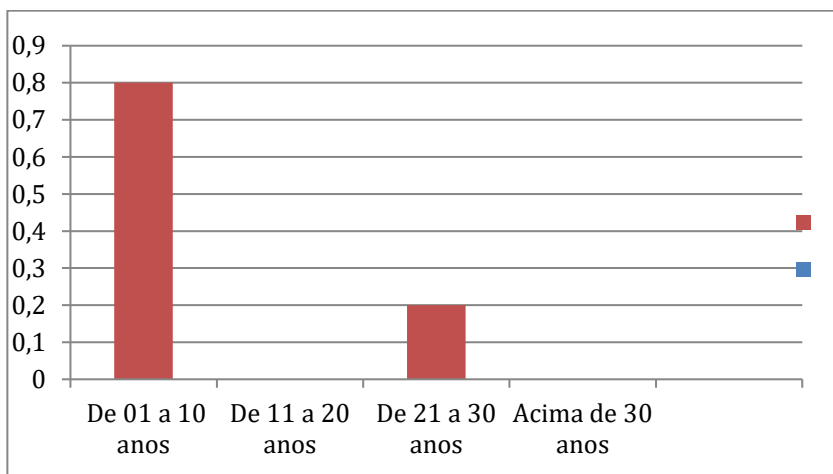
Gráfico 4 – Tempo em função de chefia



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Referente ao tempo de serviço na prefeitura Municipal de Mataraca, a maior parte responderam que tem de 1 a 10 anos de serviço, um total de 80% dos entrevistados. E apenas 20% responderam que tem de 21 a 30 anos de serviço.

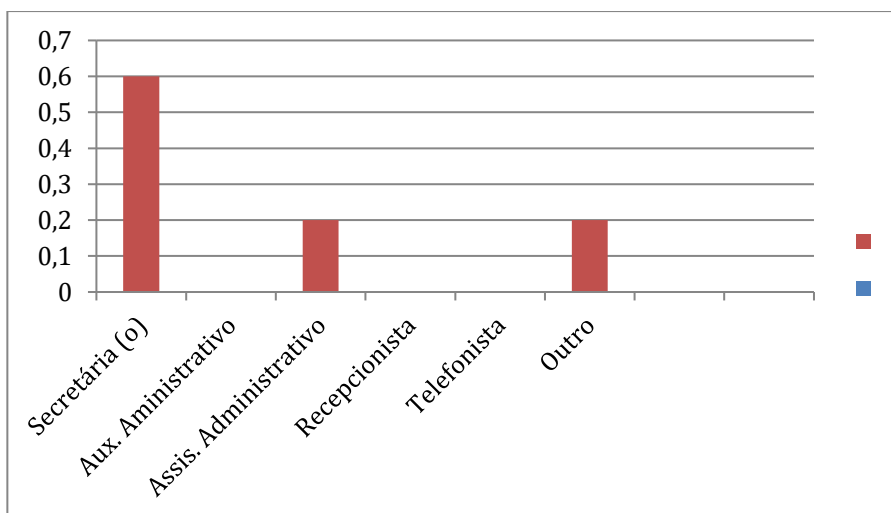
Gráfico 5 -Tempo de Serviço



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Perguntamos aos profissionais quais os cargos que eles exerciam em seus locais de trabalho, 60% das pessoas responderam que exercem o cargo de Secretária (o) Executiva (o), 20% responderam que ocupam o cargo de Assistente Administrativo, e também 20% dos entrevistados responderam que exercem o cargo Auxiliar de Serviços Gerais.

Gráfico 6- Cargo



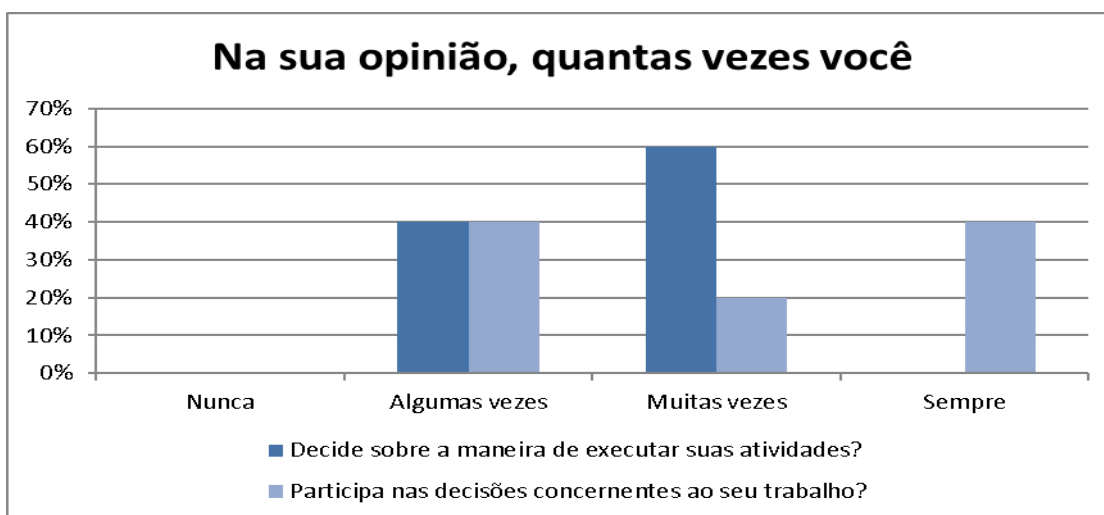
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na segunda etapa do questionário, fizemos uma análise maior sobre informações a respeito das opiniões dos profissionais em seus locais de trabalho.

Nessa pergunta 60% dos profissionais optaram por responder que muitas vezes eles decidem sobre a forma de executar suas atividades cotidianas, e 40% dos questionados responderam que algumas vezes decidem sobre como executar suas atividades, é um aspecto positivo, pois de acordo com o gráfico, podemos ver que os profissionais têm capacidade e liberdade para isso.

Na pergunta seguinte, foi perguntado aos questionados se os profissionais participam das decisões que diz respeito aos seus locais de trabalho. Como podemos ver 40% responderam que sempre participam das decisões, 20% responderam que participam muitas vezes e 40% responderam que participam algumas vezes desse processo.

Gráfico-7:Decisões Referentes ao Trabalho

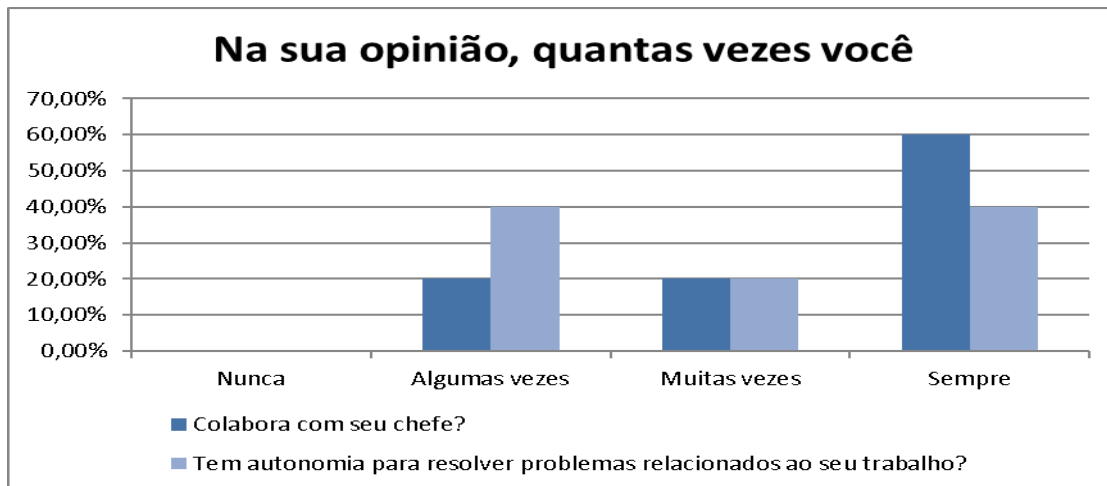


Fonte: Dados da pesquisa, 2018

Na pergunta seguinte, perguntamos aos profissionais se eles colaboram com os seus chefes, 60% dos questionados responderam que colaboram sempre com os seus chefes, 20% responderam que colaboram muitas vezes com seus chefes, 20% responderam que colaboram algumas vezes com seus chefes. Desta maneira,

podemos ver a proa-atividade dos profissionais de Secretariado em ser prestativos e cumprirem com suas obrigações em seus ambientes de trabalho.

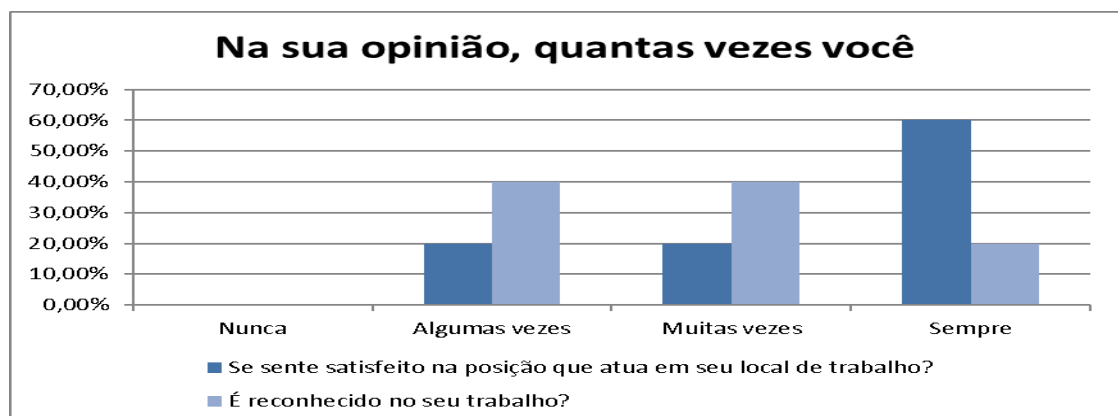
Gráfico 8: Colaboração e Autonomia



Fonte: Dados da pesquisa, 2018

Esta pergunta é referente a satisfação, foi perguntado aos profissionais se eles se sentem satisfeitos na posição em que estão atuando. Por meio dos gráficos podemos ver que 60% dos profissionais responderam que sempre estão satisfeitos, 20% dos profissionais responderam que muitas vezes estão satisfeitos e também 20% dos profissionais responderam que estão satisfeitos algumas vezes. Neste mesmo gráfico perguntamos aos profissionais se eles são reconhecidos em seus locais de trabalho. É possível observar no gráfico, que as respostas foram bastante positivas, 40% dos profissionais responderam que algumas vezes são reconhecidos, 40% dos profissionais responderam que muitas vezes são reconhecidos e 20% dos profissionais responderam que sempre é reconhecido.

Gráfico-9: Satisfação e Reconhecimento



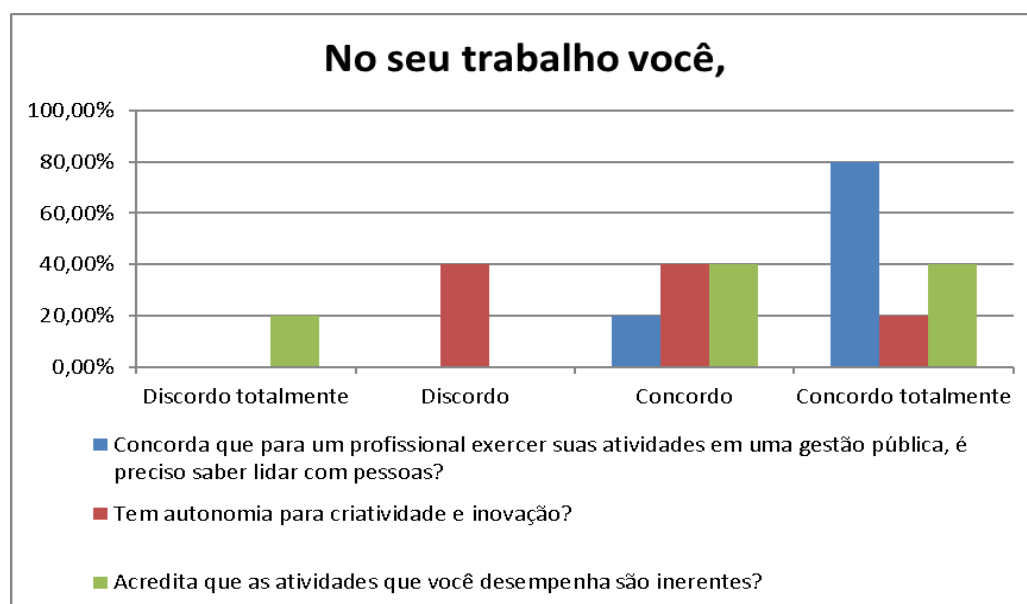
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A última etapa traz perguntas sobre o ponto de vista dos servidores. Foi perguntado aos profissionais se é necessário um profissional saber lidar com pessoas para trabalhar em uma gestão pública. 80% dos respondentes responderam que concordam totalmente, e apenas 20% dos profissionais responderam que concordam, o profissional deve sim, saber lidar com pessoas.

A seguir, perguntamos se os profissionais têm criatividade e inovação, 40% dos questionados responderam que concordam, 40% dos profissionais responderam que discordam e 20% dos profissionais responderam que concordam totalmente, que em seus ambientes de trabalho, os profissionais possuem essas capacidades para poder trabalhar melhor.

Adiante, perguntamos aos profissionais se eles acreditam que as atividades que eles exercem, são inerentes ao seu cargo, 40% dos profissionais responderam que concordam totalmente com essa indagação, 40% dos questionados responderam que concordam e 20% responderam que discordam totalmente. Então se entende que a maioria das atividades realizadas pelos profissionais da prefeitura de Mataraca são inerentes aos seus cargos. Um aspecto bastante relevante para os profissionais de Secretariado.

Gráfico-10: Funções Inerentes, Criatividade e Lidar com Pessoas



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No gráfico a seguir perguntamos aos respondentes se as habilidades que um profissional de nível técnico possui são as mesmas daquele profissional que possui nível superior. De acordo com gráfico abaixo, observamos que, 60% dos profissionais responderam que concordam totalmente, 20% dos profissionais responderam que concordam, e 20% dos profissionais responderam que discordam. Vemos que as habilidades são as mesmas, não importa o nível de formação. Com relação a pergunta sobre se o profissional de Secretariado tem competências para assumir um cargo de gestão em um órgão municipal, 80% dos profissionais responderam que concordam totalmente e 20% responderam que concordam. Sobre a pergunta se os profissionais acreditam que a formação em Secretariado faz de você um profissional que se destaca no seu setor de trabalho. Os profissionais responderam que, 80% dos profissionais concordam totalmente e 20% responderam que discordam.

Gráfico-11:Destaque, Competência e Habilidades.

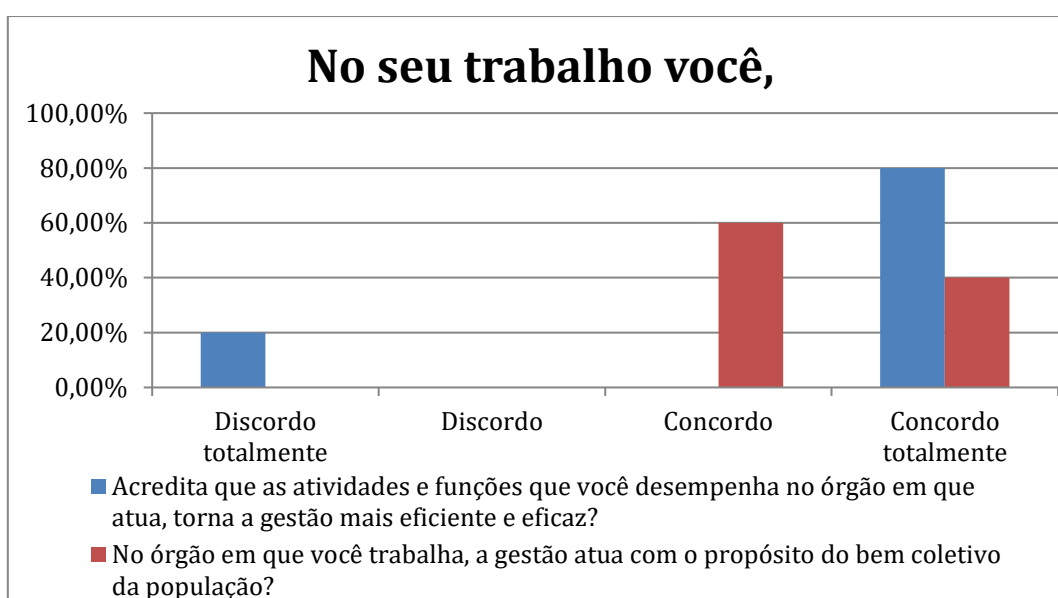


Fonte:Dados da pesquisa, 2018.

No gráfico abaixo, percebemos que foi perguntado aos profissionais, se eles acreditam que as atividades que eles desempenham nos órgãos em que atuam,

tornam a gestão mais eficiente e eficaz, 80% dos profissionais responderam que concordam totalmente e 20% responderam que discordam. Adiante, perguntamos se nos órgãos em que os profissionais trabalham, a gestão atua com o propósito do bem coletivo da população, 60% responderam que concordam e 40% responderam que concordam totalmente.

Gráfico-12:Desempenho na Função, Bem Coletivo



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No gráfico a seguir, perguntamos aos profissionais se o profissional de Secretariado Executivo com formação superior ajuda a planejar, organizar, executar e controlar melhor a gestão pública, conforme mostra os gráficos, 80% responderam que concordam totalmente e 20% responderam que concordam.

Mais adiante, perguntamos se para os profissionais de Secretariado acreditam que para uma gestão municipal dar certo, é preciso ter profissionais competentes que estejam sempre se desenvolvendo, 80% responderam que concordam totalmente e 20% responderam que concordam. Um aspecto que precisa ser uma realidade em qualquer gestão, pois só assim terá resultados positivos para a organização.

Gráfico-13:Ajuda na Gestão e Desenvolvimento Profissional

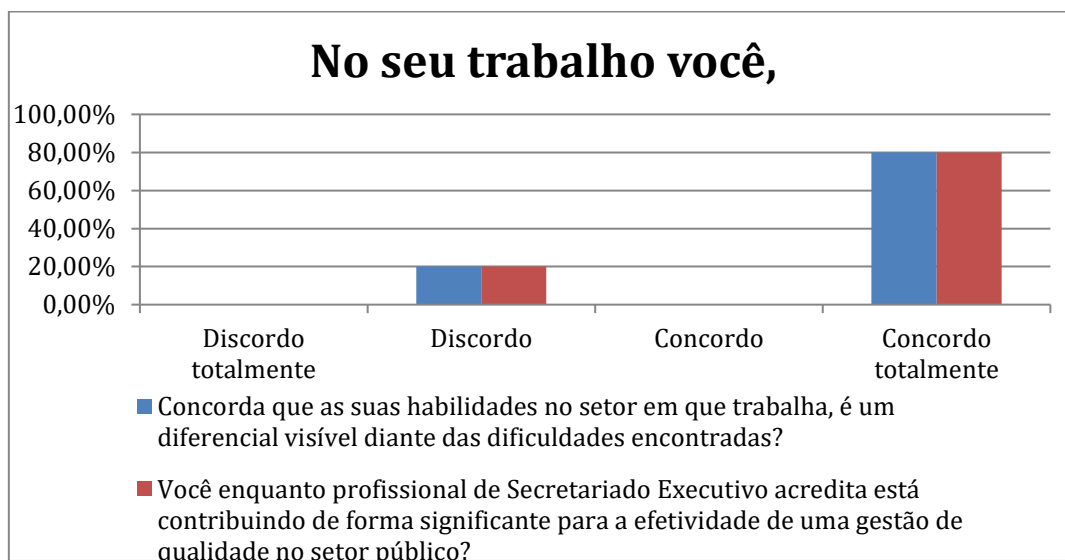


Fonte: Dados da pesquisa, 2018

Perguntamos aos profissionais se as habilidades que eles desempenham em seus respectivos setores de trabalho, é um diferencial visível diante das dificuldades, 80% dos entrevistados responderam que concordam totalmente e 20% responderam que concordam.

Com relação se os profissionais de Secretariado Executivo acreditam que estão contribuindo de forma significativa para a efetividade de uma gestão de qualidade no setor em que trabalham, os profissionais responderam de forma bastante positiva, 80% responderam que concordam totalmente e 20% responderam que concordam.

Gráfico 14:Diferencial Visível e Contribuição Significativa



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A tabela abaixo mostra perguntas que foram feitas referentes ao tema e objetivos da pesquisa.

QUADRO 1: PERGUNTAS REFERENTES AOS OBJETIVOS DA PESQUISA

Pergunta do gráfico 11: Você concorda que um profissional que tem formação de nível técnico em Secretariado tem a mesma habilidade que um profissional que tem sua formação acadêmica em nível superior?	Conforme analisado nas respostas dos profissionais, verificamos que, 60% dos profissionais responderam que concordam totalmente, 20% responderam que concordam e 20% responderam que discordam totalmente. Desta forma, podemos observar que para os profissionais respondentes, as habilidades não interferem na formação acadêmica do profissional.
Pergunta do gráfico 11: Você acredita que o profissional de Secretariado Executivo tem competência para assumir um cargo de gestão em um órgão municipal?	Constatamos nestas respostas que, 80% dos profissionais responderam que concordam totalmente e 20% responderam que concordam. Para eles, o profissional de Secretariado tem total competência para assumir tal cargo.
Pergunta do gráfico 11: Você acredita que a sua formação em Secretariado faz de você um profissional que se destaca no seu setor de trabalho?	Verificamos que, 80% dos profissionais responderam que concordam totalmente e 20% responderam que discordam, ou seja, a formação em Secretariado é realmente um diferencial na gestão e consequentemente no setor que o profissional está inserido.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema gestão pública é um tema muito vasto e considerável para que um profissional de Secretariado Executivo possa atuar, e principalmente em órgãos públicos. É visto que o profissional de Secretariado Executivo está a cada dia se qualificando e modificando sua maneira de pensar, frente às adversidades e mudanças da vida e do ambiente de trabalho como um todo.

A gestão pública se preocupa muito com o bem estar da população de uma determinada região. O pensamento da gestão tem que ser no bem coletivo como um

todo. E ter um profissional de Secretariado Executivo atuando nesta gestão, sem dúvidas é um diferencial.

Através da análise dos dados, podemos observar que ainda são poucos os profissionais que atuam na gestão pública dos órgãos municipais, o que não é um ponto totalmente negativo, pois sabemos que o município onde foi realizada a pesquisa é um município muito pequeno, mas podemos ver que esses profissionais são multifuncionais, e sem dúvida fazem a diferença. Através de perguntas referentes ao tema e aos objetivos, constatamos que são poucos os profissionais atuantes, porém são profissionais competentes e qualificados que fazem com que a gestão do município de Mataraca se torne uma gestão eficaz. A maneira como executam suas funções, a autonomia e liberdade que possuem o bom relacionamento com os chefes, são aspectos relevantes para que a gestão obtenha os resultados esperados.

Portanto, podemos concluir que um profissional de Secretariado Executivo pode atuar na gestão pública de um órgão municipal, seja ele qual esfera for. Suas habilidades e competências ao longo de muitos anos foram se modificando e com isso trazendo bons resultados, tanto para a classe profissional, quanto para o ambiente de trabalho em que este profissional está inserido e que mesmo em meio a tantas dificuldades encontradas em cada setor, esse profissional se destaca de forma visível nos seus respectivos órgãos municipal, vindo a somar de forma positiva para a qualidade do trabalho no município de Mataraca.

REFERÊNCIAS:

ALMEIDA, Walkiria Gomes de; ROGEL; Geórgia T. S.; SHIMOURA, Alzira da Silva **MUDANÇAS DE PARADIGMAS NA GESTÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 46-68, jan./jun.2010.Disponívelem<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/download/3/72>Acesso em: 10 de fev. 2018.

ALONSO, Maria Ester Cambréia. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Edições Pulsar, 2002.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivonete Daga. **Gestão Organizacional e o Papel do Secretariado Executivo**. Revista Expectativa: Toledo. Edunioste. vol. 03, nº 03, p. 11 - 19, 2004.

BLOG; **Sucesso e Felicidade.** 2018. Disponível em: <http://sucessoefelicidade.blogspot.com.br/2006/08/lder-ouchefe.html>. Acesso em: 15 de fev. 2018

BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de Setembro de 1985.** Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm.

BONZAZININI Suzana Helena Strate. **O Profissional de Secretariado Executivo nas Relações Internacionais.** Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 143-162, jul./dez. 2010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/28/86>.

CASTRO, M. L. S.; FRANCO, M. E. D. P. A prática da administração da educação: um debate em aberto. Porto Alegre: ADESGS/ANPAE, 1992.

Acesso em: 12 de fev. 2018

CASTRO, C. M. **Estrutura e apresentação de publicações científicas.** São Paulo: McGraw-Hill, 1976.

CUSTÓDIA, Conceição de Maria Pinheiro Barros; FERREIRA, Francisca Daniele; SILVA, Luiz a Virgínia de Castro e Silva. **O Profissional de Secretariado na Gestão Pública: Um Estudo de caso na Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Ceará (UFC).** 2018. Disponível em: <http://www.seer.upf.br/index.php.php/ser/article/view/1770/1178>. Acesso em: 13 de fev. 2018.

FERNANDES, Ivonete; SOUZA, Jéssica Tálita de; 2018. **PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DE NÍVEL SUPERIOR DEMANDADO NO MERCADO BRASILEIRO** Disponível em: http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012_34_5186.pdf Acesso em: 12 de fev. 2018

GOES, Gustavo Antiqueira; MORALES, Angélica Góis. **Gestão Pública e Sustentabilidade: Desafios, Ações e Possibilidades.** IX Fórum Ambiental da Alta Paulista, v. 9, n. 4, 2013, pp. 199-212. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/266559966_Gestao_publica_e_sistentabilidade_desafios_acoes_e_possibilidades.

Acesso em: 12 de fev. 2018.

LASTA, Adriane; SILVA, Alexandre da. **O Secretariado Executivo e a função de gestão.** 2018. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1761>. Acesso em: 15 de mar. 2018.

LEGER, Eliana Maria. **Técnicas Secretariais I,** Cuiabá: EdUFMT: Cufitiba: UFPR, 2008.

LIMA, Francisco Valdivino Rocha; OLIVEIRA, Lidianie Moraes de. **AS HABILIDADES EMPREENDEDORAS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO FATOR DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL.** 2016. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_032.pdf

Acesso em: 12 de fev. 2018.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em Gestão Pública.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

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

NATALENSE, Maria Liana. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NEVES, Arminda. **Serviço público: para uma cultura de gestão não administração pública**. 2018. Disponível em: <http://despacho.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/2514/1/Recrutar%20o%20Serv%C3%A7o%20P%C3%ABlico%20junho202001.pdf>. Acesso em: 13 de fev. 2018.

PANZENHAGEN, Liane Margareth; NEZ, Egeslaine de. **CHEFIA E LIDERANÇA NA GESTÃO PÚBLICA: ALGUMAS REFLEXÕES**. 2012. Disponível em: http://unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2012/chefia_lideranca.pdf. Acesso em: 15 de fev. 2018.

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

RODRIGUES, Magda Tyska. **Mais do que gerir, educar: um olhar sob as práticas da gestão como práticas pedagógicas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

SILVA, Glauce Corciolli; SILVA, Samira Gama. **A EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**, 2018. Disponível em: <http://www.aems.edu.br/conexao/edicaoanterior/Sumario/2013/downloads/2013/3/21.pdf>. Acesso em: 10 de fev. 2018.

SÁLA, J. S. **Guia de Informação para Secretários Executivos**/Janeide Souza Sála, Brasília. Disponível em Acesso em: 12 de fev. 2018

SILVA, Guilherme Chaves; **Intermédio no processo de comunicação: A Importante Missão do Secretariado Executivo**. 2017.

SILVA FILHO, Roberto Leal Lobo e. **Gestão Universitária e seus desafios**. **Revista TREVISAN**, Seção Idéias, edição de 11/1998.