



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Aplicadas e Educação  
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas  
Coordenação do Curso de Secretariado Executivo  
Curso: Secretariado Executivo



## SECRETÁRIO EXECUTIVO ATUANDO COMO GESTOR

Área Temática: Gestão Secretarial

**Orientando:** Edjane Silva de Lima – UFPB – edjanelima0807@gmail.com

**Orientador:** Dr. Alberto Santos Arruda – UFPB – prof.alberto.arruda@gmail.com

**Examinadora 1:** Prof. Dra. Juliene Paiva de A. Osias – UFPB – julieneosias@gmail.com

**Examinador2:** Prof. Ms. Edivânia Luiz de A. Barreto – UFPB – edivania.ufpb@gmail.com

### RESUMO

O objetivo deste artigo é mostrar a importância do Secretário Executivo no mercado de trabalho como gestor. O mercado está exigindo muito mais de qualquer profissional, o que gera atualizações constantes nas funções exercidas dentro das organizações, destacando-se dentre elas o processo de gestão. Para abordar esse tema, inicialmente precisamos entender o conceito de gestão como sendo o gerenciamento do conjunto de ações e estratégias realizadas de forma ampla dentro das organizações, visando atingir os objetivos estabelecidos. Isso posto, torna-se relevante, portanto, discutir o papel do secretário executivo neste contexto. Para tanto, elaboramos um levantamento bibliográfico, com suporte em informações e contribuições existentes na literatura científica, disponibilizadas por autores diversos em variadas publicações, o que qualifica este trabalho como um estudo qualitativo, apoiado em descrições e explicações subjetivas, ou seja, não mensuráveis matematicamente. Neste levantamento, conseguimos destacar as principais competências do secretário como gestor e analisamos como é possível que este profissional lide de maneira eficiente com o grande fluxo de informações em que se vê envolvido no cotidiano.

**Palavras-chave:** Secretariado. Gestão. Liderança.

### RESUMEN

El objetivo de este artículo es mostrar la importancia del Secretario Ejecutivo en el mercado de trabajo como gestor. . El mercado está exigiendo muy más de cualquier profesional, lo que genera actualizaciones constantes en las funciones ejercidas dentro de las organizaciones, destacándose de entre ellas el proceso de gestión. Para abordar ese tema, inicialmente necesitamos entender el concepto de gestión como siendo la gestión del conjunto de acciones y estrategias realizadas de forma amplia dentro de las

organizaciones, visando alcanzar los objetivos establecidos. Eso puesto, se hace relevante, por lo tanto, discutir el papel del secretario ejecutivo en este contexto. Para tanto, elaboramos un levantamiento bibliográfico, con soporte en informaciones y contribuciones existentes en la literatura científica, disponibilizadas por autores diversos en variadas publicaciones, lo que califica este trabajo como un estudio cualitativo, apoyado en descripciones y explicações subjetivas, o sea, no medibles matemáticamente. En este levantamiento, conseguimos destacar las principales cualificaciones del secretario como gestor y analizamos como es posible que este profesional lide de manera eficiente con el gran flujo de informaciones en que se ve envuelto en el cotidiano.

**Palabras-llave:** Secretariado. Gestión. Liderazgo.

## 1 INTRODUÇÃO

Para gerenciar uma empresa, é importante planejar utilizando um modelo e uma estratégia, que certamente deverão estar em concordância com a política da empresa. Em contrapartida, todas as ações e decisões tomadas na empresa devem estar de acordo com o planejamento estratégico da organização, sem nunca ferir os valores ou a política empresarial.

Nesse contexto, o mercado está exigindo muito mais de qualquer profissional, o que gera atualizações constantes nas funções exercidas dentro das organizações, destacando-se dentre elas o processo de gestão.

Assumindo-se que a gestão corresponde ao gerenciamento do conjunto de ações e estratégias realizadas de forma ampla dentro das organizações, visando atingir os objetivos estabelecidos, o objetivo deste artigo é mostrar a importância do Secretário Executivo no mercado de trabalho como gestor.

Para tanto, elaboramos um levantamento bibliográfico, com suporte em informações e contribuições existentes na literatura científica, disponibilizadas por autores diversos em variadas publicações, o que qualifica este trabalho como um estudo qualitativo, apoiado em descrições e explicações subjetivas, ou seja, não mensuráveis matematicamente.

Neste levantamento, analisamos as principais competências do secretário como gestor, utilizadas para que este profissional possa lidar de maneira eficiente com o grande fluxo de informações em que se vê envolvido no cotidiano.

## 2 SECRETARIADO EXECUTIVO

O uso efetivo das tecnologias, a globalização e a complexidade da gestão fizeram evoluir a atuação do secretário. A profissão está regulamentada há mais de 25 anos. Neste período os profissionais adquiriram maturidade, inovaram no fazer secretarial e hoje possuem *know-how* para o desbravamento de novos horizontes dentro do secretariado, da assessoria, da consultoria, da cogestão e do empreendedorismo.

O Secretariado Executivo é uma profissão que vem evoluindo e ganhando espaço no Brasil ao longo dos tempos. Assim sendo, Mota e Magalhães (2013, p. 15) observam que:

O perfil do profissional em secretariado evolui ao passo das transformações tecnológicas, científicas e tendências do mercado de trabalho, sobretudo o catálogo de cursos técnicos, tecnológicos e superiores que são publicados e atualizados pelo ministério da educação MEC. No Catálogo Nacional de Cursos Técnicos do MEC estão publicados os perfis profissionais, sugestões de tema e de infraestrutura dos cursos que podem ser oferecidos pelas Instituições de ensino no Brasil, as quais devem desenvolver, propor e atualizar seus currículos escolares periodicamente, em atendimento à legislação dos órgãos educacionais. O catálogo de cursos é dividido por eixos tecnológicos, cujas formações são agrupadas nesses eixos.

Bruno (2006) destaca que “o profissional de secretariado acompanha as mudanças impostas pelo processo da globalização, bem como a horizontalização gerencial necessária para a continuidade das organizações numa economia competitiva e agrega novas competências ao seu perfil.” (BRUNO, 2006, p. 4).

### 2.1 História do Secretariado

A respeito desta, entende-se que os escribas foram os primeiros a realizar atividades secretariais. Nonato Júnior (2009, p. 81) explica que:

Os sujeitos conhecidamente mais antigos a realizar esta atividade com grande expressão intelectual foram os Escribas. O escriba era o personagem da antiguidade que dominava amplos conteúdos intelectuais, principalmente a escrita, o que significava um grande privilégio nesta época. Utilizava tais habilidades para assessorar a mando dos regentes da política, filosofia ou da guerra. Cabia ao escriba exercer funções de secretário, copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, lingüista e escritor, podendo atuar ainda como guerreiro quando acompanhava seu líder em batalhas e viagens exploratórias.

Segundo Nonato Júnior (2009), as palavras Secretariado e Secretário tem origem latim (Secretarium – Secretum) que significam lugar retirado, conselho privado e segredo, retiro, local particular, mistério.

De acordo com Bruno (2006), com o advento da máquina de escrever o secretário passa a atuar na nova sociedade industrial desempenhando diversas funções, e o cargo era predominantemente ocupado por homens, até o início do século XX.

O ingresso da mulher no mercado de trabalho só ocorreu durante a Primeira Guerra Mundial. Nonato Júnior (2009) aponta que “assim, a entrada da mulher no mundo de trabalho do Secretariado ocorreu intensivamente em países da Europa Ocidental, nos Estados Unidos e no Canadá.” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 89).

No Brasil, a atuação da mulher como secretária surge, com maior ênfase, na década de 50, com a chegada das multinacionais, executando algumas técnicas secretariais, como: datilografia, taquigrafia, organização de arquivos e atendimento telefônico. (RIBEIRO, 2002, p. 33).

Sabino e Marchelli (2009) destacam que as mulheres passaram a compor grande parte do quadro de empregados das empresas e que as características femininas de organização do lar foram consideradas positivas para os novos ambientes de trabalho. No entanto, a mesma autora aponta que “ao mesmo tempo em que essas características contribuíram para o ingresso da mulher na ocupação, colaboraram para o estereótipo de uma função voltada para tarefas domésticas, como atendimento pessoal a um executivo.” (SABINO; MARCHELLI, 2009, p. 615).

Com base no Art. 2º parágrafo 2º das Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo são definidas as linhas de formação desse profissional em quatro áreas:

Os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades do perfil profissional que o mercado ou a região exigirem.

A análise dessas quatro áreas pode ser considerada um poderoso instrumento para que sejam questionados os estereótipos que distorcem a visão sobre o trabalho das assessorias.

## **2.2 As quatro atuações do profissional de Secretariado**

O profissional de secretariado executivo dispõe de várias técnicas para exercer suas funções com eficiência e eficácia. Segundo Siqueira (2012), este profissional tem mais de uma área funcional para atender e tem seu campo de atuação voltado para assessoria, gestão, empreendedorismo e consultoria.

### **2.2.1 Empreendedorismo**

Empreendedorismo é processo de criar algo novo, assumindo os riscos e as recompensas. O empreendedor é, por excelência, o agente detentor dos “mecanismos de mudança, com capacidade de explorar novas oportunidades, pela combinação de distintos recursos ou diferentes combinações de um mesmo recurso.” (HISRIC; PETERS; SHEPHERD, 2009, p. 30).

O empreendedorismo assimila a visão estratégica e maximiza recursos para que os centros decisórios atuem com eficácia nos diversos sistemas e subsistemas organizacionais (SIQUEIRA, 2012).

Almeida (2013, p. 269) realizou uma importante discussão sobre o empreendedorismo, de modo que iremos retomar algumas partes dessa discussão do autor visando esclarecer ao máximo esse subcampo do secretariado. Em primeiro lugar:

O termo empreendedorismo não é mais uma abordagem nova para profissionais que atuam sob o comando da nova visão social frente ao mercado de trabalho. Ainda assim existem profissionais que desconhecem o real conceito do termo, na essência e na prática: as atitudes e ações empreendedoras que lhes são necessárias para o desenvolvimento e ação do mercado tão carente de profissionais empreendedores. Retomemos o conceito de empreendedor: geralmente era aquela pessoa que, com um pequeno capital montava um negócio, de preferência em um local que não havia concorrência, dominava o território, e assim vendia seu produto. Ganhava muito pelo fato de ser o detentor do espaço e seus clientes, sem opção de escolha, contribuía dessa forma com sua ascensão. Há de se convir que o empreendimento, crescia. Aos olhos da economia local, este cidadão era considerado um empreendedor. Dessa forma, ser empreendedor no passado não exigia esforços, contemplava-se *expertise*. (ALMEIDA, 2013, p. 269).

Um empreendedor enxerga diferentes possibilidades de crescer e, muitas vezes, arrisca-se em situações perigosas. Almeida (2013, p. 270) explica que:

Empreendedor é aquela pessoa que, em situações aparentemente difíceis, enxerga oportunidades para atingir o sucesso, soluções para ampliar seus talentos, resoluções sábias e criativas. Especialistas também costumam dizer que empreendedor é aquele que arrisca em oportunidade quando muitos não acreditam mais haver solução e, com razão, faz sentido, faz sentido. Mas empreender é principalmente investir, inclusive interiormente. Ousar, arriscar na certeza de que algo novo vai surgir como fruto de um empenho, de uma dedicação, de um investimento. Ao perceber um profissional empreendedor dentro da organização, líderes costumam classificá-los como intraempreendedor: ou seja, é aquele empreendedor ativo, atuando coletivamente em um negócio sonhado por outros, mas que apresenta total empenho como se fosse seu.

“Atualmente os empreendedores são reconhecidos como componentes essenciais para mobilizar capital, agregar valor aos recursos naturais, produzir bens e administrar os meios para administrar o comércio” (SEBRAE, 2007, p. 2). Basicamente, são pessoas altamente comprometidas com que fazem traçando metas e objetivos.

Segundo Dornelas (2005), vale ressaltar, os empreendedores são pessoas diferenciadas, que possuem motivação singular, apaixonadas pelo que fazem, que não se contentam em ser mais um na multidão; querem ser reconhecidas e admiradas, referenciadas e imitadas, querem deixar um legado. Trazendo sempre legitimidade e inovação.

### **2.2.2 Consultoria**

Segundo Siqueira (2012), na área da consultoria o profissional de secretariado analisa os sistemas e subsistemas organizacionais buscando entender as inter-relações internas e externas aos ambientes organizacionais para, a partir dos dados, fatos e informações obtidas, filtrar e disponibilizar informações gerenciais úteis para as tomadas de decisões organizacionais.

De acordo com Block (2013, p. 36), a maioria das pessoas que participam de uma equipe ou assumem papéis de suporte em organizações são consultores. “A consultoria interna tem assumido papel importante nas empresas como atividade de apoio à gestão e à agilidade das ações da organização.” (GIRARDI; LAPOLI; TOSTA, 2009, p. 4).

Consultoria interna é aquela realizada por um profissional em secretariado, membro dos próprios quadros da empresa. Denomina-se de externa a consultoria realizada por um profissional externo, contrato temporário e especificamente para fazer a consultoria.

Em qualquer dos casos, cabe salientar que “Consultoria secretarial é ainda uma visão nova de mercado. Não há capacitação *trainee* em consultoria secretarial” (ANTUNES, 2013, p. 405). O cargo de secretário executivo é em sua essência um *staff* na estrutura organizacional e, por essa razão, Antunes (2013, p. 406) ressalta que:

A consultoria secretarial interna é a evolução da assessoria secretarial. Nesse papel pode apresentar projetos de melhoria nos procedimentos de um ou mais processos da organização, que estejam prejudicando a gestão ou desempenho do sistema secretarial, impactando na área meio da organização. Pode ser ainda, uma consultoria informacional, com pesquisa e levantamento de dados, apresentados em relatórios consubstanciados, que servirão de suporte ao processo decisório da organização.

A consultoria secretarial ainda está se estruturando e não pode ser confundida com outros tipos de consultoria, como a administrativa, por exemplo. Sendo assim, como em qualquer outra atuação do profissional de secretariado, o sucesso da consultoria secretarial depende de uma atuação com base em princípios profissionais e éticos (ANTUNES, 2013, p. 406).

Para ser um profissional em consultoria, algumas características são essenciais. Segundo Crocco e Guttmann (2010), um consultor deve ser independente, fazer bom uso do tempo de forma a transparecer visibilidade e profissionalismo; ser motivado no sentido de utilizar a amplitude e os limites como fatores para impulsionar o trabalho, assim como antecipar problemas, soluções, métodos e ferramentas de trabalho; ter domínio tanto na comunicação verbal como na escrita, utilizar uma linguagem que seja acessível e objetiva e ter disposição para ouvir o cliente; ser ético, isto é, fazer uso da verdade, da honestidade e principalmente manter a confidencialidade de informações; ser autêntico explicando e analisando as situações da empresa, e ter capacidade analítica, visto que, nem sempre o problema estará à vista ou bem definido, precisando que o consultor encontre as causas e consequências de uma situação, para apenas então definir estratégias para sua solução.

### **2.2.3 Assessoria**

A profissão de secretariado executivo está totalmente ligada à ideia de assessoria, como destacado por Antunes (2013, p. 403):

A assessoria é a essência da atuação secretarial. Está consolidada e reconhecida no mercado de trabalho e tem o respaldo da formação específica. Com a dinamicidade das organizações, o secretário, já desenvolve em sua rotina, atividades de gestão, de cogestão executiva, e prática, ainda que inconscientemente, a consultoria interna.

De acordo com a autora (2013, p. 403), “Como assessor, o secretário desenvolve atividades-meio, fazendo uso das técnicas secretariais ao suporte executivo, às unidades específicas, ou à organização, para o alcance dos objetivos traçados.” Nonato Júnior (2009, p. 34-35) observa ainda que:

Vários intelectuais do secretariado investigaram ao longo dos últimos anos o fazer das assessorias sob o viés da pesquisa acadêmica aplicada, ou seja, estudos que refletem sobre as práticas de secretariado nos domínios de assessoria gerencial, comunicação, documentação, gestão da informação secretarial, tecnologias secretariais, entre outras abordagens, as quais possibilitaram a percepção de que há muito conhecimento para ser estudado no domínio do secretariado executivo.

Na concepção de Siqueira (2012), a assessoria, sempre disponibiliza informações e ações, viabilizando as tomadas de decisões. Mata (2009, p. 222) complementa que:

Independentemente do setor em que atue, o secretário executivo está sempre ao lado do poder decisório, mesclando competências técnicas e comportamentais, reunindo o fazer e o assessorar, escolhendo ferramentas tecnológicas, administrando conflitos e acompanhando objetivo.

Tantas habilidades e competências possibilitam ao secretário executivo uma maior autonomia no que tange ao gerenciamento dos conhecimentos criados e utilizados em seu trabalho, aspecto que dependerá, em parte, da empresa, ao disponibilizar os meios necessários, porém a responsabilidade maior é do profissional, no sentido de qualificar-se para que seja propriamente o gestor do conhecimento secretarial.

### **2.2.4 Gestão**

A gestão é responsabilidade do secretário e deve estar alinhada às estratégias organizacionais.

Um secretário em sua gestão secretarial precisa ter uma visão sistêmica da organização, que permitirá mapear as conexões dos processos organizacionais com o sistema secretarial, e vice-versa, suas inter-relações, dependências e procedimentos administrativos adotados (ANTUNES, 2013, p. 404).

O trabalho do secretário executivo como gestor de informações, pessoas e processos facilita a busca dos resultados desejados na organização. Mais precisamente, por meio de um assessoramento estratégico e inovador, que venha a maximizar o tempo e os recursos do executivo, o secretário contribui para que esse executivo permaneça voltado para a gestão do negócio (RIZZI, 2013).

De acordo com Siqueira (2012), a gestão intermedia ações para a construção e composição de processos administrativos e relações comportamentais nas esferas micro, meso e macro organizacionais.

Trata-se, portanto, de um processo bastante complexo, e por ser este o tema deste trabalho, terá sua discussão aprofundada no próximo tópico.

### **3 SECRETÁRIO EXECUTIVO NA FUNÇÃO DE GESTOR**

O profissional de secretariado executivo com especialidade na área de gestão dos recursos financeiros, humanos ou tecnológicos existentes na empresa, com o objetivo de obter deles a maior eficiência e o máximo de rendimento.

A gestão é uma atividade realizada na organização por profissionais que, além de terem conhecimento técnico, possuem espírito de liderança e que conheçam muito bem a empresa em que atuam. Segundo Motta (1997, p. 19), a função gerencial não se parece com nenhuma outra função ou profissão, pois os profissionais que exercem essa função necessitam de certo “jogo de cintura” e muita habilidade, isso devido às inúmeras tarefas e situações (uma diferente da outra) a serem resolvidas.

Por configurar-se como um processo realizado com determinação e orientado para um caminho a ser seguido para atingir os objetivos almejados pela empresa, a gestão envolve atividades administrativas como organizar, controlar, analisar,

decidir, comunicar, liderar, motivar a equipe de trabalho e a si mesmo, avaliar e controlar. Dentre estas atividades, destacamos a organização e a liderança.

Para Maximiano (2011), organizar é um processo de tomar decisões, dividir o trabalho, atribuir responsabilidades a pessoas e estabelecer mecanismos de comunicação e coordenação. Ainda segundo esse autor, a organização cabe ao líder da empresa, que pode influenciar ou dirigir as ações de seus liderados. De fato, segundo Hunter (2004, p. 25), “[...] liderar é uma habilidade para influenciar pessoas para que sintam-se motivadas a atingirem os objetivos, que são entendidos como de bem comum.”

A gestão é, portanto, um conjunto de atividades exercidas por um líder, que deve estar presente na empresa (DURANTE, 2005). concluindo-se que para uma gerência ser completa a pessoa gestora precisa ter domínio de processos, de papéis, de idéias e de finanças e precisa ser líder de pessoas, isso porque um gerente não gerencia pessoas, ele as lidera.

A liderança é uma realização de metas cujos resultados esperados são sempre positivos. Não se admitem falhas atribuídas a este profissional, pois o sucesso da empresa depende exclusivamente da competência dele. Ou seja, um planejamento ou metas mal traçados pode acarretar sérios problemas para a empresa.

No entanto, muitas das decisões tomadas pelos gestores seguem a política empresarial adotada pela organização, além de serem atitudes que fazem parte da estratégia adotada pela empresa para alcançar determinados objetivos. Assim, cabe ao gestor entender qual a melhor maneira de conseguir atingir os objetivos, buscando um equilíbrio entre a política da empresa e os métodos de gestão necessários.

### **3.1 Atribuições do secretário**

Conforme observou Carvalho (2004), o cotidiano do secretariado é composto de compromissos e demandas que devem ser planejadas e organizadas. Entretanto, muitas vezes acontecem imprevistos que devem ser solucionados com urgência. Dessa maneira, é necessário saber diferenciar, selecionar o que deve ser feito de imediato.

As principais atividades rotineiras e planejadas do secretário executivo são: correspondências, relatórios, documentos, arquivos, solicitações de serviços. Entretanto, ocorrem solicitações que não são rotineiras, como por exemplo: a organização da agenda do diretor da empresa em razão de uma reunião de emergência. Nesses casos, o secretário executivo deverá saber que precisa priorizar a reunião, pois é uma demanda imediata.

As principais atribuições de um secretário são: planejamento, organização, controle e liderança. O planejamento deve ser feito de forma que facilite a realização das atividades diárias, verificando “todas as etapas do processo que envolvem sua responsabilidade e traçar uma estratégia, um plano de ação para desenvolvê-las de modo a dar cumprimento competente e satisfatório a todas as incumbências.” (SEIBLITZ, 1999, p. 29).

A organização é essencial para o sucesso e a eficácia do secretário, pois economiza muito tempo e agiliza a realização das atividades realizadas. Sabe-se que é necessário saber organizar de maneira que possa ser encontrado facilmente o documento ou informação solicitada pelas pessoas da empresa e até mesmo pelos clientes externos.

O secretário deve “ter um total controle sobre suas emoções, suas atividades e a de seus subordinados” (SEIBLITZ, 1999, p. 32). Este deve ser responsável e ter controle de seus deveres (obrigações) e realizá-los da melhor maneira possível, não deixando falhas.

### **3.2 Secretário executivo como gestor**

A Gestão Secretarial cresceu em importância em todos os níveis; e em um episódio exemplar neste sentido foi a Revolução Socialista em da década de 1920 na Rússia (PORTELA; SCHUMACHER, 2009). Ela está inserida no contexto de mudanças vivenciadas pela sociedade e as organizações.

Essas mudanças afetam diretamente o mercado de trabalho e exigem uma postura diferenciada dos profissionais das diversas áreas do conhecimento, dentre elas a secretarial (PORTELA; SCHUMACHER, 2009, p. 136). Nonato Júnior (2009) destaca que o secretário executivo necessita configurar alguns comportamentos enquanto gestor de conhecimento secretarial, tais como:

Compreender a história e o desenvolvimento do pensamento científico; Conhecer o processo histórico e epistemológico de fundação e atuação de sua área de conhecimento; Refletir sobre os paradigmas das ciências sociais na atualidade, suas fronteiras, limites e demandas; Pensar a assessoria enquanto atividade geradora de conhecimentos complexos; Indagar sobre as “condições de possibilidade” de aplicação do conhecimento secretarial, bem como suas condições de gestão; Relacionar conceitos de Informação, Tecnologia, Educação, Ciência e Filosofia com as demandas do fazer e o saber do Secretariado na atualidade. (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 240).

Nessa perspectiva, observamos que o secretário precisa, inicialmente, saber o que envolve o conhecimento da área em que atua, no caso à área secretarial, para então incorporar o perfil de gestor deste conhecimento. Em especial, esse profissional precisa visualizar as condições de aplicabilidade de seus conhecimentos e torná-las transparentes à organização. O conhecimento na área é fundamental, pois o profissional estará à frente de uma organização e depende dele o sucesso da mesma.

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).

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.

É necessário também saber lidar com pessoas e entender que os seres humanos reagem de forma diferente a determinadas situações. Por isso, é dever do secretário gestor ser o mais humano possível ao tratar com pessoas, pois não há nada melhor para o bom funcionamento da empresa do que uma equipe motivada por líderes que procuram entender as dificuldades dos funcionários dentro da organização e tentam solucionar os problemas de modo a contribuir para seu crescimento juntamente com o da empresa.

O secretário está inserido nas empresas e, estando na condição de gestor, deve estar “apto a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva” (BÍSCOLI; CIELO, 2004, p. 17). Isso é assim definido porque não se admitem erros que ocasionem perda de tempo ou atraso nas demais atividades que precisam ser realizadas rapidamente. Além disso, um erro ou decisão mal tomada pode trazer graves problemas para a empresa.

Os profissionais de secretariado executivo atuando como gestores têm se deparado com o desafio de atingir metas com sua equipe. Em momentos de alta demanda de oportunidades, um bom plano comportamental, uma autogestão, tende a ser eficaz e pode fazer com que algumas situações antes complicadas se transformem em oportunidades para o crescimento futuro.

O secretário gestor deve identificar, juntamente com a sua equipe, as metas fundamentais a serem atingidas, mantendo sempre as crenças e políticas da empresa, mas sem esquecer que tais propostas devem estar em sintonia com as de seus superiores e as diretrizes da organização.

O secretário executivo, segundo Rodrigues (2004, p. 178), “é um agente transformador de insumos, para a obtenção dos resultados esperados pelos clientes”. Nesse processo, desenvolve as funções gerenciais, bem como as operacionais, o que indica, mais uma vez, que o secretário executivo é um gestor. Para Rodrigues (2004, p. 182-183), “o profissional de secretariado executivo é um gestor, porque se envolve com os resultados esperados pela empresa ou pela organização onde atua, participa de processos que são etapas para atingir os resultados planejados, mediando recursos para a obtenção destes resultados”.

Para que isto ocorra, são importantes as 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 possam 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.

Sabe-se que o líder exerce uma grande responsabilidade na organização e “a secretária executiva, como líder, enfrentará grandes desafios. Um deles é nunca esquecer o que era, pois precisará de todos os seus antigos atributos para acrescentar esses outros, totalmente direcionado para a administração.” (VIEIRA, 2002).

Em outras palavras, mesmo atuando na gestão, é necessário não esquecer a rotina secretarial. Também deve estar em constante atualização para acompanhar as mudanças organizacionais e crescer profissionalmente, pensando como líder, aceitando e valorizando a cultura interna positivamente, estar sempre pronta a

colaborar, não demonstrar medo diante de novas situações, “saber conviver com erros e acertos”, aprender a lidar com os vários tipos de pessoas (VIEIRA, 2002).

Existem muitos fatores que podem levar ao fracasso da gestão, como ladrões de tempo de reunião, ladrões de tempo ao telefone, delegação insatisfatória, gerente irresoluto, comunicações insatisfatórias e outros, mas são poucos que levam ao sucesso, pois nesse contexto “o importante é qualidade e não a quantidade” (VIEIRA, 2002).

Analisando dessa maneira, percebe-se o quanto é importante que o secretário gestor realize as atividades do cotidiano profissional com qualidade, atenção e dedicação, pois é dessas decisões que dependem outros setores da empresa ou, até mesmo, a boa relação com os clientes.

Assim sendo, feitas essas considerações, entende-se que o secretário executivo é um profissional inserido nas organizações, capaz de contribuir para o seu desenvolvimento atuando como gestor e tomando decisões importantes.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com a complexidade das funções desempenhadas atualmente pelo secretário executivo, faz-se necessário que o secretário gerencie diversos conhecimentos de áreas distintas como por exemplo: administração, marketing, finanças, comunicação, documentos e várias outras que fazem parte da rotina secretarial.

Sendo assim, o fazer e o saber do secretariado estão cada vez mais ricos em termos de conhecimentos e repercutem diretamente no desenvolvimento da organização, concluindo-se que o profissional de secretariado executivo bem preparado apresenta as condições para atuar na função de gestor, colaborando para o crescimento organizacional.

O objetivo desta pesquisa foi discutir especificamente a inserção do profissional de Secretariado Executivo no mercado da gestão empresarial, que pode permitir ao secretário desenvolver competências inovadoras e ir além das exigências do mercado atual.

A gestão do conhecimento secretarial é uma realidade nas organizações. O papel do profissional é, em primeiro lugar, o de otimizar o sistema secretarial, gerindo essa área de modo que se desenvolva de forma segura e qualitativamente

melhor. Em segundo lugar, com uma gestão secretarial forte e eficiente, ao desempenhar suas funções a equipe secretarial ajuda também a consolidar os relacionamentos organizacionais e colabora para que os objetivos institucionais sejam plenamente atingidos.

O secretário gestor é capaz de tomar decisões embasadas em suas capacidades técnicas e humanas. Dessa maneira, ele consegue entender os seres humanos com quem interage para poder liderar e motivar a sua equipe de trabalho. Em resumo, pode-se afirmar que o secretário é um gestor, que tem condições de exercer atividades técnicas, de liderança e também atividades de gestão.

A função de gestor do profissional de secretariado configura-se como um campo frutífero de reflexão e pesquisa, cabendo abordar futuramente aspectos como os possíveis modelos de gestão que podem ser adotados e elementos específicos da liderança necessária para a gestão da área secretarial.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, I. J. Empreendedorismo: empreenda em tempo real. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013. cap. 33.
- ANTUNES, C. K. Tendências da atuação profissional- consultoria secretarial: uma nova visão de realidade. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013. (cap. 49).
- BÍSCOLI, F. R. V.; CIELO, I. D. Gestão organizacional e papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**. Toledo: Edunioeste, v. 03, n. 03, p. 11-19, 2004.
- BLOCK, P. **Consultoria inflável: um guia prático, inspirador e estratégico**. São Paulo: M. Books do Brasil, 2013.
- BOND, M. T. **Manual do profissional de secretariado: secretário como cogestor**. Curitiba: Ibpex, 2009. v. 3.
- BRUNO, Ivone Maria. **O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações**. Programa de mestrado em administração – Dissertação – PUC, São Paulo – SP, 2006.
- CROCCO, L.; GUTTMANN, E. **Consultoria empresarial**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010
- DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- DURANTE, D. G. Liderança: um desafio constante aos gestores. **Revista Secretariado**. Disponível em: <<http://www.upf.com.br/secretariado.html>>. Acesso em: 02 Nov. 2016.
- GIRARDI, D.M.; LAPOLLI, E.M.; TOSTA, K.C.B.T. A consultoria interna dos recursos humanos como prática catalizadora da gestão do conhecimento organizacional, *Revista de Ciências da Administração (CAD/UFSC)*, v. 11, p. 151-176, 2009.
- HISRICH, R. D; PETERS, M. P; SHEPHERD, D. A. **Empreendedorismo**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- HUNTER, J. C. **O monge e o executivo**. 8. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.
- MATA, M. A. O papel do secretário executivo na estrutura organizacional e na condução das relações humanas. In: PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. (Orgs) **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Administração de projetos: Como transformar ideias em resultados**. 4. ed. São Paulo: Atlas .S.A., 2010.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas .S.A., 2011.

MOTTA, P. R. **Gestão contemporânea**: a ciência e a arte de ser dirigente. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.

MOTA, A.; MAGALHÃES, V. O invejável currículo dos projetos pedagógicos. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013. cap. 1.

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

PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. (Orgs). **Gestão secretarial**: O desafio da visão holística . Cuiabá: Adeptus, 2009.

RIBEIRO ALMEIDA, N. L. **Secretário**: do escriba ao gestor. São Luís: Edfama, 2002.

RIZZI, M. Valiosos profissionais – secretárias, secretários e assessores. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013. cap.16.

RODRIGUES, M. T. O processo de trabalho da Secretária Executiva. In: CARVALHO, A. P. (Org). **Talentos brasileiros do secretariado executivo**. São Paulo, 2004.

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos Ebape**, Rio de Janeiro, BR, v. 7, n. 4, 2009.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport. 2004.

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

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas Secretariais: essência para área secretarial. **Excelência A Revista da Fenassec**, Recife, ano 8, n. 35, p. 08-09, jul/set. 2012.

VIEIRA, Maria Aparecida. **A função gerencial da secretária executiva**. Artigos. Disponível em: <[http:// www.fenassec.com. br.html](http://www.fenassec.com.br.html)>. Acesso em: 23 out. 2016.