



Artigo aprovado em 24 de outubro de 2024

PERCEPÇÕES E PERSPECTIVAS SOBRE O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA SAÚDE PÚBLICA MUNICIPAL DE ITAPOROROCA: UMA ANÁLISE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA DE SAÚDE

*Perceptions and perspectives on the profile of the Executive Secretary in Itapororoca
Municipal Public Health: an analysis of Primary Health Care*

Orientanda: Rosângela Silva de Lima¹ UFPB rosangelaro728@gmail.com

Orientadora: Ruth Marcela Bown Cuello UFPB ruth.marcela@academico.ufpb.br

Co-orientadora: Raquel Alves Santos UFRN raquel.alves@ufrn.br

Examinadora: Juliene Paiva de Araújo UFPB juliene.paiva@academico.ufpb.br

Examinador: Alberto Santos Arruda UFPB alberto_arruda@yahoo.com.br

Introdução: A Atenção Primária de Saúde (APS) é um dos pilares do sistema de saúde no Brasil, com funções essenciais para a organização e promoção do cuidado contínuo à população. Nesse contexto, a atuação do secretário executivo pode contribuir significativamente para a eficiência da gestão e o atendimento ao público. **Problema e Objetivo Geral:** O estudo parte da necessidade de compreender as funções exercidas pelo secretário executivo na APS e seu impacto no cotidiano das unidades de saúde. O objetivo geral é investigar as atividades desenvolvidas pelos profissionais da área secretarial na APS de Itapororoca, analisar como essas contribuições melhoram a gestão e o atendimento à saúde. **Fundamentação Teórica:** A pesquisa apoia-se em conceitos de gestão pública, além de estudos sobre a atuação do secretariado executivo em contextos de gestão e suporte organizacional. A literatura sobre a Atenção Primária de Saúde, gestão de documentos, comunicação interna e atendimento ao público também embasa o estudo, ressaltando a importância da administração eficiente para a melhoria dos serviços de saúde. **Metodologia:** O estudo tem caráter exploratório e descritivo, com abordagem qualitativa. Foi aplicado um questionário a profissionais que atuam ou atuaram na APS de Itapororoca, abordando suas principais atividades e percepções sobre a contribuição do secretariado para a saúde pública. Os dados foram analisados à luz das categorias de análise definidas pela pesquisa, focando nas atividades secretariais no contexto da saúde pública municipal. **Resultados:** Os resultados revelam que o atendimento ao público e suporte são as atividades mais desempenhadas (100%), seguido a da gestão de documentos e das comunicações interna e externa (75%). Essas funções indicam a relevância do profissional de secretariado na estruturação e organização da APS, contribuindo para a eficiência administrativa e a qualidade no atendimento à população. **Conclusão:** Conclui-se que o profissional de secretariado tem um papel crucial na gestão da APS, especialmente no suporte ao atendimento e na administração de processos internos. Contudo, a presença desse profissional nas unidades de saúde pode ser expandida por meio de capacitação específica, maior integração com as equipes de saúde e integração de políticas de contratação adequadas. A pesquisa sugere que a implementação dessas ações pode potencializar a contribuição desse profissional para a melhoria contínua da gestão da saúde pública. **Contribuição/Impacto:** Este

estudo oferece *insights* sobre a atuação do secretário executivo na APS e propõe estratégias para ampliar sua presença e impacto nas unidades de saúde. As recomendações visam fortalecer a gestão e a qualidade do atendimento na APS, assegurando que o secretário executivo desempenhe um papel mais robusto e integrado na saúde pública municipal.

LIMA, Rosângela Silva de. **Percepções e perspectivas sobre o perfil dos profissionais de Secretariado Executivo na saúde pública municipal: uma análise na Atenção Primária de Saúde.** Artigo Científico (graduação em Secretariado Executivo Bilíngue), UFPB: CCAE, 2024.

1 INTRODUÇÃO

A Atenção Primária de Saúde do município de Itapororoca/PB é composta por uma equipe multidisciplinar da Vigilância em Saúde Municipal alinhada por meio de coordenações: Atenção Básica, Coordenação de Imunização, Epidemiologia, Vigilância Sanitária, as quais atuam na comunidade através das Unidades Básicas de Saúde da Família, pela relação direta com a saúde são majoritariamente conduzidas por profissionais da saúde, embora sejam demandas burocráticas e técnicas que seriam facilmente analisadas e postuladas por um tecnólogo ou graduação em nível superior em Secretariado Executivo (Planifica SUS, 2019).

Desta forma, este projeto visa descrever a atuação do profissional de secretariado na Atenção Primária Municipal e como o perfil secretarial e seus atributos profissionais os qualificam para que atue com diferenciais positivos. Para tanto, metodologicamente, realizaremos uma pesquisa aplicada de abordagem qualitativa, tendo como sujeitos entrevistados os profissionais de secretariado que integram a saúde municipal de Itapororoca – Paraíba.

O estudo está estruturado da seguinte forma: nesta introdução expõe-se o tema para contextualizar o leitor sobre o assunto que será abordado. Em seguida, o referencial teórico, que sustenta as argumentações acerca da área pesquisada. Nos procedimentos metodológicos temos o caminho para chegar ao resultado desta investigação e, por fim, as seções dedicadas a apresentar o cronograma e as referências utilizadas.

Este trabalho agregará valor em razão da necessidade de estudar as contribuições inerentes ao papel e atuação do profissional de secretariado executivo na Atenção Primária do município de Itapororoca, considerando fato de que este profissional avalia os cenários organizacionais das mais distintas formas, priorizando as manutenções de suas atividades de maneira técnica, salientando que as demandas devem ser solucionadas com eficiência e eficácia e priorizando seu padrão qualitativo de gerenciamento (Nonato Junior, 2009).

É fundamental que as organizações contratem pessoal que detenha os saberes de maneira técnica e que agregue propriedades ao tratar de soluções para as problemáticas em suas incumbências. A pesquisa visa lançar luz sobre a relevância do profissional de secretariado, considerando suas potenciais condutas proativa, organizada, atenta aos meios tecnológicos e a contribuição do perfil secretarial para o êxito das organizações, bem como ressaltar, por meio da pesquisa, o quanto é indispensável a conduta deste profissional para as tomadas de decisões, gestão de crise e análise burocrática e documental que são facultadas no quesito setorial dos departamentos de saúde do município (Giorni, 2017).

Portanto, é importante que, por meio deste estudo, a comunidade tome conhecimento não apenas das diversas atribuições do secretariado executivo para as repartições, como também acerca do fato de que este profissional pode ser altamente requisitado para a transformação de conduta e de procedimentos organizacionais, sobretudo no sentido de que a comunidade receberá retornos positivos dos setores da Atenção Primária de Saúde Municipal, mediante as contribuições qualitativas inerentes ao perfil de conduta secretarial (Nonato Júnior, 2009).

O projeto ressalta o fato de que a atuação do profissional de secretariado envolve atividades organizacionais e operacionais, salientando que este profissional tem no seu processo de formação os mais diversos conhecimentos estratégicos que possibilita melhorias e principalmente, a realização das tarefas cotidianas setoriais com excelência e qualidade. Contudo, este profissional tem tido seu espaço no mercado de trabalho desempenhado por profissionais com formações distintas. “Foi atuando nestas assessorias que o profissional secretário saiu de uma realidade permeada basicamente de atividades operacionais (primeira metade do século XX), para ocupar cargos de ordem tática e estratégica” (Nonato Júnior, 2009. 24-25).

Nas rotinas práticas das organizações é importante o papel funcional das atribuições de um profissional de secretariado, cujo perfil que tem a finalidade de alinhar teoria à prática considerando todos os aspectos possíveis para o sucesso governamental: “A cada instante, novas tecnologias invadem os trabalhos realizados por assessores. Concomitantemente, teorias aplicadas e práticas inovadoras também estão em constante progresso” (Nonato Júnior, 2009. 24-25).

Desta forma, esta pesquisa irá buscar compreender em que medida o perfil do profissional de secretariado executivo é relevante para o desempenho das atividades, priorizando seu papel proativo e técnico para resolução das mais distintas demandas, em diversos contextos e, especificamente no campo da saúde. “O aparato técnico, tático e estratégico do Secretariado Executivo se reformulou quase que inteiramente nas últimas três décadas, tornando-se cada vez mais próximo das novas tecnologias e das demandas de mercado, revolucionando o papel dos assessores executivos em todo o planeta” (Nonato Júnior, 2009. 32).

O profissional de secretariado executivo tem como campos de atuação a assessoria, a consultoria e a gestão, para os quais desenvolve técnicas em seu processo acadêmico, assim lhes possibilitando percepções que lhes garantam propriedades de atuação em distintas áreas no mercado de trabalho com excelência e organização, primordialmente por desenvolver academicamente seus campos de atuação e lhes capacitando para se tornar um perfil

profissional completo, “Atualmente, o Profissional de Secretariado Executivo exerce um papel fundamental dentro das organizações, é o responsável em fazer o elo com todos os setores, público interno e externo” (Gaiewski. *et al.* p. 26).

O caminho não tem sido fácil, mas há muitas conquistas para comemorar. Sabemos a importância que tem hoje um profissional de secretariado Executivo, porém, não sempre é reconhecido, como afirma Camargo et al. p. 15 (2015),

Apesar de todas essas conquistas adquiridas pelos profissionais de secretariado executivo no decorrer do tempo, ainda é bem complicado o reconhecimento dessa nova área de atuação, pois a maioria desses profissionais trabalham levando nomes de cargos de outras áreas, porém desempenhando o papel secretarial.

Embora, haja um desconhecimento em diversas áreas organizacionais acerca das diversas competências do profissional de secretariado, é inegável a essencialidade deste profissional nas organizações, enfatizando que, apesar da falta de reconhecimento mencionado por Camargo et al. (2015), suas atribuições são fundamentais para a eficiência e a boa gestão organizacional, enfatizando que, com o tempo, a profissão tem se adaptado às novas exigências do mercado, incluindo o uso de tecnologias e o desenvolvimento de competências gerenciais e estratégicas. Essa evolução torna cada vez mais evidente que o reconhecimento deve acompanhar a complexidade e o impacto das atividades desempenhadas por esses profissionais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apresenta-se neste item a base teórica que fundamenta os temas abordados neste projeto, bem como, os principais conceitos, que visam tratar das percepções e perspectivas do profissional de secretariado executivo, bem como a sua atuação no âmbito da atenção primária de saúde municipal.

2.1 Atenção Primária aspectos e responsabilidade

A Atenção Primária de Saúde exerce papel crucial para promoção de saúde pública municipal, sua abrangência vai além de uma simples prestação de serviços de saúde, sendo um conjunto integrado de intervenções que aborda não apenas o tratamento e o diagnóstico, mas também a promoção e a prevenção, fundamentais para a saúde pública. A APS atua de maneira ampla, visando o bem-estar integral das populações que atende. Além disso, o caráter democrático e participativo da APS, que se realiza através do trabalho em equipe “a Atenção Primária é um conjunto de intervenções de saúde no âmbito individual e coletivo que envolve: promoção, prevenção,

diagnóstico, tratamento e reabilitação. É desenvolvida por meio do exercício de práticas gerenciais e sanitárias, democráticas e participativas, sob a forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios” (Ministério da Saúde, 2001, p. 7) isso implica que a gestão da saúde nas comunidades é compartilhada, promovendo o envolvimento dos profissionais de saúde e da própria população no processo. A ênfase em práticas gerenciais e sanitárias e no foco em territórios específicos tendo as intervenções adaptadas às realidades locais, o que pode garantir maior eficácia nas ações realizadas. A APS não se limita a intervenções pontuais, mas representa um modelo de saúde que visa construir uma rede de cuidado mais próxima e resolutiva para as necessidades da população. Contudo, possui fragilidades no contexto gerencial dos serviços de saúde no Brasil, onde destaca-se a incapacidade dos serviços de saúde em responder adequadamente ao crescente volume de demandas da população e às exigências de qualidade, refletindo em uma disparidade entre o que os sistemas de saúde são capazes de oferecer e o que a população precisa, gerando uma crise de acessibilidade e qualidade, dada a ausência de uma gestão que valorize a qualidade, a eficiência e o atendimento humanizado. Ressaltando a fragilidade dos paradigmas administrativos “Há dois referenciais básicos para uma análise atual do aspecto gerencial na área de saúde em nosso país: a gravidade da crise de inoperância dos serviços de saúde ante o volume e as exigências de qualidade das demandas sociais e a fragilidade dos paradigmas administrativos em uso nessas organizações” (Ministério da Saúde, 2001, p. 222) a gestão em saúde têm sido insuficientes para dar conta dos desafios e especificidades do setor, o que limita a eficácia das ações e o alcance das políticas públicas. Visto que, esses paradigmas são pouco adaptáveis e falham em lidar com flexibilidade e gestão integrada para responder às demandas de forma mais ágil e eficiente.

2.2 O Secretariado e sua atuação proativa para as organizações

Este profissional, desde os primórdios de sua atuação, se destacava pelas suas diversas habilidades cognitivas, sobretudo dando ênfase ao fato de conhecimentos linguísticos, imprescindível para os escribas no desenvolvimento de sua atuação: “A escrita rendeu aos escribas/secretários participações em histórias misteriosas, como a biografia de "Apolônio de Tyana"- famoso e reconhecido como o maior filósofo do mundo greco-romano, não apenas durante o século I, mas até o século V.” (Sabino, Rocha, 2004, p. 5).

E consolidando a característica de confiabilidade entre líderes e secretários, o escritor inglês Samuel Johnson (1755), explicando a profissão, citou, em um de seus dicionários, uma frase de Shakespeare, ainda no século XVII: "Chamem a mim, Gardiner, meu novo secretário". Acabou, Johnson, por definir a profissão como "aquele a quem é confiada a administração de um negócio; um que escreve para outro" (Sabino, Rocha, 2004, p. 6).

Desta forma, é notável a construção intelectual do secretário, o tornando um hábil profissional para o meio social, no qual destacamos também sua posição de confiabilidade de suma importância para toda sua trajetória. Assim como ocorreu com os escribas, os secretários da atualidade, lidam diariamente com condutas éticas, que devem ser levadas com seriedade na relação entre seus superiores.

2.3 O secretário executivo e o pilar da gestão

O profissional de secretariado executivo está ligado diretamente ao fator organizacional, pois desenvolve atividades que são cruciais e facilitadoras para o bom desempenho e alcance de objetivos organizacionais. O secretário enquanto cogestor terá ações que permitam direcionar o foco setorial para os devidos pontos a serem solucionados (Schumacker; Portela, 2009). A atuação secretarial tem alto potencial no gerenciamento das atividades, priorizando a realização das demandas setoriais, lidando com a gestão de maneira técnica e em tempo hábil “Como profissionais que trabalham ao lado do poder decisório, é desafio dos secretários saber "gerenciar", com qualidade e agilidade, todo dia de informações da sua área de atuação” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 62).

Este profissional é constantemente solicitado a contribuir em processos interofícios e não se limita unicamente ao seu posto de trabalho. Isso se dá devido ao domínio de suas competências, mas também a formas de adaptação a mudanças, ou seja, mantém-se sempre preparado para o novo, desenvolvendo o rotineiro (Schumacker; Portela, 2009, p. 116).

O profissional de secretariado executivo, além das suas atividades práticas e técnicas, também têm alto potencial no gerenciamento de crise, e suas técnicas também possuem papel fundamental no cotidiano de atividades, como as habilidades sociais que possibilitem uma comunicação inteligente, na qual a organização valorize o emocional como fator importante na sua rotina. A comunicação de qualidade e que valoriza a inteligência emocional, proporciona no clima organizacional, principalmente no âmbito da saúde uma comunicação com trabalhadores e usuários do sistema o respeito e um ambiente agradável para todos (Steffen, 2012).

Embora o ambiente físico, em geral, seja visto como tangencial em comparação com outras variáveis organizacionais que podem motivar os funcionários, como salário, promoções, benefícios e relacionamentos com superiores, ele está todo o tempo interagindo com o corpo funcional e pode estar relacionado com a satisfação dos funcionários, sua produtividade e motivação, refletindo em seu comportamento. (Steffen, 2012, p. 25).

Desta forma, o gerenciamento deste profissional agregará para o ambiente consequências substanciais positivas. A inteligência emocional atualmente é bastante discutida no ambiente das organizacionais, e para o secretário executivo é bastante pertinente o

levantamento deste ponto, pois, para o andamento das atividades é fundamental que o pessoal esteja bem, sobretudo no trabalho rotineiro e exaustivo que os trabalhadores da saúde estão inseridos.

Atualmente, o Profissional de Secretariado Executivo exerce um papel fundamental dentro das organizações, é o responsável em fazer o elo com todos os setores, público interno e externo. Nessa perspectiva, utiliza-se de competências técnicas e interpessoais, de liderança, inovação, criatividade, empreendedorismo, articulação e comunicação para atender as demandas organizacionais. É ele que opera como agente articulador nas relações interpessoais. Faz uso de ferramentas como motivação, liderança e comunicação, como peça estratégica para primar à qualidade nas atividades diárias da empresa (Nascimento *et al.* 2017, p. 29).

No contexto moderno, o secretário não se limita a funções administrativas tradicionais, mas atua próximo das lideranças, colaborando diretamente com as decisões e auxiliando na otimização de resultados “De forma qualitativa, o secretário está inserido no processo gerencial das empresas, como um profissional vital, para trabalhar ao lado do poder decisório, otimizando resultados em times, projetos, virtualmente e nas múltiplas opções que o novo mercado de trabalho oferece a todos os profissionais” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 31) assim, o secretário executivo se posiciona como um facilitador que contribui para a eficiência e para a criação de valor, respondendo às novas exigências do mercado de trabalho. Isso reflete uma evolução na percepção sobre esse papel, que agora é visto como uma função gerencial integrada é essencial para o sucesso organizacional.

2.4 O secretário executivo e o pilar da assessoria e consultoria

Desde o Egito Antigo o secretário executivo executa a assessoria, e sua performance diante da escrita e credibilidade em consulta lhes proporciona um perfil completo, de acordo com Nonato Júnior (2009, p. 43): “Assim, percebo que o primeiro papel das Ciências da Assessoria é este de fornecer um discurso acadêmico aplicado à área de Secretariado fomentando os conceitos práticos que compõem esta área”, desde sua função ética que rege sua conduta mediante assuntos sigilosos e complexos (Schumacker e Portela, 2009, p. 77).

“Dentre os requisitos que se mostram imprescindíveis a um secretário na atualidade estão elementos como discrição e sigilo, capacidade de relacionamento multicultural e de respeito aos seus interlocutores”, (Schumacker e Portela, 2009, p. 77), quanto seu desenvolvimento de ações que possibilitam metas serem atingidas por meio de tratados estratégicos que seu plano de consultoria visa, ao analisar as problemáticas, sejam por fatores internos ou externos da saúde pública.

Com isso, observa-se a relevância do Profissional de Secretariado Executivo e como ele pode ser inserido no ambiente hospitalar, a fim de auxiliá-los diante dos problemas, agindo de forma

assertiva exercendo a função de assessoria. Assim, ao desempenhar a função de assessoria o Profissional de Secretariado Executivo faz o elo de comunicação entre todos os funcionários da organização, desenvolve suas atividades e contribui com o processo de comunicação organizacional (Nascimento *et al.* 2017, p. 27).

Sendo assim, também pautamos a parcela significativa do processo de comunicação para que os contatos internos e externos venham a ser exitosos, enfatizando a necessidade de habilidades de comunicação, a eficiência comunicativa e sem ruídos, também tratada pelo profissional de secretariado, permitindo que as informações sejam por ligação, mensagens de textos ou documentos oficiais, e tenham alto nível de qualidade, algo relevante para que as organizações tenham seus objetivos atingidos: “Quando a secretária redige uma carta, elabora um relatório, faz um telefonema ou transmite um recado oralmente a um colega, ela está atuando não só sobre coisas, mas principalmente sobre pessoas” (Medeiros, 2004, p. 73).

2.5 Registro de Secretário Executivo

Durante muito tempo temos observado profissionais de outras áreas desempenhando o lugar do profissional de secretariado Executivo.

Mediante a Lei nº 9.261/96, para obter o registro como Secretário Executivo, é necessário possuir um diploma de curso superior em Secretariado Executivo (bacharelado ou tecnólogo). Isso significa que, para ter a carteira de trabalho assinada como Secretário Executivo, é exigido que o profissional tenha formação superior específica. Para exercer legalmente a profissão, é preciso se registrar na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE). Este registro pode ser obtido com a apresentação do diploma do curso superior ou, provisoriamente, com um certificado de conclusão válido por até um ano. Após esse período, o registro definitivo só é liberado com o diploma em mãos (Todorov *et al.* 2016).

Porém, sabemos que profissionais que já atuavam na área antes da promulgação da Lei nº 7.377/85 e que tinham comprovado ao menos 36 meses de atuação, puderam manter o registro e continuar a exercer a profissão sem a exigência de formação superior. No entanto, essa exceção foi limitada a casos anteriores à vigência da lei. Quem possui formação técnica em Secretariado também pode atuar, contudo suas funções e responsabilidades são mais restritas em comparação aos profissionais com formação superior. Essas leis visam a profissionalização e a valorização do Secretariado Executivo no Brasil, assegurando que o exercício da profissão seja realizado por pessoas qualificadas. Sendo assim, a execução e atuação profissional em Secretariado deve ser devidamente exercida por profissionais formados, contudo, empresas e organizações têm adotado nomenclaturas diferentes para fugir

das responsabilidades legais para a atuação, o que impede que profissional devidamente com formação em Secretariado Executivo perca espaço no mercado de trabalho para profissionais que exerçam suas mesmas atividades, com as mais distintas formações profissionais (Secretárias Executivas, 2018).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos procedimentos metodológicos da pesquisa, trataremos de uma pesquisa descritiva - exploratória “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (Gil, 2007, p. 42), “embora definidas como descritivas com base em seus objetivos, acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, o que as aproxima das pesquisas exploratórias” (Gil, 2007, p. 42).

A fim de alcançar os objetivos propostos: a) Levantar as atividades que os profissionais desenvolvem no âmbito da Atenção Primária de Saúde no Município de Itapororoca; b) Categorizar as atividades secretariais identificadas na gestão de saúde em contexto público municipal; c) Analisar como as atividades secretariais na Atenção Primária de Saúde no Município de Itapororoca contribuem para a eficiência e qualidade setorial; nesta pesquisa, adotou-se uma abordagem metodológica de cunho qualitativo, “análise qualitativa é a presença ou a ausência de uma dada característica de conteúdo ou de um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é tomado em consideração” Bardin (1977, p. 21). Esta pesquisa tende a visualizar pontos que não podem ser apenas quantificados, mas, sobretudo, fazer uma análise que se concentra nas interações reais segundo Gil (2007, p. 41) “É sabido que toda e qualquer classificação se faz mediante algum critério. Com relação às pesquisas, é usual a classificação com base em seus objetivos gerais.”

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário por meio da ferramenta Google Form com 11 perguntas, das quais 11 foram objetivas e 4 perguntas de livre resposta. Foram pesquisadas 4 voluntárias, selecionadas de forma intencional, considerando suas funções desempenhadas na Secretaria de Saúde de Itapororoca. Todas as participantes exercem ou já exerceram atividades administrativas no âmbito da Atenção Primária de Saúde, o que as tornam fundamentais para a análise das percepções e investigação das atividades inerentes ao secretário executivo exercidas por estas profissionais. Essa escolha se justifica pela relevância de suas experiências práticas, que envolvem a gestão documental, o atendimento ao público e a comunicação interna e externa no ambiente organizacional, atividades diretamente relacionadas

às funções secretariais. Portanto, a seleção das participantes possibilitou uma visão precisa sobre as atividades secretariais realizadas no contexto da saúde pública municipal.

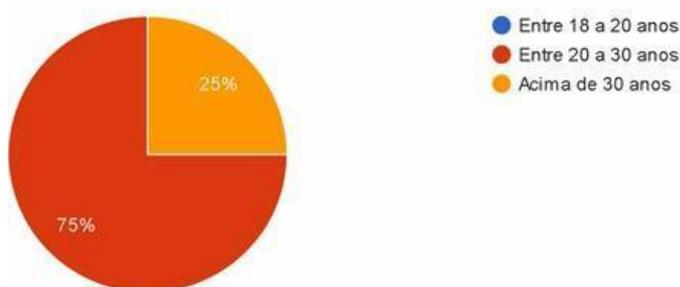
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, apresentamos o perfil dos participantes que responderam ao questionário sobre as atividades dos Secretários Executivos na Atenção Primária de Saúde no município de Itapororoca.

4.1 Perfil da amostra

O gráfico 1 mostra a faixa etária da amostra:

Gráfico 1 - Faixa Etária



Fonte: Elaborado com dados do questionário, 2024.

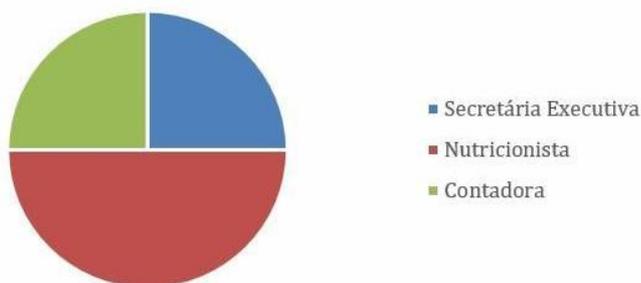
Os participantes voluntários da pesquisa variam em idade, com a maioria se situando entre faixa etária, de 20 a acima de 30 anos, o que indica uma predominância de profissionais em faixa etária distintas, contudo, bastante jovens.

Quanto ao gênero dos participantes as 4 entrevistadas são do sexo feminino, como é comum ainda na área de secretariado.

Com relação aos anos de atuação na Atenção Primária de Saúde de Itapororoca, a maioria das respondentes apresentam mínimo 5 anos de atuação no campo da saúde. Essa experiência é fundamental para compreender as dinâmicas do trabalho na Atenção Primária de Saúde.

As participantes possuem distintas formações acadêmicas, sendo apenas uma funcionária graduada em Secretariado Executivo, e 75% da amostra graduandas em outras áreas, como mostra o gráfico a seguir.

Gráfico 2 - Formação das funcionárias



Fonte: Elaborado com dados do questionário, 2024.

No questionário utilizado como ferramenta para coleta de dados foi perguntado: “Na sua opinião, o que distingue o profissional de Secretariado Executivo de outros cargos administrativos na Atenção Primária de Saúde? As respostas aparecem na tabela seguinte:

Tabela 1 - Distinção do profissional de Secretariado Executivo de outros cargos administrativos no APS?

SUJEITO	RESPOSTAS
1	<i>“A habilidade com várias tarefas”.</i>
2	<i>“O papel do profissional secretário executivo facilita e torna mais dinâmico, fácil e prático o fluxo das atividades, visto que ele dispõe do conhecimento técnico para executar todas as funções citadas anteriormente”.</i>
3	<i>“São semelhantes”.</i>
4	<i>“Nenhuma, a visão é a mesma, basta olhar com os mesmos olhos”.</i>

Fonte: Elaborado com dados do questionário, 2024.

Podemos categorizar as percepções dos participantes em duas frentes principais: aquelas que são administrativas (respostas 3 e 4). Essa dicotomia enfatiza a discussão trazida à tona sobre a percepção do valor e da contribuição do Secretário Executivo na Saúde Pública.

Outro dado a destacar: com base nas respostas dos entrevistados, é possível concluir que o profissional de Secretariado Executivo está plenamente qualificado para ocupar essas funções, visto percebem a importância e singularidade do secretário executivo na APS (respostas 1 e 2); e aquelas que não percebem diferenças significativas entre o secretário executivo e outros profissionais que suas habilidades são equivalentes, ou até superiores, às de outros profissionais que desempenham esses cargos. Essa competência reforça a importância do reconhecimento do papel estratégico que o profissional de Secretariado Executivo pode assumir em diferentes contextos organizacionais. Essa resposta destaca a multifuncionalidade da atuação secretarial executiva, o que pode ser relacionado ao seu papel de gestor administrativo na APS, evidenciando que a habilidade de lidar com diferentes tarefas é essencial para a melhoria da gestão e do atendimento à saúde, como mencionado nos objetivos específicos.

O profissional de secretariado executivo pode ser visto como uma peça central para a fluidez das operações, coordenando diversos processos que impactam o atendimento e a organização, tal resposta enfatiza a contribuição técnica do secretário executivo no contexto da APS. O conhecimento técnico deste profissional pode ser explorado como uma das atividades que contribuem para a eficiência administrativa, facilitando a execução de processos de forma mais ágil. Isso também está diretamente alinhado com o objetivo de analisar como as atividades secretariais impactam a gestão e o atendimento na Saúde Primária.

A percepção de que os cargos são semelhantes pode ser interpretada de várias formas, talvez sugira que, na prática, nas funções administrativas na APS ainda não existam uma clara distinção entre o Secretário Executivo e outros profissionais, cabendo investigar se a falta de distinção está relacionada à ausência de uma visão mais estratégica do papel do secretarial na APS, ou se isso se deve a uma estrutura organizacional frágil em suas devidas incumbências.

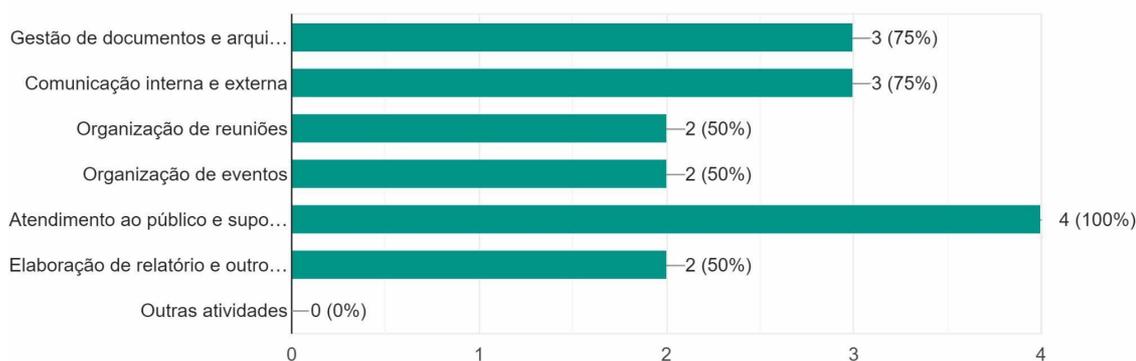
Nenhuma distinção, depende do olhar: Essa resposta pode abrir uma discussão sobre a visão subjetiva da função do secretário executivo. Salientando, como a percepção do papel deste profissional pode variar entre os trabalhadores da APS e como a falta de entendimento claro sobre suas funções pode afetar a valorização desse cargo. Isso se conecta ao levantamento das atividades e como elas são vistas e reconhecidas pelos demais profissionais de saúde.

Com relação às atividades desempenhadas por cada um dos funcionários as respostas foram as seguintes:

Gráfico 3 - Atividades Secretariais Desempenhadas pelos Funcionários

Quais atividades de secretariado executivo você desempenha/desempenhou na Atenção Primária de Saúde? (Marque todas que se aplicam)

4 respostas



Fonte: Elaborado com dados do questionário, 2024.

A pesquisa realizada com os profissionais que trabalham na Atenção Primária de Saúde (APS) no município de Itapororoca revelou que eles exercem muitas funções atribuídas ao profissional de Secretariado Executivo.

Atendimento ao público e suporte foram as atividades mais mencionadas, sugerindo que este profissional na APS desempenha um papel essencial no contato direto com os cidadãos, facilitando o acesso aos serviços de saúde. Essa função é fundamental, pois, “No público a ser atendido haverá pessoas de fácil e difícil contato, portanto por mais difícil que seja o público, ele espera da instituição um atendimento rápido, cortês e eficiente” (Neiva; D’elia, 2005). O bom atendimento ao público é um dos pilares para a eficácia dos serviços prestados no setor público, especialmente na área da saúde. Nesse sentido, o profissional de secretariado executivo atua como um mediador entre os serviços oferecidos pela APS e as necessidades da população, contribuindo para a qualidade no atendimento e a satisfação dos usuários.

Gestão de documentos e arquivos e Comunicação interna e externa são atividades que também foram amplamente citadas (75%), evidenciando que o papel organizador e de gerenciamento também pode ser presente com o papel de assegurar na organização administrativa e na fluidez da comunicação dentro das unidades de saúde. A gestão de documentos é essencial para garantir que informações relevantes, como prontuários e relatórios, estejam acessíveis e bem organizadas, o que impacta diretamente a eficiência da gestão pública em saúde. A comunicação, por sua vez, é vital para a coordenação interna das equipes e para o relacionamento com parceiros externos, o que possibilita uma melhor integração entre os

diferentes níveis de atenção e setores do sistema de saúde.

A organização de reuniões e eventos mostra a capacidade de estruturar a dinâmica de trabalho e planejamento nas unidades de saúde “conhecer as regras de cerimonial e protocolo são fundamentais para evitar quaisquer aborrecimentos...” (Werner e Oliveira, 2014, p. 50).

Esses encontros são essenciais para o alinhamento das estratégias e ações de saúde pública, promovendo discussões que levem à tomada de decisões e melhorias nos serviços prestados à organização de eventos é uma função que auxilia no fortalecimento das redes de comunicação e no desenvolvimento de uma gestão mais participativa e colaborativa.

Essas informações são essenciais para entender o contexto em que as funcionárias atuam e como suas características podem influenciar as práticas e atividades desenvolvidas na Atenção Primária de Saúde. Trazendo à tona esta discussão acerca de dados obtidos mediante a aplicação do questionário, as voluntárias responderam no que tange a sua atuação e assim podemos em contrapartida pontuar a relevância do profissional de secretariado Percepção do Perfil do profissional Secretarial que atua na Atenção Primária de Saúde.

Ressaltamos o fato que as atividades que seriam exercidas por profissional devidamente formado na área, são nomeadas e exercidas por profissionais não formados em Secretariado Executivo, além disso, a única profissional formada em Secretariado Executivo desempenha funções distintas de sua formação acadêmica. Descobrimos, por meio de pergunta direta, que a profissional que assinalou apenas a opção ‘atendimento ao público’ ocupa a função de agente comunitária de saúde, apesar de sua formação em Secretariado Executivo.

Esses resultados permitem categorizar as atividades secretariais em dois grandes eixos: apoio administrativo e suporte ao atendimento. O primeiro grupo engloba funções como gestão de documentos, organização de reuniões e elaboração de relatórios, que são cruciais para a administração eficiente da Atenção Primária de Saúde (APS). O segundo grupo, ligado diretamente ao atendimento ao público, que também são destacadas como atividades nas quais são desempenhadas pelo profissional de secretariado executivo e que com o aparato deste profissional qualificado e suas técnicas seria crucial o seu papel facilitador da interação entre usuários e serviços de saúde.

Essas atividades, portanto, realizadas por um profissional de secretariado executivo, contribuíram diretamente para a melhoria da gestão da APS ao garantir um ambiente de trabalho organizado, com fluxos claros de informação e um atendimento de qualidade ao público. As atividades mencionadas na pesquisa, corroboram que o perfil interdisciplinar do secretário executivo e de sua formação são indispensáveis para lidar tanto com aspectos administrativos quanto com o relacionamento interpessoal, competências que têm sido cada vez mais

valorizadas no contexto da saúde pública municipal.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, a presente pesquisa buscou explorar e analisar o papel do profissional de secretariado executivo na Atenção Primária de Saúde (APS) no município de Itapororoca, com o objetivo de compreender sua contribuição para a gestão pública em saúde e o impacto de suas atividades no atendimento à população. Os resultados demonstram que as atividades secretariais estão sendo desempenhadas por profissionais de outras áreas, como nutricionista e contador, que não possuem o preparo especializado do secretário executivo. Isso ressalta a necessidade de profissionais com a formação adequada para otimizar a eficiência e a qualidade dos processos administrativos.

Dentre as atividades mais relevantes destacadas pelos profissionais, o atendimento ao público e suporte se mostrou predominante, seguido pela gestão de documentos e comunicação interna e externa. As funções exercidas ressaltam que o profissional de secretariado e suas competências seriam de grande importância para APS, visto sua versatilidade e atuação em diferentes frentes, desde a interação com os cidadãos até a organização interna da unidade de saúde. Essas atividades não apenas asseguram uma gestão eficiente, mas também promovem a continuidade dos cuidados e o bom funcionamento das unidades de saúde, favorecendo a satisfação dos usuários e a melhoria dos serviços.

O secretário executivo na APS desempenharia um papel fundamental, com a eficiência e o conhecimento deste profissional haveria um melhor funcionamento ao garantir que as atividades administrativas estejam em sintonia com as demandas da saúde pública, contribuindo diretamente para a eficácia da gestão de saúde local. Contudo, o estudo revelou que, apesar de sua importância, a presença desse profissional na APS ainda pode ser considerada limitada. Essa constatação abre caminho para uma reflexão sobre como ampliar a atuação e visibilidade do secretário executivo nas unidades de saúde.

Para tornar o profissional de secretariado mais presente na Atenção Primária de Saúde, algumas estratégias podem ser sugeridas:

1. **Reconhecimento Institucional:** Aumentar o reconhecimento do papel do secretário executivo nas unidades de saúde, mostrando como suas habilidades organizacionais e de comunicação são essenciais para a eficiência administrativa e o bom atendimento ao público. Isso pode ser feito através de campanhas internas e eventos de capacitação que demonstrem a importância desse profissional para as equipes de saúde.
2. **Capacitação Específica:** Implementar programas de capacitação focados nas

demandas da saúde pública, especialmente na Atenção Primária. Isso envolveria cursos voltados para a gestão de documentos em saúde, comunicação Interprofissional, gestão de reuniões e eventos, e suporte ao atendimento. A formação específica ajudaria o profissional a adaptar suas habilidades às necessidades da APS, ampliando sua capacidade de contribuir para os objetivos das unidades de saúde.

3. **Integração com as Equipes Multidisciplinares:** Promover a integração do secretário executivo nas equipes de saúde de forma mais colaborativa, permitindo que suas funções sejam complementares às atividades dos profissionais de saúde. Isso pode incluir a participação ativa em reuniões de equipe, contribuindo com insights sobre a gestão do fluxo de pacientes, organização de dados e comunicação interna.

4. **Expansão da Contratação de Profissionais:** Incentivar políticas públicas municipais que estimulem a contratação de profissionais de secretariado executivo para atuarem diretamente nas unidades de saúde. Tais políticas podem incluir a abertura de vagas específicas para essa função dentro das unidades da APS, o que traria um suporte administrativo mais especializado e aliviaria a sobrecarga de outros profissionais, como médicos e enfermeiros, que muitas vezes acumulam funções administrativas.

5. **Parcerias com Instituições de Ensino:** Estabelecer parcerias entre as unidades de saúde e instituições de ensino que oferecem o curso de secretariado executivo, criando programas de estágio que permitam aos estudantes vivenciar o ambiente da APS e desenvolver competências diretamente relacionadas à gestão em saúde pública.

Essas propostas não só valorizam o profissional de secretariado, como também contribuem para a melhoria contínua da gestão pública na saúde, proporcionando maior qualidade nos serviços prestados e um atendimento mais eficiente e humanizado à população.

Em síntese, a atuação do secretário executivo na Atenção Primária de Saúde em Itapororoca poderá ser uma peça-chave para a organização e o bom funcionamento das unidades. Sua presença mais robusta nas equipes de saúde e o aprimoramento contínuo de suas competências podem, sem dúvida, potencializar a qualidade da gestão e o impacto positivo no atendimento à população, consolidando seu papel como parte essencial na estrutura da saúde pública municipal.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Traduzido por Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011. 223 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Gestão Municipal de Saúde: textos básicos**. Rio de Janeiro : Brasil. Ministério da Saúde, 2001. 344 p.

CAMARGO, Marbia; NASCIMENTO, Lucimeri; Vi BÜHRER, Viviane; MARTINELLI, Giuliana; BAHLS, Taciana. **A EVOLUÇÃO DA ÁREA SECRETARIAL ÀS CIÊNCIAS DA ASSESSORIA**. Volume - nº 14, 2015.

GAIIEWSKI, Geisi N; NUNES, Jansem D; KRUCHELSKI, Marcielly; SACHSER, Juliane A; MONTEIRO, Caroline. **O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A COMUNICAÇÃO INTERNA HOSPITALAR: Atuação por meio da assessoria**. GIL, Antônio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed - São Paulo: Atlas, 2002. 169 p.

GIORNI, Solange. **Secretariado, uma profissão**. Belo Horizonte: Editora Quantum Projetos Ltda – ME, 2017. 236 p.

MEDEIROS, João B; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 337 p.

NEIVA, E. G; D'ELIA, M. E. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB-Thomson, 2005.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009. 115 p.

PLANIFICA SUS. Prefeitura de Itapororoca, 2019. Disponível em: <https://www.itapororoca.pb.gov.br/noticia/planificasus>. Acesso em: 01 de maio de 2024

SABINO, Rosimery F; GOMES Fabio. **Secretariado: do escriba ao webwrite**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166 p.

SECRETÁRIAS EXECUTIVAS. Drt atual srte. Disponível em: <https://www.secretariasexecutivas.com.br/drt-e-srte>. Acesso em: 15 de novembro de 2024.

SCHUMACHER, Alexandre; PORTELA, Keyla C. **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009. 294 p.

STEFFEN SANTOS, Grisly. **Interação consumidor-funcionário no varejo de confecção sob a perspectiva da classe média**. Porto Alegre, 2012. 128 p.

TODOROV, Maria do C; MARTINS, Cibele B; GENGHINI, Luiz A; BOMFIM, Sergio M; KNISS, Claudia T. **SECRETARIADO EXECUTIVO: Tendências da profissão num mundo cada vez mais dinâmico**. São Paulo: International Journal of Professional Business Review, 2016. 28 p.

WERNER, Adriane; OLIVEIRA, Vanderleia. **Secretariado executivo e relações públicas: uma parceria de sucesso**. Curitiba: InterSaberes, 2014.