



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO – CAMPUS IV  
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE

**LETÍCIA COSTA DOS SANTOS JANUÁRIO**

**O PAPEL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO  
NA GESTÃO ADMINISTRATIVA DE UM POSTO DE COMBUSTÍVEL**

MAMAGUAPE

2026

**LETÍCIA COSTA DOS SANTOS JANUÁRIO**

**O PAPEL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO  
NA GESTÃO ADMINISTRATIVA DE UM POSTO DE COMBUSTÍVEL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba, UFPB, campus IV, como requisito básico para a conclusão do Curso de Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Juliene Paiva de Araújo Osias.

Mamanguape

2026

**LETÍCIA COSTA DOS SANTOS JANUÁRIO**

**O Papel do Profissional de Secretariado Executivo na Gestão  
Administrativa de Postos de Combustíveis**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de  
Bacharelado em Secretariado Executivo Bilíngue como requisito parcial para o  
título de Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue.

Aprovado em 06 de agosto de 2026.

**BANCA EXAMINADORA**

Documento assinado digitalmente  
 JULIENE PAIVA DE ARAÚJO OSIAS  
Data: 10/08/2026 10:28:43-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Juliene Paiva de Araújo Osias  
Orientadora – Presidenta

Documento assinado digitalmente  
 RUTH MARCELA BOWN CUELLO  
Data: 12/08/2026 12:32:23-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

---

Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Ruth Marcela Bown Cuello  
Examinadora

Documento assinado digitalmente  
 ALBERTO SANTOS ARRUDA  
Data: 16/08/2026 09:46:23-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

---

Prof. Dr. Alberto Santos Arruda  
Examinador



## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso tem o objetivo de analisar a atuação do profissional de Secretariado Executivo na gestão administrativa de um posto de combustível, destacando sua contribuição para a organização dos processos, controle das atividades administrativas e apoio à tomada de decisões. A fundamentação teórica aborda a evolução do Secretariado Executivo, evidenciando a transformação da profissão de uma atuação predominante burocrática para uma função estratégica, voltada ao assessoramento, gerenciamento de informações, planejamento, organização e apoio aos processos decisórios. Também são discutidos aspectos da gestão administrativa em postos de combustível, segmento caracterizado pela intensa movimentação financeira, necessidade de controle operacional, organização documental e cumprimento de exigências legais e regulatórias. Nesse contexto, destaca-se a possibilidade de atuação do profissional de Secretariado Executivo no controle e organização de documentos, acompanhamento de processos financeiros, gerenciamento de informações, comunicação interna, elaboração de relatórios e suporte à gestão. A pesquisa apresenta abordagem qualitativa, de caráter descritivo, utilizando como procedimento metodológico o estudo de caso realizado em um posto de combustível localizado no Vale do Mamanguape, Paraíba. A análise considera as atividades administrativas desenvolvidas no cotidiano da organização, especialmente aquelas relacionadas ao controle documental, às rotinas financeiras, à organização de informações e ao acompanhamento dos processos internos. Os resultados evidenciam que as competências técnicas, gerenciais e comunicacionais desenvolvidas pelo profissional de Secretariado Executivo são compatíveis com as demandas administrativas desse segmento, permitindo sua atuação para além das funções tradicionais de assessoramento. Dessa forma, o estudo reforça a relevância do Secretariado Executivo como profissional capaz de contribuir para a eficiência dos processos, a organização das informações, o suporte à gestão e a melhoria das práticas administrativas em diferentes contextos empresariais.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; gestão administrativa; posto de combustível; processos organizacionais; assessoria executiva.

## **ABSTRACT**

This Final Course Project aims to analyze the role of the Executive Secretary in the administrative management of a gas station, highlighting their contribution to the organization of processes, the oversight of administrative activities, and support for decision-making. The theoretical framework addresses the evolution of the Executive Secretary role, highlighting the transformation of the profession from a predominantly bureaucratic function to a strategic one focused on advisory services, information management, planning, organization, and support for decision-making processes. The paper also discusses aspects of administrative management at gas stations, a sector characterized by intense financial activity, the need for operational control, document organization, and compliance with legal and regulatory requirements. In this context, the role of the Executive Secretary in document control and organization, monitoring financial processes, information management, internal communication, report preparation, and management support stands out. This study employs a qualitative, descriptive approach, using a case study conducted at a gas station located in the Mamanguape Valley, Paraíba, as its methodological procedure. The analysis examines the administrative activities carried out in the organization's day-to-day operations, particularly those related to document control, financial routines, information organization, and the monitoring of internal processes. The results show that the technical, managerial, and communication skills developed by Executive Secretaries are aligned with the administrative demands of this sector, enabling them to perform beyond traditional advisory roles. Thus, the study reinforces the relevance of the Executive Secretary as a professional capable of contributing to process efficiency, information organization, management support, and the improvement of administrative practices in various business contexts.

**Keywords:** Executive Secretary; administrative management; gas station; organizational processes; executive advisory services.

## SUMÁRIO

|            |                                                                          |           |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>   | <b>INTRODUÇÃO.....</b>                                                   | <b>6</b>  |
| <b>2</b>   | <b>O SECRETARIADO EXECUTIVO E A GESTÃO.....</b>                          | <b>9</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>Gestão Administrativa em Postos de Combustível.....</b>               | <b>13</b> |
| <b>2.2</b> | <b>A Atuação do Secretariado Executivo em Postos de Combustível.....</b> | <b>14</b> |
| <b>3</b>   | <b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>                                  | <b>17</b> |
| <b>4</b>   | <b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>                                       | <b>19</b> |
| <b>5</b>   | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                                         | <b>21</b> |
|            | <b>REFERÊNCIAS.....</b>                                                  | <b>22</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, o mercado de trabalho e as estruturas organizacionais mudaram muito. Isso fez com que a profissão de Secretariado Executivo evoluísse de forma significativa. No início, essa profissão era associada a atividades como organizar documentos, atender o público e dar suporte administrativo. No entanto, com o passar do tempo, ela passou a ter um papel mais estratégico dentro das organizações.

Com a modernização dos processos administrativos e o avanço da tecnologia, os profissionais de Secretariado Executivo tiveram que desenvolver novas habilidades. Eles começaram a atuar em áreas, como planejamento, gerenciamento de informações, organização de processos e apoio à tomada de decisões.

Destaca-se a capacidade de planejamento, a organização de processos, a gestão documental, o gerenciamento de informações, o domínio das tecnologias de informações, a comunicação organizacional, a liderança, a negociação, a resolução de conflitos, e o apoio dos gestores. Essas habilidades permitem que o profissional atue de forma estratégica, participe de tomada de decisões e contribua para melhoria dos processos administrativos.

Nesse novo cenário, o profissional de Secretariado Executivo não é mais apenas um executor de tarefas. Ele desempenha um papel fundamental na dinâmica organizacional, funcionando como um elo entre diferentes setores, gestores, colaboradores e públicos externos. Ele precisa ter habilidades técnicas, como domínio de ferramentas administrativas, e habilidades comportamentais, como comunicação eficiente e ética profissional.

É o que comenta Nonato Júnior (2009):

O eixo de assessoria caracteriza-se pelo estudo do conhecimento em Secretariado que está ligado às questões do trabalho de assessoria executiva empresarial, oficial ou gerencial autônoma. Os estudos desta área relatam a atuação do profissional de Secretariado como gestor do conhecimento no ambiente de trabalho, congregando os mais diversos conceitos que envolvem o fazer e o saber do secretário executivo em suas atividades de cunho gerencial (Nonato Júnior, 2009 p. 158, *itálicos nossos*).

Este estudo aborda o contexto dos postos de combustível, organizações que precisam de uma gestão administrativa eficiente. Eles envolvem diversas atividades administrativas, como controle financeiro, gerenciamento de estoque e organização de documentos fiscais. Nesse sentido, a gestão administrativa de um posto de

combustível vai além das atividades operacionais e exige planejamento, organização, controle e acompanhamento contínuo dos processos internos.

Pode-se entender melhor a dinâmica organizacional de postos de combustíveis nas palavras de Chiavenato (2022):

Administração é o conjunto de técnicas e processos de planejar, organizar, dirigir/liderar e controlar no sentido de governar e impulsionar organizações no alcance de seus objetivos estratégicos [...] ela constitui uma atividade permanente de integração, conjunção, arranjo, foco e impulsionamento. A administração consegue reunir uma plêiade de diferentes recursos e competências para transformá-los em resultados concretos (Chiavenato, 2022, p. 37).

As habilidades desenvolvidas pelo profissional de Secretariado Executivo podem contribuir significativamente para a melhoria da organização administrativa de um posto de combustível. Isso inclui a gestão documental, o controle dos fluxos de informações, o apoio aos processos financeiros e a mediação da comunicação interna e externa.

No entanto, ainda há pouca discussão acadêmica sobre a contribuição do profissional de Secretariado Executivo nesse segmento empresarial. Isso evidencia a necessidade de ampliar os estudos sobre a inserção desse profissional em diferentes ambientes organizacionais.

Diante dessa realidade, surge a seguinte pergunta: como o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir para a gestão administrativa de postos de combustível, considerando suas habilidades e atribuições no ambiente organizacional?

A escolha desse tema se justifica pela importância de compreender e valorizar a atuação do profissional de Secretariado Executivo em espaços organizacionais diversificados. Além disso, a motivação para a realização dessa pesquisa está relacionada à experiência profissional da pesquisadora, que atua na área administrativa e financeira de uma empresa desse setor.

A vivência nesse contexto permitiu observar a relevância das atividades administrativas para o funcionamento da organização, como controle de documentos, acompanhamento financeiro e organização de informações. Essas atividades apresentam relação direta com as habilidades desenvolvidas no curso de Secretariado Executivo, reforçando a importância de investigar como esse profissional pode agregar valor à gestão administrativa de postos de combustível.

Assim, esta pesquisa busca contribuir para a valorização da profissão de Secretariado Executivo, evidenciando sua capacidade de atuação estratégica em diferentes organizações e demonstrando que sua presença pode favorecer uma gestão mais organizada, eficiente e profissionalizada.

Nesse sentido, o objetivo geral desta pesquisa é analisar o papel do profissional de Secretariado Executivo na gestão administrativa do posto de combustível Dudu Diesel, destacando suas atribuições, contribuições e importância para o funcionamento organizacional.

Para alcançar esse objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Identificar as principais funções e habilidades desempenhadas pelo profissional de Secretariado Executivo no contexto organizacional;
- Descrever as principais rotinas administrativas desenvolvidas em postos de combustível;
- Analisar a contribuição do Secretariado Executivo na organização de documentos, controle de informações e gerenciamento dos processos administrativos;
- Verificar a participação desse profissional como suporte à tomada de decisões administrativas;
- Evidenciar os benefícios da atuação do profissional de Secretariado Executivo para a eficiência e a organização da gestão administrativa no posto de combustível.

## 2 O SECRETARIADO EXECUTIVO E A GESTÃO ADMINISTRATIVA

A profissão de Secretariado Executivo mudou muito ao longo do tempo. Ela acompanhou as mudanças sociais, tecnológicas e administrativas que aconteceram dentro das organizações. No passado, os escribas eram os responsáveis por registrar informações e organizar atividades administrativas. Hoje, o Secretariado Executivo não representa mais apenas uma função de apoio, mas, sim, uma posição estratégica dentro das organizações.

Durante grande parte do século XX, o trabalho de secretário estava relacionado a funções burocráticas, como organizar arquivos, datilografar e controlar agendas. Nessa época, o profissional era visto como alguém que apenas executava tarefas administrativas. No entanto, com a globalização, o avanço tecnológico e a necessidade de competitividade, esse cenário mudou.

Guimarães (2001) sinaliza mudanças no perfil do secretário, fazendo um paralelo entre as atividades realizadas na segunda metade do século XX e as do início do século XXI, como se vê no Quadro 1:

**Quadro 1 – Evolução das tarefas do secretário num recorte temporal**

| O que se fazia antes                    | O que se está fazendo hoje                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datilografia                            | Gerenciamento de sistemas de informação por meio do controle de rotinas automatizadas multimídia (editores de texto, agendas e planilhas eletrônicas, bancos de dados, etc.). |
| Envio e recebimento de correspondências | Coordenação de fluxo de informações e de papéis no departamento, muitas vezes encaminhando-os para uma equipe de apoio.                                                       |
| Provisão de material                    | Coordenação de compras, cotação de materiais com fornecedores alternativos e administração dos custos do departamento.                                                        |
| Coordenação de viagens                  | (Incluído no segundo item).                                                                                                                                                   |
| Atendimento de telefones e visitas      | Atendimento com enfoque de qualidade total a clientes internos e externos.                                                                                                    |
| Manutenção de arquivos                  | Organização de sistemas de dados e informações em arquivos físicos e eletrônicos.                                                                                             |
| Agendamento de reuniões                 | Apoio a reuniões, já que os próprios executivos marcam seus compromissos utilizando sistemas informatizados de comunicação interna.                                           |

Fonte: Guimarães (2001, p. 38).

A partir do quadro apresentado, percebe-se que a evolução do Secretariado Executivo está diretamente relacionada às transformações ocorridas no ambiente organizacional e ao avanço das tecnologias. Atividades que antes estavam concentradas em tarefas mais operacionais passaram a exigir maior capacidade de

organização, gerenciamento de informações, comunicação e acompanhamento dos processos. Essa mudança também pode ser percebida na realidade do posto de combustíveis analisado neste estudo, onde as atividades administrativas não se limitam à execução de tarefas rotineiras, mas envolvem o controle de informações, documentos, processos financeiros e comunicação entre diferentes setores. Na minha experiência, percebo que o profissional precisa ter uma visão mais ampla da organização, compreender as necessidades da empresa e acompanhar diferentes demandas ao mesmo tempo.

Nas palavras de Moreira (2009), temos um resumo desse cenário:

Gerenciar a forma de desenvolvimento do trabalho diário acaba capacitando o profissional para o desempenho de muito mais do que a simples realização de tarefas, ou seja, o secretário planeja, organiza, controla e direciona as ações de acordo com a necessidade da empresa, por isso, tornou-se peça chave no sucesso da organização, uma vez que seu papel é estratégico e autônomo (Moreira, 2009, p. 113).

Essa perspectiva pode ser observada na realidade do posto de combustível analisado, em que as atividades administrativas exigem muito mais do que a execução de tarefas isoladas. No cotidiano, a organização das informações, o controle financeiro, a conferência de documentos, o acompanhamento das rotinas e a comunicação entre os diferentes setores fazem parte de um conjunto de atividades que precisam estar articuladas. A partir da minha experiência nesse ambiente, percebo que o profissional pode contribuir diretamente para essa organização, atuando não apenas na execução das atividades, mas também no planejamento, no controle e no acompanhamento dos processos. Dessa forma, a atuação profissional assume um caráter mais participativo e estratégico, contribuindo para o funcionamento e a eficiência da gestão administrativa do posto.

Segundo Nonato Júnior (2009), o Secretariado Executivo evoluiu e agora é responsável por gerenciar informações, assessorar organizações e participar de processos decisórios. O secretário executivo contemporâneo é um agente de integração dentro das organizações, contribuindo para o desenvolvimento das atividades administrativas e melhorias nos processos internos. No entendimento do supracitado autor:

O profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades,

conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais (Nonato Júnior, 2009, p.157).

Compreende-se que o profissional exerce uma função que está diretamente ligada à integração das diferentes atividades e pessoas dentro de uma organização. Essa realidade pode ser percebida, onde é necessário manter uma comunicação constante entre a administração, os colaboradores, fornecedores, setor financeiro e demais envolvidos nas atividades da empresa. Na minha experiência, percebo que muitas vezes o profissional precisa estar atento a diferentes situações ao mesmo tempo, organizando informações, acompanhando demandas e buscando facilitar a comunicação entre os setores. Dessa forma, o assessoramento não se limita a uma tarefa específica, mas envolve compreender as necessidades da organização e contribuir para que as atividades aconteçam de maneira mais organizada e integrada. Essa vivência reforça a ideia de que o Secretariado Executivo pode assumir uma posição importante na gestão, atuando como um elo entre pessoas, informações e processos.

Essa transformação também é destacada por Durante (2012), para quem o profissional de Secretariado Executivo desenvolveu competências que vão além das tarefas tradicionais de escritório. Agora, ele é capaz de atuar na gestão, planejamento e organização dos fluxos administrativos. O secretário executivo moderno precisa entender como a organização funciona como um todo, desenvolvendo uma visão sistêmica e estratégica para contribuir com os objetivos institucionais.

Nesse contexto, o profissional de Secretariado Executivo não é mais apenas um executor de atividades, mas, sim, um assessor da gestão, participando do planejamento, da organização e do controle das atividades administrativas. Isso está relacionado aos princípios da administração apresentados por Maximiano, que compreende a gestão como um processo composto por funções essenciais, como planejamento, organização, direção e controle. É de Maximiano (2000) esta consideração:

A administração é um processo de tomar decisões e realizar ações que compreende quatro processos principais interligados: planejamento, organização, execução e controle. Os processos administrativos são também chamados de funções administrativas ou funções gerenciais (Maximiano, 2000, p. 26).

Dessa forma, o Secretariado Executivo está diretamente relacionado à gestão administrativa, pois suas atribuições envolvem o gerenciamento de informações,

organização de documentos, acompanhamento de processos, comunicação entre setores e suporte aos gestores. Conforme Chiavenato (2014), a administração moderna exige profissionais capazes de lidar com informações, solucionar problemas e apoiar decisões, pois a eficiência organizacional depende da integração entre pessoas, processos e recursos.

A regulamentação da profissão no Brasil ocorreu por meio da Lei nº 7.377/1985, posteriormente alterada pela Lei nº 9.261/1996, que estabelece as atribuições do Secretário Executivo e reconhece a importância da formação específica para o exercício profissional. De acordo com essa legislação, são consideradas atividades do Secretário Executivo:

A Lei nº 7.377/1985 estabelece que compete ao Secretário Executivo o "planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; assistência e assessoramento direto a executivos" (BRASIL, 1985). A Lei nº 9.261/1996 atualizou a regulamentação da profissão, reafirmando as atribuições do Secretário Executivo e os requisitos para o exercício legal da profissão no Brasil (Brasil, 1996).

Com base nessa regulamentação, observa-se que o profissional de Secretariado Executivo possui uma formação direcionada para atividades que envolvem organização, planejamento e gerenciamento, características fundamentais para ambientes empresariais que apresentam elevada demanda administrativa. Assim, a profissão consolida-se como uma área estratégica, capaz de contribuir para a eficiência dos processos organizacionais.

Nesse sentido, surge o conceito do secretário gestor, caracterizado por um profissional que alia conhecimentos técnicos e competências comportamentais para atuar de forma participativa na organização. Para Durante (2009), esse novo perfil profissional exige capacidade de liderança, ética, proatividade, domínio tecnológico, comunicação eficiente e habilidade para administrar informações, competências indispensáveis para acompanhar as necessidades atuais das empresas. O autor Durante (2009) explica que:

O secretário projeta ações, delinea objetivos, define prioridades e prazos e a metodologia a ser adotada na ação, por conseguinte, pratica o planejamento, o qual é essencial em sua rotina para evitar desperdícios de tempo, recursos e pessoas e reduzir imprevistos. A organização das atividades, do departamento e da empresa como um todo também é realizado [...]. A direção é percebida no cotidiano do secretário na medida em que ele media os relacionamentos entre os diferentes stakeholders, orienta e motiva sua equipe de trabalho na busca de objetivos. O controle é ainda mais presente: das informações, dos documentos, dos desempenhos, dos recursos, dos

processos, dos gastos, das receitas (Durante, 2009, p. 03).

Essa evolução profissional torna-se especialmente relevante em organizações que possuem estruturas administrativas complexas, como os postos de combustível, nos quais o controle das informações, a organização documental e o acompanhamento das rotinas administrativas são fundamentais para garantir eficiência e conformidade.

## **2.1 Gestão Administrativa em Postos de Combustível**

Os postos de combustível fazem parte de um segmento empresarial caracterizado pela alta movimentação financeira, necessidade de controle operacional e cumprimento rigoroso de normas regulatórias. Embora sejam frequentemente associados apenas ao abastecimento de veículos, esses estabelecimentos possuem uma estrutura administrativa complexa, envolvendo processos financeiros, comerciais, fiscais, ambientais e trabalhistas.

Segundo Chiavenato (2014), a administração eficiente depende da capacidade da organização em planejar, organizar, controlar recursos e acompanhar continuamente seus processos. Nesse sentido, os postos de combustível necessitam de uma gestão administrativa estruturada, capaz de garantir o equilíbrio entre as atividades operacionais e as exigências legais do setor.

A rotina administrativa desses empreendimentos envolve diversas atividades, como controle das vendas, gerenciamento de estoque, acompanhamento financeiro, relacionamento com fornecedores, gestão de colaboradores e organização documental. De acordo com Maximiano (2000), o controle administrativo é essencial para identificar possíveis falhas, avaliar resultados e promover melhorias nos processos organizacionais.

Um dos principais desafios desse segmento está relacionado ao controle financeiro, devido ao grande volume de movimentações diárias e à diversidade de formas de pagamento utilizadas pelos clientes. A conciliação de cartões, conferência de caixas, acompanhamento de receitas e despesas e controle das contas a pagar e a receber são atividades indispensáveis para garantir a saúde financeira do empreendimento.

Além dos aspectos financeiros, os postos de combustível estão inseridos em

um ambiente altamente regulamentado. A Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustível (ANP), juntamente com outros órgãos ambientais e trabalhistas, estabelece normas que devem ser cumpridas pelos estabelecimentos. Nesse cenário, a organização documental e o controle de informações tornam-se fundamentais para evitar irregularidades e garantir a continuidade das operações.

De acordo com Nonato Júnior (2009), uma das principais contribuições do profissional de Secretariado Executivo está relacionada ao gerenciamento das informações organizacionais. Essa competência torna-se essencial em ambientes como postos de combustível, onde há necessidade constante de registrar, organizar e disponibilizar dados para auxiliar a gestão.

Entre os documentos administrativos importantes nesse segmento, destaca-se o Livro de Movimentação de Combustível (LMC), utilizado para registrar a movimentação dos produtos comercializados e auxiliar no controle das operações. Além disso, existem documentos fiscais, ambientais e trabalhistas que precisam ser organizados e acompanhados constantemente.

Diante dessa realidade, a gestão administrativa eficiente torna-se um fator determinante para o sucesso do empreendimento. Conforme Chiavenato (2014), organizações bem administradas apresentam maior capacidade de adaptação, controle dos recursos e tomada de decisões mais assertivas.

Nesse contexto, o Secretariado Executivo apresenta competências compatíveis com as necessidades administrativas dos postos de combustível, especialmente no controle documental, organização das informações, elaboração de relatórios e suporte aos gestores.

## **2.2 A Atuação do Secretariado Executivo em Postos de Combustível**

A atuação do profissional de Secretariado Executivo em postos de combustível demonstra a ampliação do campo profissional da categoria, evidenciando que suas competências podem ser aplicadas em diferentes segmentos organizacionais. Nesse ambiente, o secretário executivo atua como um elo entre a administração, colaboradores, fornecedores, contabilidade e órgãos fiscalizadores.

De acordo com Durante (2012), o profissional de Secretariado Executivo possui uma formação que permite atuar como assessor estratégico, pois desenvolve habilidades relacionadas à organização, à comunicação, ao planejamento e à gestão

das informações. Essas competências tornam-se essenciais em empresas que necessitam de controle administrativo permanente.

Entre as principais atividades que podem ser desenvolvidas pelo profissional nesse contexto, destaca-se a organização documental, envolvendo arquivamento físico e digital de notas fiscais, contratos, licenças, certificados e relatórios administrativos. Essa atuação está relacionada às competências de assessoramento e gerenciamento de informações desenvolvidas pelo profissional de Secretariado Executivo (Nonato Júnior, 2009). Na realidade de um posto de combustíveis, a organização desses documentos contribui para maior agilidade nos processos internos e facilita o acesso às informações necessárias para o funcionamento da empresa.

Além disso, o posto de combustível está sujeito a diferentes exigências legais e regulatórias, o que demanda atenção constante à organização e ao acompanhamento de documentos e registros. Entre eles, destacam-se aqueles relacionados ao Livro de Movimentação de Combustíveis (LMC), às licenças ambientais, aos certificados de destinação de resíduos e aos registros relacionados à segurança do trabalho. Nesse contexto, o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir para o controle e a organização dessas informações, auxiliando a administração no acompanhamento das demandas e na manutenção dos documentos necessários ao funcionamento da empresa.

Na área financeira, o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir no acompanhamento de fechamentos de caixa, conferência de pagamentos, organização de documentos fiscais, controle de contas e elaboração de relatórios gerenciais. Essas atividades estão relacionadas aos processos administrativos de planejamento, organização e controle, considerados fundamentais para o funcionamento eficiente das organizações (Chiavenato, 2014; Maximiano, 2000). No contexto do posto analisado, essas atividades assumem importância significativa, considerando a movimentação financeira diária e a necessidade de manter informações organizadas e confiáveis para auxiliar a gestão na tomada de decisões.

Além das atividades técnicas, destaca-se também a importância da comunicação organizacional. Para Chiavenato (2014), a comunicação é um elemento essencial para o funcionamento das organizações, pois permite a integração entre pessoas, setores e objetivos institucionais. Nesse sentido, o secretário executivo atua como facilitador dos processos comunicacionais, garantindo que as informações

sejam transmitidas de forma clara e eficiente.

Portanto, a atuação do Secretariado Executivo em postos de combustível ultrapassa as funções tradicionais de assessoramento, assumindo uma dimensão estratégica dentro da gestão administrativa. Ao organizar processos, controlar informações e apoiar decisões, esse profissional contribui para a eficiência operacional, redução de riscos e profissionalização da administração.

Assim, a presença do Secretariado Executivo nesse segmento evidencia a versatilidade da profissão e reforça sua importância em diferentes contextos organizacionais, demonstrando que suas competências são capazes de agregar valor à gestão e ao desenvolvimento das empresas.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo se caracteriza como uma pesquisa qualitativa, pois busca entender como o profissional de Secretariado Executivo atua na gestão administrativa de um posto de combustível. Segundo Gil (2002), a pesquisa qualitativa nos permite entender melhor como os fatos se dão na sociedade, analisando situações específicas e interpretando-as de forma aprofundada e considerando o contexto.

Quando falamos dos objetivos, este estudo é descritivo, pois procura descrever como se atua administrativamente num posto de combustível e analisar como as habilidades do profissional de Secretariado Executivo contribuem para que a empresa seja organizada e eficiente. Gil (2002) afirma que a pesquisa descritiva serve para observar, registrar, analisar e interpretar como as coisas são, sem influenciar o que está sendo estudado.

No que diz respeito aos procedimentos técnicos, este estudo é um caso específico, realizado em um posto de combustível em Mamanguape, na Paraíba. Conforme Gil (2002), um estudo de caso é uma investigação detalhada de um caso específico, permitindo entender como ocorreram os fatos por dentro, foram realizadas duas etapas:

- a) pesquisa bibliográfica: a partir de livros, artigos científicos, leis e documentos relacionados ao Secretariado Executivo, à gestão administrativa e ao funcionamento de postos de combustível. Esta etapa foi importante para fundamentar teoricamente o estudo e estabelecer a relação entre teoria e prática.
- b) observação participante e entrevista semiestruturada: a observação foi possível porque a pesquisadora trabalha no setor administrativo da empresa estudada, o que permitiu acompanhar de perto um recorte da rotina administrativa no posto de combustível. Segundo Gil (2002), essa técnica permite ao pesquisador entender melhor os fatos porque ele está inserido no ambiente em estudo.

A entrevista semiestruturada foi feita com o gestor do posto de combustível, utilizando um roteiro prévio com perguntas sobre como a empresa é administrada, quais são os principais desafios, a importância das atividades administrativas e como o profissional de Secretariado Executivo contribui para o funcionamento da empresa.

Foram aplicadas, junto ao gestor, quatro perguntas, sendo elas todas abertas, por meio de um formulário eletrônico *Google Forms*, disponibilizado ao entrevistado no dia 10 de julho de 2026.

Após a coleta dos dados, as informações obtidas foram organizadas e analisadas por meio da análise de conteúdo. De acordo com Bardin (2016), a análise de conteúdo consiste em um conjunto de técnicas utilizadas para analisar as comunicações, possibilitando identificar e interpretar informações presentes no material coletado. No presente estudo, esse procedimento foi realizado a partir da organização e leitura das respostas obtidas no questionário, buscando identificar os aspectos mais relevantes para os objetivos da pesquisa. Em seguida, as informações foram agrupadas, como organização administrativa, controle financeiro, gestão documental, comunicação interna, gerenciamento de informações e apoio à tomada de decisões. Por fim, os dados foram interpretados de forma qualitativa, estabelecendo uma relação entre as informações obtidas no estudo de caso e os conceitos apresentados na fundamentação teórica.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi feita em um posto de combustível localizado em Mamanguape, na Paraíba. Essa empresa tem três setores: gerência geral que é responsabilidade do gestor, administrativo-financeiro que é responsabilidade da secretária e operacional que é responsabilidade do gerente e frentistas, e também as colaboradoras da conveniência. Cada setor tem funções específicas, mas eles trabalham juntos para que a empresa funcione bem.

Em resposta à pergunta acerca de como é realizada a organização administrativa do posto, o gestor informa que: entre gerência geral, administrativo, e operacional, no qual a gerência geral é responsável por planejar, acompanhar resultados e tomar decisões importantes. O setor administrativo-financeiro cuida de contas a pagar e a receber, fluxo de caixa e documentos fiscais. Já o setor operacional cuida do abastecimento, estoque e atendimento aos clientes.

Isso mostra que administrar um posto de combustível é mais do que vender combustível. Para Chiavenato (2014), a administração é feita de quatro partes: planejamento, organização, direção e controle. E essas partes foram vistas durante a pesquisa.

Ao ser perguntado acerca de quais são os maiores desafios administrativos, o gestor falou sobre os desafios da administração, como a margem de lucro pequena, a necessidade de controle financeiro rigoroso, cumprir as leis e acompanhar o Livro de Movimentação de Combustível. Ele acrescentou, ainda, que também é importante conciliar diferentes formas de pagamento, como dinheiro, cartões e vendas a prazo. Isso exige organização, responsabilidade e atenção.

Durante a pesquisa, viu-se que essas atividades são realizadas diariamente pela secretária. Isso inclui conferir o caixa, emitir relatórios financeiros, organizar documentos e controlar o estoque. Os documentos do mês atual ficam no escritório para consultas rápidas, e os documentos antigos são armazenados em um arquivo físico para segurança e facilidade de acesso.

No controle de estoque, é feita uma conferência eletrônica dos tanques de combustível todos os dias, e também uma medição manual pelos frentistas. Isso mostra que a empresa se preocupa com a precisão das informações e com as regras da Agência Nacional do Petróleo.

Outro aspecto importante é o controle financeiro. O caixa é fechado todos os

dias, conferindo-se os valores no sistema com os recebimentos em dinheiro, pix, cartões e vendas a prazo. Depois, são emitidos relatórios financeiros para acompanhar as receitas, despesas e fluxo de caixa, juntamente com a contadora.

Essas atividades estão relacionadas ao trabalho de um profissional de Secretariado Executivo. Segundo Nonato Júnior (2009), esse profissional organiza informações, gestiona documentos, assessoria gestores e apoia processos administrativos. Na empresa pesquisada, foi visto que muitas atividades administrativas exigem competências como organização, comunicação, planejamento, controle documental e gestão da informação.

Ao ser indagado se considerava importante um profissional com competências de Secretariado Executivo nesse ambiente, o gestor disse que este profissional é importante para a organização administrativa, otimização de processos, melhoria da comunicação, assessoramento e apoio à tomada de decisões. Isso confirma o que a literatura diz, que o Secretariado Executivo é um profissional estratégico que pode melhorar a gestão organizacional.

Portanto, os resultados da pesquisa mostram que o Secretariado Executivo pode contribuir muito para a organização administrativa dos postos de combustível, melhorando o controle de informações, processos internos e suporte à gestão empresarial.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa foi realizada para entender como um profissional de Secretariado Executivo pode ajudar na gestão administrativa de um posto de combustível. A intenção era saber como as habilidades desse profissional podem melhorar a organização dos processos internos e tornar a gestão mais eficiente.

Com base em livros, observações e uma entrevista com o gestor da empresa, ficou claro que gerenciar um posto de combustível é um trabalho complexo. Isso inclui controlar as finanças, organizar documentos, gerenciar informações, acompanhar o que está acontecendo e cumprir com as leis. Tudo isso requer planejamento, organização, responsabilidade e acompanhamento constante.

Os resultados mostraram que muitas das atividades feitas no posto de combustível são similares às habilidades de um profissional de Secretariado Executivo. Isso inclui gerenciar documentos, organizar a administração, comunicar-se dentro da empresa, ajudar os gestores e controlar as informações. Mesmo que a função não seja sempre reconhecida formalmente nesse tipo de empresa, vimos que as habilidades desse profissional podem melhorar significativamente os processos internos e ajudar na tomada de decisões.

A realização deste estudo também permitiu à pesquisadora entender, por meio da experiência prática no setor administrativo da empresa, a importância de organizar as rotinas administrativas para que o posto de combustível funcione bem. Isso a levou a analisar a realidade de forma mais próxima, sempre mantendo um olhar científico para relacionar a prática com o que foi aprendido durante a formação em Secretariado Executivo.

Portanto, conclui-se que um profissional de Secretariado Executivo tem habilidades que podem agregar valor à gestão administrativa dos postos de combustível. Isso pode contribuir para uma gestão mais eficiente, segurança das informações e qualidade dos processos administrativos. Espera-se que esta pesquisa incentive novos estudos sobre a atuação do Secretariado Executivo em áreas empresariais que ainda não foram muito exploradas, aumentando o reconhecimento da profissão e sua contribuição para diferentes contextos organizacionais.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEL (ANP). **Resolução ANP nº 41, de 6 de novembro de 2013**. Estabelece os requisitos necessários à autorização para o exercício da atividade de revenda varejista de combustível automotivos. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 7 nov. 2013. Disponível em: <https://leis.org/institucionais/br/anp/lei/resolucao/2013/41/resolucao-n-41-2013>. Acesso em: 24 jul. 2026.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 1 out. 1985.

BRASIL. **Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**: teoria, processo e prática. 5. ed. Barueri: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**: teoria, processo e prática. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022.

DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **Fundamentos do Secretariado Executivo**. Passo Fundo: UPF, 2012.

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

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, Maria Elena. **O livro azul da secretária moderna**. 19. ed. São Paulo: Érica, 2001.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 5. ed. rev e ampl. São Paulo: Atlas 2000.

MOREIRA, D. C. O. da. Gerenciamento da rotina de trabalho. In: PORTELA, K SCHUMACHER, A. **Gestão secretarial**: o desafio da visão holística. Cuiabá: Adptus, 2009.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do secretariado executivo**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.