

# SECRETÁRIO DE ESCOLA: FORMAÇÃO ACADÊMICA EM SECRETARIADO EXECUTIVO PODE SER UM DIFERENCIAL?

Marisa Bladt Reckziegel<sup>1</sup>

## RESUMO

Este artigo faz uma reflexão acerca do perfil do Secretário de Escola e de como a formação universitária na área de Secretariado Executivo pode contribuir para a realização das atividades deste profissional. O estudo teve como base bibliografias específicas da área do secretariado e da administração; as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Secretariado Executivo, bem como Pareceres do Conselho Estadual de Educação do Rio Grande do Sul que tratam das modalidades de formação e treinamento dos profissionais que atuam em secretaria de escola. Para traçar o perfil atual do secretário de escola e propor a inserção do profissional com formação universitária no ramo do ensino, foi aplicada uma pesquisa com 28 profissionais durante a realização do 12º Encontro Nacional de Secretárias da Rede Sinodal, ocorrido no mês de julho de 2005.

**Palavras-chave:** Secretário de Escola, Secretariado Executivo, Perfil dos profissionais, Formação Acadêmica

## INTRODUÇÃO

Este texto pretende demonstrar que o conhecimento adquirido por um profissional de Secretariado Executivo ao longo de seu curso universitário permite a ele organizar os serviços de secretaria de escola, realizando todas as operações destinadas à continuidade dos registros, arquivo, comunicação e expedição para apoiar o desenvolvimento do processo escolar.

A atual legislação prevê que cada escola tem autonomia para indicar seu secretário, não sendo necessária a solicitação de autorização junto aos órgãos competentes para o exercício da função. Isto favorece o fato de se deslocar para a secretaria aquele profissional que não se enquadrou em outra função na escola. As

---

1 Marisa Bladt Reckziegel, acadêmica do curso de Secretariado Executivo do Centro Universitário UNIVATES

(formanda do semestre B2005), atua como Secretária do Centro de Educação Profissional (CEP) – UNIVATES. Endereço eletrônico: marisa@univates.br

escolas funcionam como empresas prestadoras de serviços e, como tal, devem aprimorar cada vez mais suas atividades para se manterem atuantes no mercado.

A falta de possibilidade de formação específica na área, bem como a falta de valorização profissional faz com que muitos profissionais atuem de forma isolada, exercendo suas atividades baseados em conhecimento empírico, ou seja, intuitivamente.

A falta de preparo faz com que, em muitas situações, os profissionais esqueçam qual o seu verdadeiro papel na Escola. A secretaria é um setor vital dentro da escola, logo, os profissionais que nela atuam devem apresentar qualificação acadêmica para o bom desenvolvimento de suas atividades.

São analisadas as rotinas de trabalho na Secretaria de Escola com o intuito de propor a inserção do profissional formado em Secretariado Executivo nesse ambiente. Este processo se faz através da identificação do perfil do Secretário de Escola, da construção de um paralelo de quais conhecimentos acadêmicos são necessários para o desempenho da função e da demonstração da importância da qualificação profissional do Secretário Executivo de nível superior para atuar não somente no ramo empresarial.

Para confirmar as questões levantadas no estudo, foi realizada uma pesquisa com perguntas abertas, entre profissionais atuantes em Secretaria de Escola. A pesquisa foi aplicada no mês de julho de 2005, durante a realização de um Encontro Nacional de Secretários das Escolas da Rede Sinodal<sup>2</sup>.

As questões propostas na pesquisa, e abordadas posteriormente no tópico sobre o perfil atual do secretário de escola, procuraram levantar dados quanto ao tempo de atuação dos profissionais que atuam no meio; se estes profissionais realizaram algum curso superior e em que área, e se os mesmos realizaram curso de qualificação na área de Secretaria de Escola. Também se fez um questionamento acerca de quais conhecimentos os profissionais julgavam essenciais para o desenvolvimento do seu trabalho e quais as principais tarefas realizadas no seu dia-a-dia. Os dados da pesquisa permitiram a identificação do atual perfil do Secretário de Escola, que será abordado no decorrer do artigo.

---

2 A estrutura atual da Rede Sinodal de Educação é constituída de três níveis complementares: a Rede Sinodal de Educação, que é o grêmio das escolas filiadas; o Conselho de Educação, que é o organismo com poderes consultivos e normativos para atuação conjunta; a Direção-Executiva, que é a instância que administra o desenvolvimento do trabalho.

A Rede compõe-se atualmente de 60 instituições em 6 estados brasileiros com principal concentração no Sul. São 42 instituições no Rio Grande do Sul, 10 em Santa Catarina, 5 no Paraná e uma em cada um dos estados: São Paulo, Rio de Janeiro e Mato Grosso. No país são 36.000 alunos. ([www.redesinodal.com.br](http://www.redesinodal.com.br))

# **1 ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DE SECRETARIA EM ESTABELECIMENTO DE ENSINO**

A secretaria é o órgão de apoio do processo técnico-administrativo escolar. Ela é o primeiro local onde a clientela tem contato com o estabelecimento de ensino, sendo que a primeira imagem é de suma importância para a conquista dos interessados em matricular-se. Além dos aspectos ligados ao bom atendimento à clientela e ao cumprimento das exigências da legislação do sistema de ensino, é essencial que o ambiente esteja organizado.

A Secretaria, coordenada por um Secretário, tem por finalidade básica todo o serviço do expediente, escrituração, arquivo e controle da vida escolar do estabelecimento. O Secretário é responsável pela organização, registro, guarda e escrituração escolar, assegurando a verificação da identidade de cada aluno, a regularidade e autenticidade de seus estudos.

Os serviços educacionais não são exceção aos demais, no que se refere aos direitos e aos deveres de quem presta o serviço e de quem utiliza o mesmo, compondo assim um contrato de prestação de serviços onde o cliente aceita as condições apresentadas e a instituição se compromete a prestar seus serviços dentro dos padrões anunciados.

## **1.1 Atribuições do Secretário Escolar**

A função do Secretário de Escola é de suma importância para o bom funcionamento do estabelecimento de ensino. Entre as atribuições do profissional, pode-se citar:

- . conhecer e manter atualizada a legislação de ensino vigente;
- . estabelecer normas operacionais da Secretaria;
- . organizar e distribuir os diversos serviços entre os seus auxiliares;
- . manter sob sua responsabilidade o arquivo e o material de Secretaria;
- . elaborar relatórios solicitados pelos órgãos públicos de educação (ex: Censo Escolar);
- . manter atualizada a escrituração dos documentos relativos à vida escolar da instituição, dos professores e à vida escolar dos alunos;

- . receber e atender os responsáveis enviados ao estabelecimento pelos órgãos públicos de educação (ex: visitas de peritos para autorização de novos cursos);
- . participar do planejamento pedagógico da Escola (elaboração do calendário escolar, orientações de turmas e sua distribuição pelas instalações físicas da Escola, atualização de currículos, de acordo com a legislação educacional em vigor);
- . cumprir e fazer cumprir o regimento escolar;
- . assinar os documentos da vida escolar, juntamente com o Diretor da Escola;
- . lavrar as atas e subscrever atas e livros;
- . organizar todos os elementos necessários ao atendimento da clientela;
- . treinar o pessoal encarregado pela recepção, protocolo e telefone;
- . manter em dia o cadastro dos alunos, pais e responsáveis;
- . organizar eventos promovidos pela Escola (ex: formaturas, feiras científicas).

A função de Secretário requer não só o conhecimento das atividades internas da Secretaria Escolar e do funcionamento do estabelecimento de ensino como um todo, como também estar sempre atualizado com o que ocorre fora dos limites da escola, em todos os setores que, de um modo ou de outro, interferem no processo educacional, nas atividades de administração escolar e na prestação de serviços educacionais propriamente ditos.

## **2 FORMAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO<sup>3</sup>**

A estrutura curricular dos Cursos de Secretariado Executivo prima pela interdisciplinaridade, dando noções sobre Administração, Línguas, Informática além de disciplinas específicas da área de atuação do profissional.

Conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo, o perfil desejado do formando é:

[...] sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, aptos para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de

---

<sup>3</sup>As informações relativas à formação curricular, utilizadas neste artigo, estão embasadas na grade de disciplinas do curso de Secretariado Executivo na UNIVATES

tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional. (Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005 - Conselho Nacional de Educação)

O papel do Secretário Executivo, na verdade, é de um Assessor nas organizações. Ele exerce funções gerenciais e deve ter a capacidade de planejar e organizar as atividades ligadas à alta administração da empresa em que atua. É imprescindível que tenha um perfil empreendedor, ou seja, que tenha idéias de soluções alternativas para os problemas que surgem no dia-a-dia do trabalho. É essencial que ele conheça bem a instituição em que atua, pois não se pode desenvolver um bom trabalho sem saber quais são os objetivos e a política da nossa empresa. "Hoje a secretária está presente na indústria, no comércio, nas empresas prestadoras de serviços, nos órgãos gerenciadores, enfim, em qualquer ramo de atividade humana." (GARCCIA, 2000, p. 14)

Devido à posição estratégica que ocupa dentro da empresa, o Secretário deve ser um agente facilitador, demonstrando discrição e postura ética.

É importante salientar que o Secretário Executivo, assim como qualquer profissional de outra área, não domina todos os conhecimentos necessários ao desempenho de sua função ao concluir um curso universitário. É necessária atualização constante, seja através de leituras técnicas ou de cursos de qualificação.

A bagagem de conhecimento adquirida ao longo de alguns anos de curso superior permite que o profissional tenha plenas condições de atuar em qualquer tipo de empresa, seja ela de pequeno, médio ou grande porte, seja do ramo comercial, industrial ou prestadora de serviços.

Ao analisar de maneira minuciosa as matrizes curriculares de Cursos de Secretariado Executivo, percebemos o quão importantes são todas as disciplinas para a formação do profissional, bem como as possibilidades de novas oportunidades no mercado de trabalho que esta formação poderá representar. Esta visão de perspectivas de futuro e oportunidades é essencial para este profissional e para qualquer outro.

Num mundo globalizado, onde não existem mais fronteiras de nenhuma espécie, é essencial que os profissionais dominem conhecimentos de língua estrangeira e das novas tecnologias.

O domínio do Inglês, língua universal, não é mais diferencial em nenhum currículo. Manuais de equipamentos, softwares, sites, em qualquer lugar à nossa volta,

convivemos diariamente com informações em idioma estrangeiro. O profissional de secretariado, ao freqüentar o curso universitário, já tem a oportunidade de adquirir conhecimentos diretamente voltados à sua formação. Termos técnicos utilizados em negociações internacionais e noções sobre a cultura são fortes aliados do profissional, possibilitando que ele se comunique de maneira eficaz, atendendo às expectativas de seus superiores e às necessidades das organizações.

Enfocando ainda o aspecto dos idiomas estrangeiros, é importante mencionar a formação também na Língua Espanhola. As relações comerciais do Mercosul nos deixaram ainda mais próximos dos "*hermanos*", nossos vizinhos. Profissionais que não consideram importante os conhecimentos nesta língua por julgá-la, erroneamente, muito similar ao português, estão cometendo um grave erro. Conhecimentos da Língua Espanhola poderão abrir muitas portas ao profissional de Secretariado Executivo que atuar em empresas que mantêm transações comerciais internacionais, assim como da Língua Inglesa.

Num primeiro momento, pode parecer difícil traçar um paralelo entre os conhecimentos de línguas estrangeiras adquiridos por um profissional de Secretariado Executivo com as necessidades de um Secretário de Escola. Não podemos esquecer, porém, de que, neste mundo globalizado dos negócios, também se enquadra o ensino. Diversas são as oportunidades de intercâmbio para alunos brasileiros que queiram estudar no exterior e vice-versa. Os estudantes que vêm de fora nem sempre estão preparados para se comunicar no nosso idioma e, cabe à escola, acolhê-los e permitir que eles possam participar normalmente das atividades escolares. O Secretário de Escola tem um grande envolvimento neste processo, pois, muitas vezes, é à secretaria que o intercambista recorre a fim de procurar orientações. A secretaria também será responsável por emitir documentação comprobatória dos estudos realizados no período em que o estudante freqüentou o estabelecimento de ensino neste país.

Não podemos nos ater apenas aos conhecimentos de língua estrangeira. Mais importante ainda é ter o domínio de habilidades lingüísticas na língua portuguesa. Foi-se o tempo em que o Secretário tomava ditado das correspondências e demonstrava suas habilidades apenas através da datilografia ágil e impecável. Hoje, o Secretário redige as correspondências da empresa e é peça chave na comunicação com clientes internos e externos da organização. "Para escrever uma carta, é necessário, antes de mais nada, que se conheça o assunto a ser exposto. É muito difícil, impossível mesmo, escrever com clareza sobre aquilo que se conhece apenas confusamente". (KASPARY, 2000, p. 118).

Daí a importância do Secretário se manter permanentemente atualizado sobre o que está acontecendo dentro e fora dos muros da empresa.

Segundo Kaspary (2000, p.16), a correspondência empresarial deve apresentar qualidades como clareza, concisão, precisão, coesão e naturalidade. "Ao escrevermos qualquer documento da correspondência empresarial, principalmente uma carta, sempre temos em mente um objetivo: a resposta favorável do receptor, do destinatário, em termos de reações ou atitudes." (KASPARY, 2000, p. 25)

Temos que lembrar que a comunicação bem sucedida não depende apenas do domínio das técnicas de redação oficial. A comunicação se dá, na maioria das vezes, de forma oral, seja por intermédio do telefone ou mesmo presencialmente. Quando atendemos um cliente externo, ou mesmo interno, devemos fazê-lo de forma cortês e lembrando de "[...]manter sempre um sorriso simpático". (AZEVEDO, 2004, p. 169).

Ao longo do curso de Secretariado Executivo, o acadêmico tem a oportunidade de praticar a expressão oral e conhecer técnicas de desinibição, dicção, argumentação e postura que permitirão que ele crie habilidade e desenvoltura para influenciar positivamente a comunicação. Domínio de técnicas de persuasão é essencial para que o profissional consiga convencer e encantar o cliente.

O Secretário de Escola exerce um papel similar ao Secretário Executivo, pois é ele quem primeiro recebe o aluno que deseja freqüentar determinada instituição. Cabe a ele acolher este aluno e orientá-lo sobre o funcionamento da escola. O secretário também utiliza a comunicação escrita no dia-a-dia, seja através de correspondências, atas ou relatórios diversos. Ele também é responsável pela emissão de dados, sobre o educandário, que são enviados para os órgãos públicos e, principalmente, pela escrituração dos documentos relativos à vida escolar, que devem ser precisos e completos.

Outra área fascinante na formação do Secretário Executivo está relacionada às disciplinas de Psicologia e Recursos Humanos. Nesta área, o acadêmico estuda a fundamentação psicológica que permite seu auto-conhecimento e o heteroconhecimento para a compreensão da dinâmica das relações humanas. São trabalhados processos de motivação, liderança e comunicação no trabalho.

Talvez esta seja uma das áreas mais ricas e importantes do secretariado. A boa comunicação é palavra-chave dentro das organizações e deve ser incentivada pelo executivo. "A melhor alternativa é criar um ambiente de cooperação e com fluxo de

comunicação aberto e flexível, pois grande parte dos conflitos é gerada por falhas de comunicação". (ALONSO, 2002, p. 24)

O Secretário Executivo não pode ter a pretensão de achar que poderá resolver todos os problemas do escritório sozinho. É fundamental que o indivíduo saiba e consiga trabalhar em equipe.

Sabemos que podem ser somados os componentes dos indivíduos em grupos, e que o resultado será, certamente, maior que a soma total de cada indivíduo, as decisões serão mais acertadas, a criatividade para se obter soluções é maior e há maior aceitação dos demais quando ela é tomada por um grupo. (KRUGLIANSKAS, 2003, p. 8)

O Secretário deve ter bem presente que "[...]a aprendizagem em grupo começa com o diálogo[...]" (KRUGLIANSKAS, 2003, p. 10). Nas seleções de pessoal, os avaliadores estão atentos para recrutar profissionais que tenham a habilidade de trabalhar em equipe, pois "Muito do conhecimento que sua empresa necessita pode brotar apenas da intensidade de interação dos seus trabalhadores." (KRUGLIANSKAS, 2003, p. 9).

Um bom secretário deve ser um líder dentro do seu grupo de trabalho e deve ter a capacidade de relacionar-se bem com todos. Este líder deve estar motivado para conseguir motivar seus colegas. Uma pessoa desanimada e que não goste do que faz não conseguirá influenciar positivamente sua equipe. "[...]liderar significa dirigir pessoas levando-as a realizar o que deve ser feito, influenciar e manter a equipe produtiva e motivada na obtenção dos objetivos propostos." (AZEVEDO, 2004, p. 153).

O fluxo de trabalho depende da forma como o Secretário trabalha com os outros para que estes trabalhem com e por ele. "[...]para que uma equipe possa trabalhar em parceria é fundamental que haja o respeito, a valorização do conhecimento do outro, a empatia e, principalmente, a tolerância." (ALONSO, 2002, p.22)

O Secretário de Escola exerce uma função estratégica dentro do estabelecimento de ensino. Ele é a ponte de contato entre direção e alunos, direção e corpo docente, público externo e instituição de ensino. Logo, deve estar preparado para lidar com estes diferentes tipos de clientes. Ele deve ter habilidade no trato com pessoas, assim como com papéis. O Secretário de Escola também não trabalha sozinho. Ele precisa contar com colaboradores que estejam motivados a realizar as rotinas do dia-a-dia que muitas vezes poderão se tornar monótonas devido à repetitividade.

Entre as disciplinas da área da administração abordadas durante o curso, podemos citar as Técnicas de Administração, Planejamento Organizacional e Organização e Métodos. Todas elas contribuem decisivamente na formação do Secretariado Executivo, pois, em certos momentos, o secretário pode ter que substituir seu superior e, para que ele tenha condições de fazê-lo com competência, é necessário que conheça os projetos e os processos da empresa.

É muito importante que o Assessor/Secretário Executivo entenda todo o processo no qual trabalha e participe ativamente dele, pois haverá situações que ele e/ou sua equipe terão que substituir o executivo de nível hierárquico maior e, conseqüentemente, liderar situações e tomar as decisões por ele. (ALONSO, 2002, p. 23)

A relação de trabalho entre executivo e secretário deve ser de parceria.

O profissional de Secretariado Executivo/Assessor Executivo pode trabalhar como Gestor, Empreendedor, Consultor, entre muitas outras funções, pois ele gerencia projetos, trabalha em busca do cumprimento das metas, participa do planejamento estratégico e, ainda, facilita a atuação dos dirigentes das organizações, auxiliando-os na busca de soluções para problemas complexos. (ALONSO, 2002, p. 19)

Segundo Azevedo (2004), o secretário deve ter conhecimento sobre os elementos básicos do processo administrativo que são: prever, organizar, comandar, coordenar e controlar. O planejamento normalmente é considerado como a função principal e poderá envolver atividades de longo, médio ou curto prazo, que são, respectivamente, o planejamento estratégico, tático e operacional. Planejar é programar o tempo e classificar as tarefas por ordem de importância. O secretário deve se preocupar em definir prioridades, preocupar-se com o que deve ser feito, quando, como e por que fazer.

"Administrar o tempo de forma adequada requer um planejamento antecipado das tarefas a serem realizadas. Este planejamento prévio implica decidir exatamente o que deve ser feito e o que não deve ser feito." (GARCIA, 2000, p. 39). Administrar bem o tempo também significa aprender a dizer não quando necessário. Não adianta tentar bancar a super secretária que se disponibiliza a fazer tudo e que não consegue fazer nada bem feito ou dentro dos prazos estipulados.

Cabe ao secretário, também, distribuir as atividades a serem executadas entre o grupo de colegas, levando em consideração as aptidões de seus colaboradores. "Ao delegar defina claramente o que pretende e o resultado esperado." (AZEVEDO, 2004, p. 161). Ao delegar tarefas e responsabilidades, o secretário deve dar o suporte necessário ao subordinado, acompanhando o andamento da atividade, orientando e dando um *feedback* ao término desta.

O Secretário de Escola também deve ter este perfil empreendedor e negociador. Ele precisa ouvir seus clientes (direção, corpo docente e corpo discente) e saber identificar suas necessidades. Ele precisa planejar as atividades do dia-a-dia e saber estabelecer prioridades. O secretário tem uma visão do todo da escola, uma vez que se envolve no planejamento de quase todas as atividades a serem realizadas pelo estabelecimento de ensino, como já foi mencionado no início deste artigo. Ele também delega tarefas e precisa acompanhá-las, tendo em vista seu conhecimento sobre a legislação de ensino. Em algumas escolas, o secretário ainda necessita conhecimentos sobre finanças, pois executa a função de tesoureiro.

Outro tópico ligado à administração, mas que será abordado à parte, é a disciplina de Fundamentos de Marketing. A palavra *marketing* está em alta nos últimos tempos, como outras expressões em inglês, o que parece dar mais peso e credibilidade ao assunto em questão. Fazer o *marketing* nada mais é do que saber vender o produto ou serviço, fazendo propaganda a seu respeito, enaltecendo os pontos fortes. Nós fazemos *marketing* o tempo todo. Quando procuramos emprego estamos fazendo propaganda sobre nossas habilidades e quando trabalhamos numa instituição, seja ela do ramo comercial, industrial ou da prestação de serviços, também estamos vendendo algo, sendo que, para tal, é necessário uma boa propaganda. Vivemos num período onde os produtos que estão à nossa disposição são muito similares. Uma campanha publicitária atrativa fará com que os consumidores adquiram determinados produtos ou serviços independentemente do preço, desde que estejam convencidos de sua qualidade.

Na maioria das vezes, o Secretário Executivo assessora diretamente a direção da empresa, não estando diretamente ligado à área comercial da organização. Mesmo assim, exerce um papel importante na venda da imagem da instituição em que atua. Como ele trabalha ligado à alta administração da empresa, mantém contatos diários com representantes de outras empresas que têm interesse em manter negócios ou parcerias com a sua organização. Se ele não transmitir uma imagem de satisfação com relação à empresa em que atua, certamente poderá comprometer alguma negociação. Se o

secretário estiver insatisfeito com algum aspecto de sua relação com o empregador, não poderá transmitir esta insatisfação ao cliente, sob pena de causar uma má impressão nele. Questões da empresa devem ser resolvidas internamente, sem que transpareça nada a terceiros.

O Secretário de Escola também tem um papel importante no *marketing* do estabelecimento de ensino, assim como todos os funcionários da instituição. O bom atendimento é a ferramenta da qual dispõe o secretário. Ele deve acolher bem os alunos e seus familiares e estar munido de todas as informações possíveis sobre o educandário. A falta de informações pode dar impressão de descaso, e um aluno mal atendido pode representar um cliente perdido.

A área da informática merece atenção especial no Currículo dos Cursos de Secretariado, não somente possibilitando o aprendizado de noções gerais, mas sim enfocando a visão administrativa. A disciplina de Sistemas de Informações Gerenciais é um bom exemplo disto, pois aborda, entre outros tópicos, sistemas de apoio à decisão. Não adianta a empresa ter apenas dados, ela precisa de informações completas que permitam a correta tomada de decisões. O secretário deve estar inteirado sobre os sistemas utilizados pela empresa, bem como sobre as novas tecnologias disponíveis no mercado, para poder desempenhar seu papel eficazmente. "[...]o Assessor Executivo/Secretário deve estar preparado para realizar tarefas, inclusive, virtuais e, muitas vezes, ficar disponível vinte e quatro horas por dia, por meio de um celular." (ALONSO, 2002, p. 22)

Quando se fala que é necessário ao profissional buscar atualização constante, isto inclui, necessariamente, a área da informática. "A profissão é tão importante que mesmo com as constantes mecanizações dos escritórios, a secretária sempre estará presente, manipulando essas novas automações." (GARCIA, 2000, p. 15).

Na secretaria de escola a informática também está presente. Mesmo as escolas públicas possuem *softwares* que possibilitam a confecção de documentos diversos. Se o secretário não tiver conhecimentos na área da informática, certamente não conseguirá utilizar todos os recursos disponíveis. Sabe-se que a assistência técnica tem custos elevados, logo, os profissionais têm a necessidade de "mexer" e tentar descobrir tudo o que o *software* pode oferecer. Sem conhecimentos, isto é impossível.

Bem, até agora abordamos áreas mais amplas, que profissionais de outros ramos também necessitam dominar. Os próximos tópicos dizem respeito a conhecimentos da área do secretariado.

O primeiro a ser focado é Cerimonial, Protocolo e Etiqueta. A etiqueta diz respeito a muita coisa: o jeito mais adequado de se vestir em cada ocasião; a maneira correta de lidar com diferentes pessoas em diferentes situações; o que se pode falar e o que não se deve dizer. O Secretário Executivo deve ser um profissional discreto. O seu jeito de ser e de se vestir não pode chamar mais a atenção do seu superior do que as suas habilidades profissionais. Além de utilizar esses conhecimentos no dia-a-dia, o secretário também poderá dar dicas sobre etiqueta e postura a seus colegas e, em alguns casos, até ao seu executivo.

Os conhecimentos de cerimonial e protocolo são utilizados no cotidiano do profissional de secretariado. As empresas participam de eventos diversos e promovem outros tantos. O Secretário Executivo está capacitado a organizar eventos, desde a sua programação até a sua execução. Além de dar todo o suporte no pré e no pós evento, o secretário tem condições de conduzir os trabalhos, sem a necessidade de se contratar um profissional da área de relações públicas para fazê-lo. Em grandes empresas, é comum a contratação de equipes especializadas para a organização de eventos de grande porte, porém, em empresas menores, esta tarefa acaba recaindo sobre o secretário.

Nos estabelecimentos de ensino a realidade não é muito diferente. As escolas promovem eventos internos e externos e contam com o apoio da secretaria para a realização dos mesmos. Envio de convites, contatos telefônicos, cartas de agradecimento, tudo passa pelas mãos da equipe da secretaria. A realização do cerimonial, em solenidades de formatura por exemplo, também fica a cargo do Secretário de Escola.

A próxima área a ser abordada é Documentação e Arquivística. "Arquivo é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros." (SOUZA, 1950 apud PAES, 2002). Todas as instituições produzem, diariamente, inúmeros documentos em papel ou meio eletrônico. Há profissionais habilitados a lidar exclusivamente com o trato documental, porém sabe-se que só as empresas de maior porte é que utilizam seus serviços. A maioria das empresas recorre aos serviços do secretário para organizar seus arquivos. Como no Currículo do Curso de Secretariado Executivo está prevista a disciplina de Documentação e Arquivística, o acadêmico tem contato com diferentes tipos de documentos e com as rotinas de arquivamento. Apesar de não ter um aprofundamento tão intenso na área quanto um arquivista, o secretário exerce papel importante no

controle da produção documental e na correta destinação dos documentos. O conhecimento das diferentes fases pelas quais os documentos podem passar permite ao secretário classificá-los adequadamente, não deixando em seus arquivos correntes documentos que não são consultados freqüentemente, nem tampouco que se eliminem documentos com valor histórico. É importante, também, controlar o volume da produção de documentos, pois isto facilita sua destinação posterior.

O Secretário de Escola também deve ter um cuidado especial com a documentação do estabelecimento em que atua. A qualquer momento, o secretário deve poder resgatar um histórico da vida escolar de qualquer aluno que frequentou a escola em qualquer período de tempo. Mesmo após a extinção de um estabelecimento de ensino, todos os documentos da escola podem ser acessados através das Coordenadorias Regionais de Educação. Sendo assim, o secretário deve ter muito cuidado com seu arquivo, respeitando certos padrões e métodos de arquivamento. Um documento mal arquivado acaba se tornando um documento perdido.

Uma das últimas áreas a ser enfocada, porém não menos importante que as demais, é o Assessoramento Executivo.

O mercado atual busca profissionais com competência para:  
Assessoramento - capacidade para atuar junto aos centros de decisão.  
Gestão - com conhecimento das funções gerenciais.  
Empreendedorismo - capacidade reflexiva e criativa, promovendo práticas inovadoras. (AZEVEDO, 2004, p. 146)

Nesta disciplina, os acadêmicos têm uma visão geral sobre a profissão, apoiando-se na lei que a regulamenta - 7.377/85 e 9261/96 - e no Código de Ética. "A secretária tem acesso a informações confidenciais da empresa, sendo assim sofre pressão por parte dos colegas para falar sobre o que sabe." (GARCIA, 2000, p.23). Também são abordados assuntos sobre gestão secretarial: agenda - organização e controle; *follow-up* - acompanhamento e resolução de pendências; administração do tempo; atendimento de pessoal e telefonemas; participação de reuniões; organização de viagens; enfim, tudo o que envolve a organização do ambiente de trabalho.

A profissão está em ascensão e oportuniza boas colocações no mercado de trabalho, porém o profissional deve ser qualificado e estar preparado para crescer dentro da empresa. Um profissional que não respeita o código de ética, que não se recicla

constantemente e que não seja pró-ativo, não conseguirá conquistar seu espaço. Segundo Alonso (2002, p.18), as empresas querem profissionais capacitados a tomar decisões e que sejam pagos para pensar e não apenas executar tarefas.

O Secretário de Escola também deve respeitar princípios éticos em seu trabalho. Não poderá adulterar ou omitir informações com o intuito de favorecer ou prejudicar alguém. Como os cargos diretivos normalmente são ocupados por docentes, que nem sempre têm o entendimento das rotinas do serviço de secretaria, cabe ao secretário organizar a execução do trabalho no setor.

Depois de todo este apanhado em relação à formação acadêmica do Secretário Executivo e sua relação com o trabalho do Secretário de Escola, é o momento de abordar outro tema: a Gestão do Conhecimento ou do "Capital Intelectual". O Capital Intelectual é um dos bens mais valiosos de que a empresa dispõe. Ele não se apresenta em meio físico, mas sim, é o conjunto de informações que está na cabeça dos colaboradores e que deve ser compartilhado, sempre que possível, coletivamente. Valorizar o Capital Intelectual é valorizar os indivíduos que contribuem com idéias para o crescimento da empresa, valorizar suas competências e habilidades pessoais, seus conhecimentos e suas habilidades de relacionamento. O Capital Intelectual também diz respeito à capacidade de inovação e solução de problemas dos indivíduos.

Atualmente as empresas se assemelham muito em termos de equipamentos e produtos finais disponíveis no mercado, logo, há necessidade de investimento em outro fator que seja um diferencial entre as organizações. Este diferencial são as pessoas que trabalham na empresa. Cada indivíduo tem conhecimentos e experiências que podem e devem ser compartilhadas com seus pares. Esta troca de experiências permite ao grupo tornar-se mais criativo e, conseqüentemente, inovador.

As pessoas que trabalham há certo tempo na organização acompanharam uma trajetória de evolução e adquiriram um conhecimento ao longo do tempo que lhes permite opinar, com conhecimento de causa, sobre quais rumos são mais adequados tomar. Pessoas recém formadas, ou que chegaram há pouco tempo, nem sempre conseguem apresentar alternativas que aumentem a lucratividade da empresa, justamente por não conhecerem sua história. O ideal é ter uma mistura de ambos, pois somente pessoas com muito tempo de empresa podem acabar desmotivadas, justamente por não terem contato com o que acontece de novo no mercado.

Algumas empresas, no intuito de reduzir custos, excluem pessoas com um certo tempo de carreira na organização. Esta pode não ser a melhor alternativa, pois, com

estas pessoas, pode se ir o conhecimento da empresa e, em alguns casos, sua chance de competir com a concorrência. As empresas devem mudar seu enfoque e criar mecanismos para estimular a permanência do Capital Intelectual na empresa. Além disso, é necessário possibilitar meios para que este conhecimento possa se difundir entre os colaboradores. Não adianta nada ficar concentrado apenas nas mãos (ou nas mentes) de uns poucos.

Segundo Kruglianskas (2003, p. XVI-Introdução), as empresas precisam atrair e manter pessoas com certas habilidades e comportamentos para aumentar os estoques e os fluxos de conhecimento da empresa. As pessoas devem ser tratadas com respeito e também devem ter reconhecimento financeiro pelo seu trabalho.

O secretário, pela função que exerce, é um profissional com grande valor intelectual na empresa. Depois do executivo, muitas vezes é o secretário quem melhor conhece os objetivos da organização e quais os melhores meios de atingir as metas desejadas, justamente por trabalhar tão próximo a ele. Sabe-se, no entanto, que nem todas as empresas dão total abertura de informações e mesmo liberdade de ação aos seus secretários. O profissional de secretariado deve se dar valor e fazer jus à função que exerce para conquistar a confiança do seu chefe em seu potencial. Assim se tornará um "bem" indispensável para a empresa e que poderá contribuir significativamente para o seu crescimento.

### **3 O PERFIL ATUAL DO SECRETÁRIO DE ESCOLA**

A pesquisa de campo revelou dados interessantes sobre o perfil dos Secretários de Escola, que serão abordados a seguir, de maneira sucinta. Se quiséssemos transcrever a análise do material na íntegra, certamente teríamos conteúdo para mais um artigo.

Muitos profissionais exercem a função há bastante tempo, inclusive algumas pessoas continuam atuando após a aposentadoria, o que demonstra a importância do Capital Intelectual dentro das instituições. Como são raros os cursos de formação ou qualificação, torna-se interessante manter as pessoas que detêm o conhecimento como uma garantia de que o trabalho será executado de forma correta. Por outro lado, percebe-se que há um incremento significativo de pessoas que estão ingressando na área - vinte e cinco por cento das pessoas que responderam a pesquisa estão atuando há

menos de cinco anos em secretaria de escola. Esta oportunidade que está se abrindo para novos profissionais ingressarem neste nicho de mercado poderia ser explorada por profissionais com formação acadêmica em Secretariado Executivo, por exemplo, tendo em vista que muitos dos conhecimentos adquiridos ao longo da formação são diretamente aplicáveis na função de Secretário de Escola, conforme abordagem realizada no tópico anterior que trata sobre a Formação do Secretário Executivo.

Mais de 50% dos profissionais atuantes não cursaram ensino superior.

Percentual superior a 60% dos entrevistados nunca realizou nenhuma espécie de curso de formação ou qualificação como Secretário de Escola. Este pode ser um dado preocupante, pois nos permite interpretar que estas pessoas realizam suas tarefas embasadas em informações que outros profissionais com mais tempo de serviço na instituição lhes passaram, ou na sua interpretação pessoal da legislação de ensino. Isto não quer dizer que estas pessoas estejam fazendo seu trabalho de maneira incorreta, porém retrata um despreparo dos profissionais atuantes em secretaria de escola, no que se refere à formação em ensino superior.

Os profissionais que fizeram algum curso de atualização não o realizaram recentemente. A legislação muda constantemente, sendo assim, também é necessária uma atualização constante. Assuntos abordados há alguns anos atrás atendiam às necessidades da época e não mais às de hoje. O fato de a legislação não prever obrigatoriedade de formação específica dá uma margem muito grande aos profissionais para se acomodarem. Esta acomodação não significa que a pessoa não quer simplesmente buscar a informação, mas que as oportunidades de formação nem sempre estão disponíveis e acessíveis aos interessados.

A pesquisa também buscou a informação sobre quais conhecimentos os profissionais julgavam essenciais para o desempenho da função de Secretário de Escola, e os itens mais apontados foram:

☞ Legislação de Ensino

☞ Normas e regimento da escola

☞ Informática

☞ Relações humanas e atendimento

☞ Escrituração, correspondência e emissão de documentos em geral.

Podemos fazer, aqui, uma relação dos conhecimentos considerados essenciais para o desenvolvimento do trabalho dos secretários de escola citados na pesquisa com a formação superior em Secretariado Executivo.

O conhecimento acerca de legislação de ensino não é abordado no currículo do Curso de Secretariado Executivo, porém disciplinas como Instituições de Direito, por exemplo, possibilitam contato com terminologias legais que facilitam a interpretação de pareceres e resoluções.

Quando falamos em conhecer as normas e o regimento da escola, podemos fazer uma associação com conhecimentos abordados nas disciplinas ligadas à área da administração em que se trabalham conceitos sobre organização, objetivos, metas a serem alcançadas e meios para atingi-las.

A informática está presente em praticamente todos os campos profissionais e também em todos os currículos de cursos superiores, seja através de disciplinas de informática básica ou de níveis mais avançados. Quem não conhecer e utilizar recursos informatizados não terá espaço de atuação em nenhuma espécie de atividade ligada à área secretarial ou administrativa.

Como já foi abordado no tópico que trata sobre a Formação do Secretário Executivo, podemos perceber a importância de conhecimentos acerca de relações humanas para o desempenho da função. Trabalhar em equipe nem sempre é fácil, mas é essencial para manter a qualidade e uniformidade dos serviços prestados. Conhecimentos sobre psicologia e técnicas de comunicação persuasiva permitem ao secretário atender os diferentes públicos de maneira personalizada, atendendo satisfatoriamente as necessidades individuais dos mesmos.

O atendimento também incorpora conhecimentos sobre expressão oral que são trabalhados em disciplinas como a de Leitura e Oratória, onde o acadêmico aprende a utilizar os diferentes recursos da comunicação como gestos e entonação de voz.

Para emissão de documentos diversos como atestados, ofícios, circulares, entre outros, o profissional pode se valer de conteúdos abordados em disciplinas de Português e Técnicas de Redação Empresarial. Documentos bem redigidos passam uma ótima impressão do profissional que os confecciona.

Por último, foram cheçadas quais as principais tarefas que os profissionais executam na Secretaria de Escola, e as respostas foram:

- ☞ Atendimento de balcão e atendimento telefônico
- ☞ Confeção de documentos escolares
- ☞ Correspondências, atestados
- ☞ Registros de notas/conceitos dos alunos para impressão de boletins
- ☞ Arquivo.

Vamos aqui novamente tentar fazer uma associação entre as principais atividades realizadas pelo Secretário de Escola e a formação de nível superior na área de Secretariado Executivo.

No ramo empresarial, o secretário atua como um assessor do executivo, tendo amplo conhecimento sobre a empresa, participando junto ao centro das decisões. Ele tem conhecimento das funções gerenciais e participa ativamente dos processos. No curso de nível superior em Secretariado Executivo ele é preparado para exercer tais funções em disciplinas da área de gestão. Na escola, a realidade não é muito diferente: quando alguém chega querendo falar com a direção, é o secretário quem vai prestar o primeiro atendimento, com o intuito de solucionar o problema do seu "cliente", encaminhando-o ao Diretor somente se realmente for necessário. Se o secretário estiver envolvido nos principais processos de planejamento da escola terá condições de resolver inúmeras situações sem ter que sobrecarregar a direção. Além do mais, um secretário de escola bem informado e com condições de atender prontamente seus colegas professores, alunos e pais, vai passar uma ótima imagem do seu estabelecimento de ensino.

A execução de tarefas ligadas à escrituração escolar diz respeito a conhecer a legislação própria do ensino, bem como as regulamentações internas da escola. Conhecer as regulamentações do seu estabelecimento pode ser associado ao conhecer o planejamento estratégico de uma empresa, ou seja, deve-se saber qual o rumo a seguir a fim de canalizar seus esforços naquela direção. Mais uma vez, podemos perceber quão importantes são os conhecimentos nas disciplinas ligadas à administração que o secretário de escola também necessita para desempenhar suas funções.

Tarefas que o secretário também executa com frequência dizem respeito à emissão de correspondências e documentos diversos. As disciplinas de Língua Portuguesa e Técnicas de Redação Empresarial ministradas nos Cursos de Secretariado Executivo dão subsídios aos profissionais para redigirem os diferentes tipos de documentos, utilizando-se de uma linguagem clara e coesa.

A informática está presente em praticamente todos os processos técnico-administrativos. Assim como os escritórios, as secretarias das escolas estão automatizadas. A maioria das tarefas operacionais rotineiras é informatizada: emissão de documentos pelo editor de texto, cadastros de alunos, notas e frequências em *softwares* específicos. Não basta, porém, o profissional ter recursos à disposição e não saber utilizá-los adequadamente. Disciplinas de informática e sistemas de informação

ou gerenciamento de banco de dados abordadas no curso superior dão subsídios aos profissionais para utilizarem mais amplamente os recursos e abstraírem informações relevantes dos dados disponíveis.

Como era de se esperar, foi citado na pesquisa o serviço de arquivo. Assim como em qualquer empresa, na secretaria de escola se produz um volume grande de documentos. Se o profissional não tiver conhecimento técnico sobre o assunto, provavelmente arquivará tudo com o receio de um dia talvez precisar, o que vai necessitar de muito espaço físico. Outro problema em se guardar tudo é não achar nada no momento em que há necessidade de localizar algum documento. Uma outra atitude inadequada de profissionais que desconhecem os métodos de arquivamento é não observar certos procedimentos no momento da guarda do documento, o que acabará resultando, de certa forma, na perda do mesmo. Para ter noções de arquivística não é necessário curso superior específico. As noções abordadas no Curso de Secretariado Executivo, por exemplo, são suficientes para que o profissional domine as técnicas básicas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Atuando há vários anos como Secretária de Escola, em inúmeras situações pude perceber o quão importante foi a realização de um curso superior na área de Secretariado Executivo para o desempenho da função.

A secretária, apesar de muitas vezes não ter o seu papel reconhecido pela sociedade, exerce uma função de extrema importância nas organizações, independente do ramo de atuação. Ela é o elo entre a empresa (ou escola) e o cliente. Do bom desempenho de sua atividade no atendimento aos clientes internos e externos da instituição, dependerá a efetivação de uma relação de parceria. O diferencial no atendimento agradará o cliente e fará com que ele retorne outras vezes para buscar o produto ou serviço de nossa organização.

A amplitude da formação de nível superior na área de Secretariado Executivo permite aos profissionais explorarem novos espaços no mercado de trabalho e a Secretaria de Escola é apenas um destes tantos espaços.

Sem dúvida a formação acadêmica é um diferencial para o bom desempenho de qualquer atividade de apoio técnico-administrativo. A secretária não pretende tomar o lugar de seu líder, ela quer se afirmar na sua posição de assessoramento especializado nos diferentes ramos da economia.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

AZEVEDO, Ivanize.; COSTA, Sylvia Ignacio da. *Secretária: um guia prático*. 4. ed. São Paulo: SENAC, 2004.

CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - Pareceres 598 e 1003/2000.

GARCIA, Elisabeth Virag. *Noções Fundamentais para a Secretária*. 2ª ed. São Paulo: Summus, 2000.

KASPARY, Adalberto J. *Correspondência Empresarial*. 2. ed. Prodil: 2000.

KRUGLIANSKAS, Isak.; TERRA, José Cláudio Cyrineu. *Gestão do conhecimento em pequenas e médias empresas*. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO - Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005.

PAES, Marilena Leite. *Arquivo: teoria e prática*. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

SCHELLENBERG, T. R. *Arquivos modernos: princípios e técnicas*. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.