

ÉTICA E COMUNICAÇÃO: COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS PARA A SECRETÁRIA EXECUTIVA DAS MULTINACIONAIS¹

Jéssica Rudolph Pinheiro²

RESUMO

Nos dias atuais, cada vez mais as organizações multinacionais estão buscando profissionais competentes. As competências da secretária executiva que trabalha nas multinacionais estão muito presentes no cotidiano empresarial, pois ela exerce um papel bem participativo nessas organizações. Além disso, essa profissão é uma das que realmente acompanharam o desenvolvimento econômico da humanidade e ao longo dos séculos vem integrando-se a diferentes realidades. Nesse sentido, o presente texto tem o objetivo de abordar a questão das competências da profissional do secretariado executivo que trabalha nas multinacionais, apresentando a ética e a comunicação como competências fundamentais na sua profissão, mencionando textos de vários autores tais como: Bitencourt (2004), Zarifian (2001), Fleury e Fleury (2001), Vall (1986), Sá (200), Linkemer (1999), entre outros.

Palavras Chaves: secretária executiva, competências, multinacionais.

INTRODUÇÃO

Atualmente, o mercado de trabalho está cada vez mais globalizado. Com isso, as relações internacionais estão mais freqüentes, surgindo, deste modo, o crescimento de multinacionais no Brasil. Com todo esse crescimento, os profissionais dos dias de hoje têm que estar preparados para enfrentar um mercado tão competitivo. As competências da secretária executiva, nesse contexto, se tornam muito importantes.

Com o mundo empresarial globalizado, a comunicação é importante para que haja uma interação entre diversas culturas dentro das organizações multinacionais. Além disso, as empresas desenvolvem comunicações internas e externas que estão ligadas aos diversos níveis hierárquicos, por isso a secretária executiva precisa ter uma boa comunicação. Outro fator é que a necessidade de reflexão, relacionada aos diversos

¹ Artigo extraído do Trabalho de Conclusão homônimo, realizado em 2005/01 no curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Unisinos.

² Estudante do último semestre do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – Unisinos – São Leopoldo – RS. Secretária do Departamento de Logística e Materiais da AGCO do Brasil Com. e Ind. Ltda. – Canoas – RS. (jpinheiro@agco.com.br)

acontecimentos, torna-se fundamental nos dias atuais, pois passamos a observar a valorização e o resgate da ética, valor que está sendo bastante exigido dos profissionais atualmente. Por essas razões, é importante que a secretária executiva tenha a comunicação e a ética no seu conjunto de competências para desenvolver um trabalho adequado e qualificado.

1 COMPETÊNCIAS

Perante o mercado empresarial competitivo e mutante da atualidade surge a grande necessidade de uma reflexão mais profunda sobre as competências inseridas e requeridas nas multinacionais. Pode-se considerar que hoje, de uma forma muito clara, as competências são uma relação de troca, possíveis de serem melhoradas pelo aperfeiçoamento e crescimento da vivência do dia-a-dia profissional e pessoal.

A profissão de secretária é bem antiga, vem desde os tempos dos faraós, mas a secretária executiva dos dias atuais exerce um trabalho diferente do de antigamente, pois hoje seu papel é mais presente, interativo, participativo e dinâmico dentro das organizações nas quais está inserida.

As mudanças pelas quais as multinacionais e o mercado vêm passando atualmente influenciam as profissionais dessa área a buscarem novas competências e incrementar as antigas, sejam elas essenciais ou complementares, para o desenvolvimento de seu trabalho.

Foi por volta dos anos 80 que a temática sobre competências começou, com alguma insistência, a surgir nas empresas, e pesquisadores e consultores começaram a se interessar pelo assunto. No início, esse assunto parecia confuso, mas também nem poderia ser de outra maneira, pois era algo extremamente avançado e novo para a época.

Por outro lado, como comenta Bitencourt (2004, p. 240), “No fim da Idade Média, a expressão competência já era associada à linguagem jurídica. Onde, naquela época, dizia respeito à faculdade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões.”

A autora define competências como:

Processo contínuo e articulado de formação e desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes onde o indivíduo é responsável pela

construção e consolidação de suas competências (autodesenvolvimento) a partir da interação com outras pessoas no ambiente do trabalho, familiar e/ou em outros grupos sociais (espaço ampliado), tendo em vista o aprimoramento de sua capacitação, podendo, dessa forma, adicionar valor às atividades da organização, da sociedade e a si próprio (auto-realização). (2001, p. 230).

Para Zarifian (2001, p. 68) competência pode ser definida em dois fatores: “É tomar iniciativa e assumir responsabilidades do indivíduo diante de situações profissionais com as quais se depara.” E para a profissional de secretariado executivo isso é visível dentro das multinacionais, pois trata-se de questões diárias da profissão.

As competências estão inteiramente ligadas ao ambiente profissional da secretária executiva, pois é importante que ela realize um trabalho competente e com base de erros zero,³ pois na maioria das vezes, ela desenvolve trabalhos de extrema importância para o executivo e a organização. Porém, conforme vimos nos conceitos anteriores, é claro que essas competências não são geradas de um momento para outro, exigem prática e aperfeiçoamento contínuo desenvolvidos com o tempo. Também existem competências que vêm de uma história de vida e de experiências realizadas ao longo da carreira, que são essenciais para a profissional, como por exemplo bom senso e pontualidade.

As competências não deixam de ser um processo coletivo na vivência das multinacionais e de seus respectivos funcionários, pois o que faz uma empresa funcionar nada mais é do que seus colaboradores, por isso se espera que seus funcionários sejam competentes para que, assim, a organização se torne competente no mercado, e hoje em dia isso é um grande diferencial.

2 ÉTICA: UM DIFERENCIAL DE COMPETÊNCIA

Diante do conceito de competência, um dos requisitos que Fleury e Fleury (2001) colocam nessa questão é saber comprometer-se e saber assumir

³ Termo utilizado para definir algo que foi feito correto na primeira vez, cumprindo todos os requisitos exigidos evitando assim um re-trabalho. Muito usado como uma ferramenta do six sigma.

responsabilidades e isso está totalmente relacionado à ética e ao trabalho da secretária executiva.

A ética surgiu na Grécia como disciplina filosófica, aproximadamente em 500 a. C. Sócrates induzia o povo a refletir sobre argumentações de valores que ele fazia.

Nos dias de hoje, a questão da ética se torna um diferencial de competência dentro das multinacionais, devido à grande responsabilidade e concorrência dos negócios, qualidade do produto e o surgimento de certificações, tais como: ISO 9.000⁴, ISO 14.000⁵ e OHSAS 18.000⁶. Cada vez mais as organizações exigem funcionários e fornecedores que exerçam suas funções de maneira ética, respeitando sempre o Código de Ética e Conduta das organizações. Além disso, todas essas normas e certificações fornecem uma indicação de respeito da formação de competências nas empresas, pois estão atreladas ao saber-fazer.

Para Valls (1986, p. 07), a ética “é entendida como um estudo ou uma reflexão até teológica, sobre os costumes ou sobre as ações humanas”; podemos dizer que o trabalho da secretária executiva se torna ligado à ética, pois é por ela que passam informações e dados importantes e, na maioria das vezes, sigilosos, tornando assim a ética uma competência fundamental e exigida pelas multinacionais, no caso dessa profissional.

Além disso, Sá (2000, p. 15) define ética como: “[...] a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes [...]”, logo, podemos afirmar que de uma maneira geral a ética nada mais é do que o estudo de aprovações e desaprovações a si mesmo como indivíduo e diante da sociedade.

Silva (2003, p. 49) comenta que: “[...] o grande valor do uso da verdade como meio circulante em uma organização está nos ganhos de eficiência que ela traz [...]”, ou seja, a empresa tem ganhos conduzindo seus negócios eticamente, pois, se toda a informação que transita em uma empresa for verdadeira, pode-se inferir um ganho em produtividade pela unificação de dados e melhor confiança e segurança entre indivíduos. Além disso, Morris (2004, p. 162) comenta: “No longo prazo, as práticas não-éticas são sempre auto-destrutivas, tanto em nível pessoal quanto organizacional.”

⁴ (International Organization for Standardization) ISO 9.000 – Uma certificação com várias normas internacionais que garantem a qualidade dos processos e do produto fabricado.

⁵ (International Organization for Standardization) ISO 14.000 – Uma certificação com normas e padrões ambientais internacionais de gerenciamento ambiental.

⁶ (Occupation Health and Safety Assessment Series) OHSAS 18.000 – Uma certificação pelo o reconhecimento internacional conferido às empresas que investem no gerenciamento de métodos para a preservação da saúde e segurança de seus colaboradores, prestadores de serviço, visitantes e outros envolvidos.

Com isso, podemos dizer que a ética é algo importante para o profissional e a organização na qual ele está presente.

Portanto, o comportamento ético das multinacionais é esperado e exigido pela sociedade e é por isso que essas empresas precisam de funcionários éticos.

2.1 Código de ética e conduta nas multinacionais

Como já mencionamos anteriormente, atualmente as multinacionais estão se preocupando com a questão da ética e é devido a isso que surge a elaboração dos códigos de ética e conduta nas organizações. O conceito de responsabilidade social corporativa tem crescido em importância no Brasil. A discussão deste assunto surgiu na década 1950 nos Estados Unidos, onde muitas empresas já vêm escrevendo seus códigos de ética. Para assegurar que as políticas globais estejam alinhadas com os princípios éticos da organização e com as exigências governamentais, muitos desses códigos passaram por revisões.

Quando uma empresa decide adotar uma postura ética em seus relacionamentos é relevante que haja um documento interno chamado Código de Ética e Conduta, o qual tem a seguinte definição, conforme Moreira:

O Código de Ética tem a missão de padronizar e formalizar o entendimento da organização empresarial em seus diversos relacionamentos e operações. A existência do Código de Ética evita que os julgamentos subjetivos deturpem, impeçam ou restrinjam a aplicação plena dos princípios. (1999, p. 33)

Logo, podemos afirmar que as multinacionais atuam em cenários cada vez mais complexos e as pessoas que integram seus quadros possuem formação, experiências e opiniões diferentes, por isso a importância da padronização do entendimento organizacional. O código de ética quando adotado, implementado de forma correta e regularmente obedecido, pode constituir uma prova legal da determinação da administração da empresa em seguir os preceitos nele inseridos. Cabe, então, ser entendido, assimilado e assumido pelos demais funcionários. Para Arruda (2002) o Código de Ética, quando bem elaborado, é uma ferramenta poderosa para guiar o

comportamento individual nas organizações e delinear a cultura e as políticas organizacionais, além de reforçar a missão e nome da empresa na sociedade.

Além disso, conforme a autora, ele se torna um diferencial até mesmo nas carreiras profissionais. Para Arruda (2002, p. 17) “Os funcionários de empresas multinacionais no Brasil, ao deixar a organização, tornam-se mais exigentes na escolha de uma nova instituição. Os códigos de ética são considerados um indicador de seriedade nos negócios.” Isso faz com que haja bons profissionais brasileiros com um diferencial para o mercado de trabalho.

A secretária executiva quando trabalha numa empresa desse tipo, pode desenvolver um trabalho bem mais claro, pois tem um guia de normas da organização para seguir, podendo ajudá-la a chegar ao sucesso profissional.⁷ Porém, além do código de ética e conduta da organização, a secretária executiva deve orientar-se também pelo código da profissão, a fim de manter um padrão entre os dois.

2.2 A secretária executiva e a ética

A secretária executiva lida com informações e dados importantes e, na maioria das vezes, sigilosos, tornando a ética uma competência fundamental e exigida pelas multinacionais para essas profissionais. Nem tudo exige sigilo, porém é sempre desejável que essa profissional trate de uma forma reservada tudo que se relaciona à execução do seu trabalho. Competirá à secretária executiva perceber entre seus vários aspectos a maneira de utilização das informações, observando com atenção o código de ética da organização e também o da categoria (publicado no Diário Oficial da União - D.O.U. de 7 de julho de 1989).

Verificando o Código de Ética e Conduta⁸ da profissional podem ser identificadas as obrigações da secretária executiva em relação à postura ética, aos direitos e deveres que não devem ser apenas observados, mas analisados de forma a levar a secretária executiva ao caminho de uma reflexão sobre sua atuação profissional. Outra facilidade é que esse código dá todo amparo para que jamais haja convivência com ilegalidades. É importante mencionar também que antes de qualquer código de ética profissional e organizacional é necessário haver um conjunto de princípios, atitudes e

⁷ Segundo entendimento pessoal: Estar realizado com aquilo que você desempenha no trabalho; gostar, sentir-se bem e recompensado com as atividades desenvolvidas.

⁸ O código de Ética e Conduta da secretária executiva é desconhecido pela maioria dessas profissionais, e pelo fato de não haver um Conselho Federal da categoria, não pode ser aplicado legalmente.

comportamentos, que se poderia chamar de código de ética pessoal (valores individuais, religiosos e culturais que formam o caráter pessoal) , o qual é fundamental para qualquer profissional.

Segundo Urigüem (2003, p. 57), a palavra secretária vem do latim *secretarius* “*Persona a quem se comunica algúm secreto pra que los guarde discretamente, convirtiéndose así em depositaria de assuntos confidenciales.*”, ou seja, o nome da profissão já mostra que é preciso ter ética em seu trabalho.

Considerando que a profissão de secretariado executivo passou por uma série de transformações e continua em pleno processo de mudanças, a questão da ética também se torna um processo de transformação, como coloca Valls (1986, p. 11): “Os valores éticos podem se transformar, assim como a sociedade se transforma”. É interessante que a secretária executiva busque sempre a maneira ética de desenvolver o seu trabalho observando atentamente as mudanças em seu redor.

É importante que a ética esteja relacionada com as competências da secretária executiva, pois para realmente ser uma profissional totalmente competente é preciso ter a ética como uma competência também, como comenta Sá: “Quando só existe a competência técnica e científica e não existe uma conduta virtuosa, a tendência é de que o conceito, no campo do trabalho, possa abalar-se, notadamente em profissões que lidam com maiores riscos.” (2000, p. 138).

Logo, podemos afirmar que é necessário conhecer e aplicar a ética junto com o seu “saber-fazer” para que seu trabalho não se torne algo deficitário.

É importante ressaltar que a ética também está ligada à comunicação, pois é pela comunicação que se realiza todo o trabalho secretarial e, com os avanços tecnológicos, as informações chegam cada vez mais rápido, por isso a necessidade de ter uma conduta diferenciada.

3 O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NA PROFISSÃO DA SECRETÁRIA EXECUTIVA

A comunicação está relacionada como uma competência social e profissional que Fleury e Fleury (2001, p. 22) definem como: “Compreender, processar, transmitir

informações e conhecimentos, assegurando o entendimento da mensagem pelos outros.” Por isso, para um profissional ser competente ele necessita saber comunicar-se.

A expressão comunicação vem do latim *communicatione*, e quer dizer, no significado mais simples, o ato de entender alguém e de se fazer entendido.

A comunicação é hoje uma das competências mais utilizadas nas multinacionais. Uma comunicação eficaz só ocorre quando há uma administração das informações recebidas durante a realização das tarefas. Assim como a profissão de secretária executiva passou por várias mudanças a comunicação e seus meios também evoluíram e, por isso, tornou-se uma competência importante na vida dessa profissional. Os avanços das tecnologias proporcionam à profissional vários meios de comunicação muito mais eficientes do que antigamente, por exemplo: o computador e o uso da Internet.

Com toda essa mudança a secretária executiva precisa ter o domínio da comunicação para desenvolver suas atividades empresariais, conforme Linkemer comenta:

Como assistente-administrativa, você pode precisar organizar a agenda de seu supervisor, atuar como filtro de telefonemas, reservar hotéis e passagens, planejar e organizar reuniões, assistir a elas e até mesmo conduzi-las; funcionar como elo entre seu diretor e outros executivos, departamentos, divisões ou empresa; lidar diretamente com vendedores ou fornecedores; distrair visitantes; escrever e editar desde correspondência comercial até publicações de empresa; e representar seu diretor e sua empresa para o mundo exterior. (1999, p. 10).

A secretária executiva passa a agir como uma pessoa de linha de frente, tornando assim seu papel mais importante e imprescindível. Essa profissional interage melhor com o ambiente de trabalho, tornando-se mais participativa dentro das organizações.

Zarifian define comunicação como:

Comunicação é entender problemas e as obrigações dos outros (os outros indivíduos da equipe, as outras equipes de trabalho, as outras formações profissionais, os outros serviços...), e entender a interdependência, a complementaridade e a solidariedade das ações; conseguir entender a si mesmo, e conseguir avaliar os efeitos de sua própria ação sobre os outros, em função desse entendimento; chegar a um acordo referente às implicações e aos objetivos de ação, aceitos e assumidos em conjunto, quanto às regras que vão permitir organizar essas ações; por último, é compartilhar normas

mínimas de justiça que permitam acesso igualitário à informação e uma distribuição eqüitativa de seus benefícios. (2001, p. 45-46)

Com isso, podemos afirmar que a comunicação é uma troca de informações e conhecimentos que beneficia não só a secretária executiva, mas toda a equipe de trabalho, pois envolve conhecer a si e aos outros. Com uma boa comunicação a secretária executiva passa a ter atitudes mais compreensivas no ambiente profissional, acordos e objetivos ficam mais fáceis. Além disso, seu trabalho se torna mais claro podendo, em alguns casos, solucionar problemas de uma maneira mais efetiva e direta.

A comunicação é um atributo essencial da atividade humana. Dela depende o entendimento social, familiar e profissional. O êxito da empresa, do executivo, da secretária executiva depende muito da habilidade de os indivíduos se comunicarem. Portanto, podemos afirmar que a comunicação é um componente essencial do trabalho da secretária executiva, pois ela toca profundamente o cotidiano das atividades e do trabalho, além de ser uma competência profissional e coletiva.

A comunicação perfeita é um ato de suma relevância nas organizações, é através dela que as informações são transmitidas tanto interna como externamente e, para que isso ocorra, é preciso desenvolver algumas habilidades.

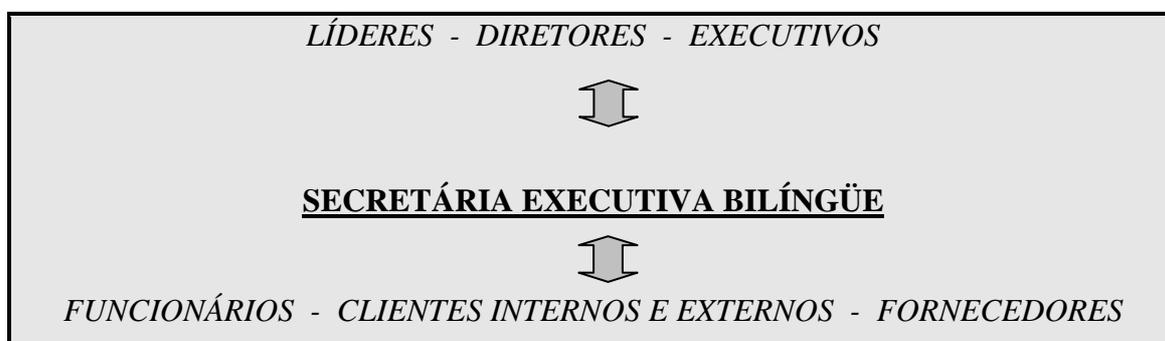
Com uma demanda maior de atividades e responsabilidades, muitas secretárias executivas de multinacionais acabam assumindo o papel de líderes. Com isso, hoje se presume que elas sejam coordenadoras de eventos diversos, planejadoras de reuniões, exerçam funções de relações públicas, além de outras atividades; tudo isso exige algumas habilidades de comunicação, o que também podemos definir como uma competência.

Para Alonso a comunicação nos dias de hoje é uma exigência do mercado atual:

Possuir uma boa **capacidade de comunicação**, aliada ao interesse constante de estar sempre aberto para receber novas informações, transformando-as em conhecimento produtivo, é uma exigência do mercado profissional. A comunicação é um novo e importante ingrediente para o sucesso das pessoas e das empresas, o ser humano se torna cada vez mais participativo, questionador e consciente dos seus direitos e deveres. (2002, p. 36) [grifo do autor].

Mas para ter toda essa capacidade de comunicação é necessário que a secretária executiva desenvolva as habilidades da comunicação, que segundo Linkemer (1999) são conhecidas pela escuta, a fala, a escrita e a comunicação não verbal.

Cada vez mais, surge o papel de gestora de pessoas na profissão de secretária executiva. As empresas estão reestruturando sua maneira de trabalhar, considerando fundamentais o trabalho em equipe e o bom relacionamento. As relações interpessoais são uma ferramenta indispensável para a secretária executiva, pois ela se torna um elo de comunicação entre os líderes e os demais funcionários, clientes e fornecedores. Para ilustrar as informações mencionadas, podemos realizar uma demonstração através do quadro elaborado a seguir:



Quadro 1 – A Secretária Executiva - Um Elo de Comunicação

Logo, podemos dizer que a secretária executiva precisa obter um bom relacionamento interpessoal para que ocorra uma boa conexão de informações, como coloca Alonso (2002), tendo em vista que um executivo gasta a maior parte de seu tempo se comunicando, e é por isso que a secretária executiva é considerada como um importante canal de comunicação, realizando assim uma troca de competências coletivas com seu executivo.

3.1 As relações internacionais

Ao mencionar a comunicação, não poderíamos deixar de falar sobre as relações internacionais e a secretária executiva, pois é a rotina das empresas multinacionais. Com o advento da globalização, surge cada vez mais o crescimento das relações internacionais. As empresas de hoje buscam parcerias internacionais, aumentando assim

o processo de importação. As vendas no exterior crescem e o processo de exportação também é importante e, nas multinacionais, esse é o cotidiano empresarial.

Carvalho define as relações internacionais como: “[...] as relações que as empresas praticam no intercâmbio cultural, econômico ou em negócios entre empresas ou governos. Constituem atividades ligadas ao comércio internacional, que passam por conjunturas econômicas, geopolíticas e sociais.” (2004, p. 82).

Com isso, podemos dizer que o comércio exterior está presente nas organizações fazendo-se presente também na carreira da profissional de secretariado executivo, tornando-se um elemento fundamental para o desenvolvimento das nações.

A secretária executiva das multinacionais deve manter-se a par das transformações do mercado internacional, ter o conhecimento de regras e uso do comércio exterior brasileiro, mostrar-se pró-ativa, informada e atualizada.

O sucesso nas relações de negócios internacionais está baseado, sem dúvida nenhuma, numa boa comunicação entre as partes e em estar por dentro do lado humano do negócio. As relações internacionais são de fato o dia-a-dia nas multinacionais, por isso a necessidade dessa profissional dominar uma língua estrangeira.

Com isso, podemos dizer, então, que a comunicação é a base das relações internacionais dentro das multinacionais

3.2 O estudo da língua estrangeira

Com todo o crescimento do comércio exterior, para atuar em empresas multinacionais, a profissional de secretariado executivo necessita possuir domínio de outros idiomas. O mercado de trabalho exige, no mínimo, conhecimentos em Espanhol e Inglês, para tornar possível uma boa comunicação com clientes, fornecedores, filiais estrangeiras e até mesmo com a matriz da organização.

A secretária executiva bilíngüe vem ganhando oportunidades de executar tarefas mais especializadas e menos mecanizadas. Com o intuito de centralizar as informações, o conhecimento de uma língua estrangeira se torna útil e, em algumas situações, indispensável.

3.3 Globalização

A globalização faz parte da vida de vários profissionais, principalmente dos que estão inseridos nas multinacionais, porém isso não é um fenômeno recente. No ano de 200 a. C. já se falava em globalização, havia desafios de limites e fronteiras e com os avanços das tecnologias isso ficou mais presente. A partir de 1995, intensifica-se o envolvimento da indústria brasileira no processo de globalização produtiva. A globalização trouxe consigo a formação de um mercado mundial, onde as diversas nações, povos e indivíduos encontram-se conectados em um processo de interdependência surpreendente, fazendo desses países uma aldeia global.

Segundo Alonso (2002, p. 34), a globalização é definida como sendo: “um conjunto de transformações na ordem política e econômica mundial que vem ocorrendo nas últimas décadas. O ponto central dessa mudança é a integração dos mercados numa grande aldeia global.” Esse fenômeno transformou noções de tempo e espaço, fazendo com que a comunicação e o relacionamento ficassem mais rápidos e ágeis.

Além disso, a globalização é um dos fatores responsáveis por grandes mudanças, inclusive na profissão de secretariado, como coloca Carvalho (2001, p. 488): “A globalização alterou radicalmente o comportamento dos países, no mercado de trabalho e, conseqüentemente, mudou o perfil de profissões e profissionais”. Cabe à secretária executiva acompanhar e administrar, com competência, todas as mudanças.

Essa competição global obriga-nos a aprender a pensar e gerenciar de maneira diferente, é preciso conhecer as diferenças em vez de nos concentrarmos nas semelhanças. Uma compreensão cultural ajuda a interpretar os gestos, atitudes e posicionamento das pessoas de países e culturas diferentes, e melhora nossos relacionamentos profissionais e sociais.

A conscientização intercultural leva a uma melhor comunicação, ao aprendizado compartilhado, e a resultados melhores nos relacionamentos entre indivíduos em grupo ou organização e isso é importante para a secretária executiva, pois ela poderá até mesmo assessorar imigrantes.

Com isso, podemos dizer que em decorrência da competitividade e complexidade do mercado global, observamos que as relações internacionais estão se tornando constantes no cotidiano da secretária executiva.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasil se torna um país com várias multinacionais, pois é um país bastante procurado por essas organizações. Os profissionais que souberem atuar em mercados e em culturas diferentes das suas origens geram competências e conhecimentos importantes para trabalharem em multinacionais, é por isso que é importante a secretária executiva brasileira ampliar sua visão do mundo, aprender a conviver e valorizar a diversidade, geradora de novas competências. Conforme mencionado por Bretãs, numa reportagem obtida na Internet:

À medida em que mais organizações cruzam fronteiras nacionais, nós iremos precisar ampliar ainda mais nossa visão de competitividade e, mais importante ainda, lidar com comportamentos diferentes. Uma economia global significa estar lidando diariamente com pessoas de outras culturas – seja por telefone, e-mail, ou em viagens profissionais ou particulares. A competição global nos forçou a reconhecer que, se nós como profissionais e as empresas em que trabalhamos quisermos sobreviver e, mais do que isto, prosperar, devemos aprender a pensar e gerenciar de maneira diferente, precisamos conhecer as diferenças ao invés de nos concentrarmos nas semelhanças. (2002).

Podemos dizer que não só na profissão de secretariado executivo, mas em qualquer outra, as competências são um conjunto de conhecimentos (sempre aplicado ao saber - fazer e agir), capacidades, responsabilidades e habilidades do profissional que interagem com o meio onde ele está inserido, desenvolvidas no decorrer de sua carreira e em constante crescimento, onde podemos incluir a comunicação e a ética.

A secretária executiva de hoje em dia desenvolve várias competências, algumas até bem inovadoras como multifuncionalidade, gestão participativa, criatividade, flexibilidade, dentre outras. Muitas delas, estão relacionadas com a ética e a comunicação, conforme destacadas no quadro a seguir:

ÉTICA	COMUNICAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">• Senso crítico	<ul style="list-style-type: none">• Negociação
<ul style="list-style-type: none">• Tomada de ações	<ul style="list-style-type: none">• Liderança

• Discrição ao lidar com assuntos sigilosos	• Trabalho em equipe e grupo
• Postura profissional	• Capacidade de interagir
• Administração de conflitos e problemas	• Facilitadora

Quadro 02 – Competências relacionadas à ética e à comunicação

Com isso, podemos dizer que a comunicação e ética podem estar interligadas, trabalhando junto em muitas vezes. Usando a comunicação de maneira ética, a secretária poderá desenvolver um diferencial em sua profissão.

Além disso, a globalização é significativa em sua vida profissional, atividades como traduções, assessoramento de estrangeiros, relações internacionais, ficam claras na sua carreira dentro das multinacionais.

A questão da transformação na profissão também é uma realidade, a secretária passou de recepcionista para uma profissional mais participativa e responsável na organização, desenvolvendo tarefas que ela não realizava antigamente. Por outro lado, seu trabalho ficou mais abrangente, pois ela necessita ter conhecimentos diversificados de diversas áreas, como finanças, marketing, recursos humanos, etc. Isso faz com que a secretária executiva continue buscando o aprimoramento em suas atividades, podendo assim desenvolver, cada vez mais, novas competências. Podemos relacionar isso com o que foi colocado na seguinte reportagem:⁹ “Empresas grandes e multinacionais não trabalham mais com aquele perfil de secretária datilógrafa. Querem alguém que entenda de negócios, de planejamento estratégico e tome decisões também.”

Com base em todos os fatos apresentados, podemos dizer que o perfil estimado do profissional de Secretário Executivo Bilíngüe é bem diferenciado, pois cada vez mais, ela está se tornando participativa nos negócios, e para que isso ocorra é importante que ela tenha atitudes competentes, conforme comenta Carvalho:

Ser Assistente Executiva 2001, é estar atenta às modificações do mercado de trabalho, à evolução da profissão, às necessidades das empresas às mudanças de valores, crenças, e comportamento, e ir além, ou seja antecipar-se a essas mudanças automotivando-se e desenvolvendo-se através de atualização contínua, ou seja, é ter competência técnica que o cargo exige, somada a sua competência social. (2001, p. 16).

⁹ De Datilógrafas a Gestoras. Zero Hora. Porto Alegre: 30 de Setembro de 2004.

Finalizando, podemos afirmar que a secretária executiva do século XXI é aquela que consegue utilizar, de forma situacional, a competência correta para a situação certa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALONSO, Maria Ester Cambrea. *A Arte de Assessorar Executivos*. São Paulo: Pulsar, 2002.

ARRUDA, Maria Cecília Coutinho. *Código de Ética*. São Paulo: Negócio, 2002.

BITENCOURT, Cláudia. *A Gestão de Competências Gerenciais - a Contribuição da Aprendizagem Organizacional*. Porto Alegre: Tese de Doutorado, PPGA/UFRGS, 2001.

BITENCOURT, Cláudia (org.). *Gestão Contemporânea de Pessoas*. Porto Alegre: Bookman, 2004.

BRETAS, Patrícia. *A Importância de Ser Multifuncional em um Mundo de Negócios Global*. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/cons_0212.htm> Acesso em: 28 de Setembro de 2004.

CARVALHO, Antônio Pires; GRISSON, Diller (orgs.). *Manual do Secretariado Executivo*. São Paulo: D'Livros, 2001.

CARVALHO, Antônio Pires (org.). *Talentos Brasileiros do Secretariado Executivo*. São Paulo: D'Livros, 2004.

De Datilógrafas a Gestoras. Zero Hora. Porto Alegre: 30 de Setembro de 2004.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. *Estratégias Empresariais e Formação de Competências – Um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira*. São Paulo: Atlas, 2001.

LINKEMER, Bobbi. *Secretária Eficiente*. São Paulo: Nobel, 1999.

MOREIRA, Joaquim Manhães. *A Ética Empresarial no Brasil*. São Paulo: Pioneira, 1999.

MORRIS, Thomas V., *E se Aristóteles dirigisse a General Motors?: a nova alma das organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

SÁ, Antônio Lopes. *Ética Profissional*. São Paulo: Atlas, 2000.

SILVA, Adriano. *Tudo o que eu aprendi sobre o mundo dos negócios*. Rio de Janeiro: Negócio, 2003.

URIGÜEN, Rafael Hernández. *Una Ética para Secretarias y Ayudantes de Dirección*. Espanha: Grafite, 2003.

VALLS, Álvaro L. M. *O que é Ética*. São Paulo: Brasiliense, 1986.

ZARIFIAN, Philippe. *Objetivo Competência: Por uma nova lógica*. São Paulo: Atlas, 2001.