

GESTÃO SECRETARIAL – UMA NOVA VISÃO DE ASSESSORAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

Graciele Becker¹
Jamara Ceolin²

Resumo: A secretária, por intermédio de seu compromisso nas organizações, transformou seu estereótipo de simples encarregada de tarefas que pressupunham auxílio ao chefe. Com o passar do tempo, aperfeiçoou suas habilidades e desenvolveu novas competências, que embora fossem simples, exigiam comportamento ético, conhecimento técnico e grau de instrução que contribuísse para a execução de seus deveres. Essas e outras evoluções levaram a secretária a tornar-se um Secretário Executivo, executante de funções complexas que giram em torno dos conceitos gerenciais. É um profissional preparado para as mudanças de paradigmas, marcado pelo ato de assessorar e contribuir na busca pelos resultados, possui visão holística do sistema e capacidades multifuncionais que agregam diferencial competitivo para as organizações. A mudança deste perfil é o pretende-se esclarecer no decorrer deste artigo, de modo, fazer um paralelo do antigo profissional para com o Gestor Secretarial, fundamentando, sobretudo, a importância que este conceito traz para a profissão.

Palavras-chave: Secretário executivo. Perfil profissional. Gestão secretarial.

SECRETARIAL MANAGEMENT - A NEW VISION OF THE ADVISORY IN ORGANIZATION

Abstract: The Secretary, through its commitment in organizations turned a stereotype of simple tasks and he/she complies the chief orders. The secretary improved his/her skills and develops new competences, although they were simple, requiring ethical behavior, technical knowledge and an instruction degree that contribute with the execution of his/her duties. These and other developments have led the secretary to become an Executive Secretary, performing complex functions around the concepts of management. It is a professional prepared for the paradigm shifts, marked by the act of advising and contribute in the search for the results, the professional has a holistic view of the system and multifunction capabilities that deliver competitive advantage for the organizations. The change of this profile is the intention that will be clarified during this article, making a parallel with the old professional and the Secretarial Manager, with reasons, especially the importance that this concept brings to the profession.

¹ Acadêmica do VI nível do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade de Passo Fundo.
Contato: 84774@upf.br

² Acadêmica do VI nível do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo.
Contato: 98990@upf.br

Keywords: Executive Secretary, Professional profile, Secretarial Management.

Introdução

Para uma organização manter-se competitiva e sustentável no mercado, tornou-se evidente a necessidade de adaptação e coordenação de novos conceitos, que emergem das transformações no cenário sócio-organizacional. A busca por profissionais está muito mais seletiva, precisam ser competentes humana e tecnicamente, pró-ativos e flexíveis, para que acompanhem este universo corporativo constantemente mutável.

As exigências estão cada vez mais rígidas, quanto à postura e iniciativa, a capacidade para atuar nos centros de decisões, quanto às competências reflexivas, e quanto ao nível cognitivo dos profissionais. Enfim, precisa ser um gestor. O método de gestão são maneiras de organizar os processos de trabalho, de forma que haja desenvolvimento humano e qualidade nos resultados esperados.

Em destaque neste estudo, o secretário executivo tem um enorme desafio, na medida em que a sua profissão evoluiu, devido à passagem do perfil técnico para o universo profissional estratégico. A sua atuação abrange uma dimensão importante dentro da organização, tornando-se um profissional pensante que age racionalmente, exercendo um papel estratégico e autônomo, com visão generalista do espaço de trabalho.

Dentro deste contexto surge a seguinte problemática: que fatores contribuem para a transformação de perfil secretarial tático/prático, para tornar-se um profissional que atua como gestor estratégico dos seus processos de trabalho? Pretendemos esclarecê-la com um estudo baseado em pesquisa bibliográfica, retida em obras de autores que se envolvem com as áreas afins.

Destarte, este estudo tem como objetivo principal esclarecer como acontece a mudança do perfil do secretário executivo, que hoje o caracteriza como gestor. Em primeiro plano, descrever as atribuições que o diferem do antigo profissional, por conseguinte, descrever como podemos considerar a gestão atribuição do secretário executivo, e por fim mostrar a importância que o conceito de gestão secretarial traz para a profissão.

1 A secretária precursora

Uma profissão, com várias décadas de existência, construiu através de suas habilidades e tarefas uma ocupação essencial nas organizações, principalmente para auxiliar nas responsabilidades de seu chefe. No entanto, para ser um secretário, a exigência de grau cognitivo se faz cogente desde tempos atrás, quando a profissão era limitada no que diz respeito a tarefas, essa preocupação já era cobrada, presentemente os pré requisitos vão além, é necessário um aperfeiçoamento contínuo de competências e uma constante busca por diferencial competitivo.

Como menciona Grion no trecho a seguir, a profissão evoluiu perceptivelmente pelos desempenhos exigidos:

A profissão de secretária exige como um mínimo de instrução o 2º grau completo – mais especificadamente, causa de secretariado em um nível de 2º grau. É preciso que a secretária saiba dominar atividades burocráticas, tenha habilidade com microfones para comunicações internas, ditafones, máquinas de contabilidade, foto copiadoras, mimeógrafos, telefones, fax e computadores. (1996, p. 30)

Do grau escolar às tarefas, a figura da secretária, uma funcionária de real expressão, deve ser o elo de confiança do executivo, para que o alivie das atividades rotineiras e livre-o de inúmeras providências do dia a dia, o que poderia lhe ocupar um vasto tempo, o qual já é escasso perante as várias responsabilidades que o esperam diariamente. (GRION, 1996).

Ainda sobre as tarefas, segundo Grion (1996, p. 29), “as funções de uma secretária variam de acordo com a estrutura da empresa e o ramo de atividades a que destina e também o tipo de executivo”. A autora acima expôs algumas das funções que o secretário desempenha em seu cotidiano: recepcionar visitas; atender a telefonemas; receber e classificar correspondências; planejar viagens; controle de materiais; agendas; deveres “domésticos” do escritório; cuidar da sala do chefe; ajudar seu executivo a manter compromissos.

O relacionamento com seu superior é influenciado pelo que o secretário conhece dele. Conhecê-lo em todos os aspectos pode melhorar a comunicação e o convívio ente ambos. Beltrão e Passos (1991, p.18) “afirmam que qualquer que seja o temperamento do chefe, depende da habilidade do subordinado a encontrar um “jeitinho” para que as metas do trabalho sejam alcançadas, bem como adaptar-se a ele”.

Assim como o relacionamento com o superior, com os colegas também requer algumas táticas, o ambiente de trabalho agradável também precisa ser conservado, e isso pode ser obtido através da paciência, da compreensão e gerenciamento dos acontecimentos, além disso, de como o secretário executivo se porta perante a pressão do dia a dia nas empresas.

Uma das maneiras para um bom relacionamento entre colegas é compreender os momentos de instabilidade que acontecem em virtude do stress no trabalho, e a secretária, por sua vez, precisa ser tolerante, para que se mantenha a empatia no ambiente empresarial, como mencionam (BELTRÃO E PASSOS, 1991, P.18).

Em virtude de tais habilidades, é que a secretária veio a transformar seu caráter profissional, sendo um aliado das tarefas de seu superior, sempre contribuindo e auxiliando-o em seus deveres. Contudo, essas “simples” tarefas exigem um adequado posicionamento frente a sua posição dentro da organização, sobretudo no modo de se expressar e no caráter ético, vital para um bom elo de comunicação e relacionamento com os demais indivíduos.

2 Necessidade da mudança para o reconhecimento

Encontramos, pois, nos anos 90, um profissional que superou todo aquele estereótipo feminino e técnico que atuava em anos anteriores. Agora, abriram-se as portas para um profissional não mais de gênero, aquele que busca e sabe da necessidade de reconhecimento pelo seu trabalho. Surge dessa forma, a denominação de Secretário Executivo.

A questão acima pode ser deliberada facilmente se olharmos o currículo da faculdade de Secretariado Executivo. O ensino pressupõe disciplinas voltadas para o cotidiano do profissional, visando customizá-lo à complexidade das organizações e instigá-lo à qualificação permanente.

Em breves palavras, Sabino e Rocha (2004, p.9) descrevem o secretário executivo, “é uma pessoa empregada por um corpo público, ou por uma empresa ou por um indivíduo, cabe a ele escrever ordens, cartas e registros, documentos públicos ou privados”. Partindo desse conceito, imaginamos uma organização que faz uso freqüente desses documentos, quem estaria mais bem preparado para produzi-los?

Sendo assim, destacamos uma das funções secretariais - a redação de textos empresariais. É fundamental saber escrever documentos bem fundamentados, normas técnicas esmeradamente formatadas e incondicional domínio da língua destinada. A capacidade de comunicar-se com eficiência e segurança, origina um diferencial qualitativo, e pode desenvolvido adotando um estilo simples, porém, que seja claro e coesivo.

Outra tarefa acarretada ao secretário é assessoria prestada em várias atividades da empresa, principalmente na condução do auxílio da vida empresarial do seu superior. Essa idéia também é reforçada pelos autores Sabino e Rocha (2004, p. 3-4) “de que há uma proximidade dos secretários aos grandes líderes, sendo vistos como pessoas fiéis e de confiança, pois tem acesso a documentos de relevante importância”.

Além disso, atuante como um mediador e facilitador das relações interpessoais, tanto do seu superior com o grupo empresarial, e com os clientes externos, quanto do grupo para com a gerência da empresa. Para isso, assumir uma postura profissional é de vital valor, seguindo princípios éticos e conduta incorruptível.

E falando em confiança, o que mais instiga ao secretário a ser sigiloso e passar essa imagem às organizações, é o seu próprio código de ética. Conduta essa extremamente reivindicada aos profissionais de qualquer área. No entanto, ao profissional de secretariado a ética deve fazer parte de sua postura. Azevedo e Costa (2002, p.31) escrevem “não podemos esquecer que antes de um Código de Ética Profissional existe um Código de Ética Pessoal”.

Finalizando, Sabino e Rocha em belas palavras, transmitem a importância do secretário como profissional ético:

O papel didático do Secretariado é facilitado pela gama de relações que ele mantém com os variados setores e níveis hierárquicos da empresa. Se ele assume a figura de “elo” entre a alta administração e o restante da empresa, ele também pode assumir o papel de facilitador do despertar da consciência ética em seus colegas. Esse despertar pode ser iniciado pelo incentivo à compreensão dos valores individuais em relação ao bem comum (2004, p.38).

Além de ter uma presença bem-procedida nas empresas, o secretário executivo se caracteriza ainda pela organização no ambiente em que trabalha. Como menciona Azevedo e Costa:

Por ter essa característica, pode desencadear em uma ação integrada entre os colaboradores, equipamentos e materiais para firmar o processo produtivo da empresa. É de responsabilidade de o secretário organizar seu local de trabalho para que se torne agradável e eficaz (2002, p. 37).

A presença do profissional de secretariado é uma maneira de conduzir as organizações à adaptação das transformações no competitivo mundo do trabalho e a sobrevivência das empresas neste contexto. Uma das opções que o secretário executivo adota é a qualidade do seu trabalho frente ao atendimento ao cliente, principal razão de existência e sucesso das organizações.

Azevedo e Costa (2002, p. 39) afirmam:

A atenção das empresas não está apenas voltada para a produção. A qualidade do serviço não atinge somente os produtos, mas sim as relações com clientes. Essa relação de parceria é que irá manter a empresa competitiva no mercado. Maiores lucros serão obtidos quando as necessidades dos clientes, internos e externos, forem atendidas. Faz-se necessário que estes sejam conhecedores dos objetivos da organização, mesmo sendo atuantes em outras áreas (2002 p.39-40).

Por todo esse envolvimento com a organização é que ainda mais se faz a exigência e excelência para com aqueles que serão os receptores de nossa contribuição no andamento dos processos empresariais, estratégias e gerenciamento. É como escrevem Azevedo e Costa (2002, p.40) “Procurar apresentar um excelente serviço. Surpreender sempre o cliente”.

Após essa breve amostragem de que a secretária não é contratada exclusivamente para cuidar de uma agenda e convir com as demandas do executivo, encontramos um trecho que justifica exatamente o nome deste capítulo do projeto:

De fato percebemos que o contexto das organizações contribuiu para alavancar a profissão secretarial e delinear novos rumos nesta carreira, que se consolidou com a implantação de cursos superiores em Secretariado, com os esforços das entidades de classe que levou à aprovação das Leis nº 6.556, de 5 de setembro de 1978, nº. 7.377, de 30 de setembro de 1985 e nº. 9.261, de 10 de janeiro de 1996, a criação da Federação Nacional de Secretárias e Secretários – FENASSEC, em 31 de agosto de 1988 e, por fim, a conquista do Código de Ética do profissional de Secretariado no Brasil publicado no Diário Oficial de 7 de julho de 1989 (TAGLIARI E DURANTE, 2009, p. 28).

Após o exposto, fica evidente que o profissional de secretariado obtenha seu devido reconhecimento, buscando continuamente um espaço nas organizações, prestando sua ética, habilidades e competências, organização, planejamento e assessoramento, como também estará preparado para os novos desafios do mundo do trabalho (Sabino e Rocha, 2004). O secretariado do terceiro milênio deve ter capacidade empreendedora, deve ser capaz de trabalhar em grupo, ser determinado para alcançar objetivos, ousado para apresentar ideias e inovar constantemente nas suas ações.

3 Gestão secretarial

O secretário executivo, como mostrado anteriormente, é um profissional de nível superior, ligado ao domínio institucional e intelectual das organizações privadas ou públicas, exerce funções extremamente complexas e interdisciplinares, cujo foco se aplica em trabalhos de assessoria executiva. Possui formação que lhe possibilita competências em análises, pesquisa, interpretação, articulação de conceitos e visão holística (Nonato Junior, 2009).

A profissão vem demonstrando constante avanço na abordagem dos conceitos da gestão. O secretário tem preparação permanente e atuação polivalente, sendo um colaborador marcado pelas relações interpessoais, pelo gerenciamento das informações e pelo comprometimento com as metas da empresa.

Na mesma linha de pensamento, Durante afirma que:

A gestão secretarial está inserida no contexto de mudanças vivenciadas pela sociedade e as organizações. Tais mudanças afetam diretamente o mercado de trabalho, ao exigirem uma postura diferenciada dos profissionais das diversas áreas do conhecimento, dentre elas, a secretarial. (2009, p. 136).

Fundamentado na gestão organizacional, o secretariado executivo transcendeu seu antigo perfil, e hoje, ao lado do poder decisório reafirma a importância do seu papel, correspondendo ao sucesso que lhe é reconhecido, e superando expectativas dentro da organização.

3.1 Visão clássica de gestão

A gestão pode ser definida por quatro pilares funcionais: planejar, organizar, liderar e controlar. Este conceito surgiu a partir de estudos realizados por Fayol, quando buscou definir as teorias administrativas em torno das funções exercidas pelos dirigentes organizacionais. Consiste em práticas sociais, que visam o funcionamento eficiente e eficaz da organização, assegurando qualidade nas relações interpessoais, contribuindo para desenvolvimento das pessoas e mediando os recursos materiais e financeiros disponíveis para o desenvolvimento da instituição (Portela e Schumacker, 2009).

Motta (1999) descreve a gestão como a arte, de pensar, decidir e agir, de fazer as coisas acontecerem através das pessoas numa constante interação. É um processo caracterizado como fragmentado e impreciso, na medida em que, a definição das estratégias, a reflexão e resolução dos conflitos são dados conforme a sua decorrência ou necessidade. Tudo isso, devido à diversidade cultural existente entre os indivíduos e as suas mudanças comportamentais, e ainda, às constantes oscilações da sociedade contemporânea.

Gerenciar significa realizar os processos com base nos conceitos da administração, aplicá-los e distribuí-los racionalmente entre os membros colaboradores da organização. Os gestores são profissionais muito complexos, dentre as suas competências, é possível destacar algumas, que compunham um perfil altamente relevante: visão estratégica; percepção das necessidades da empresa; conhecer e desenvolver alternativas que respondão as demandas; ser analítico e intuitivo para identificar problemas e conflitos; ter iniciativa para a tomada de decisões; flexibilidade; habilidade interpessoal, liderança, e espírito cooperativo, a fim de influenciar o grupo a comprometer-se com os objetivos comuns (Motta, 1999).

As práticas de gestão influenciam especialmente sobre o comportamento dos indivíduos, com o objetivo de que trabalhem em conjunto, conduzindo-os em forma de cooperação. Logo, confirma-se o pressuposto de que a liderança constitui o processo de interação pessoal entre gestor e os seus geridos. Para complementar a ideia, Motta (1999, p. 39-42) argumenta “sendo um processo de facilitar um grupo a alcançar um objetivo e a desempenhar uma função desejada, a liderança deve ser almejada como uma função primordial na gerência”.

Assim sendo, é possível afirmar que o processo gerencial é composto por paradoxos e ambiguidades. Ele necessita de uma série de competências técnicas, que

estão diretamente ligadas com a subjetividade humana. O modelo de gestão é um conjunto de entendimento entre as relações humanas os processos de produção.

O gestor deve aprimorar habilidades distintas para o alcance dos objetivos, mediando e promovendo o desenvolvimento do grupo, utilizando ideias novas e bem-sucedidas. Uma vez que, os resultados da organização são dados a partir do trabalho humano, os quais possuem desejos e necessidades pessoais, que devem ser integrados aos da equipe, numa constante busca pela interação dos processos e pessoas.

3.2 A Gestão e Secretário Executivo

A partir da década de 90, o secretário executivo obteve um avanço significativo no que diz respeito às atribuições da sua profissão. Passou a desempenhar papéis fundamentados na gestão e na assessoria organizacional, participando ativamente dos processos administrativos e decisórios. Assumiu um novo perfil, com renomadas competências e responsabilidades, quanto ao gerenciamento de informações e dados, e ao atuando como facilitador das relações sociais da empresa.

De acordo o art. 4º disposto na lei nº 9261, promulgada em 1996 visando à regulamentação da profissão, as funções competentes ao secretário são inúmeras e bem diversificadas na sua descrição, por conseguinte, cabe a ele:

- I - planejamento, organização e direção de serviços da secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sinterização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimento protocolares (Brasil, 1996, lei nº 9.261/96).

Essas funções foram sendo aperfeiçoadas com tempo, a contemporaneidade exigiu que elas passassem a ser exercidas com mais complexidade e autonomia. O novo perfil tem como atribuição, fazer com que o secretário executivo acompanhe o desenvolvimento da empresa, adaptando-se às inovações de mercado.

Os conceitos de Durante complementam esta afirmação:

Deve ser capaz de entender o processo organizacional, de gerir informações, de compreender a automação dos escritórios, novas tecnologias, criando e evoluindo com as mudanças culturais econômicas, sociais e profissionais, sociais e profissionais, gerenciando conflitos, promovendo e apoiando o crescimento da equipe e trabalhando com discrição e competência (2009, p. 97).

O profissional em secretariado executivo concentra um contingente de tarefas de cunho importantíssimo, que exigem competência técnica, interpessoal, e constante aprimoramento intelectual, imprescindível para obtenção de diferencial competitivo. Dentre as suas funções, é possível mencionar: gerenciamento de conflitos, concretizar negociações, iniciativa e liderança para tomar decisões, alocar credibilidade nas relações com clientes internos e externos, habilidades no uso das novas tecnologias de informação, domínio de idiomas e ainda um admirável comportamento ético (Durante, 2009).

Na mesma linha de pensamento, os conceitos de Natalense, complementam esta ideia:

A profissional secretária é uma assessora, ou seja, é uma profissional de quem se espera resultados, os quais serão obtidos por meio de seu conhecimento técnico, da operação de equipamentos, da sua habilidade pessoal e, também, da coordenação de alguns serviços e pessoas (1995, p.18).

Com tantas idoneidades presentes no perfil do moderno secretário, viu-se necessário adequá-lo a uma nova área de conhecimento: a gestão secretarial.

O reconhecimento do secretário, como sendo um profissional capacitado para o nível gerencial, é dado a partir do momento em que passou a exercer as suas funções baseado nas etapas de gerenciamento. Estando diretamente envolvido com os resultados da empresa, é notória a importância de conhecer e seguir o estilo processual de gestão.

Planejar é palavra apropriada para se projetar um conjunto de ações para atingir um resultado claramente definido. Consiste num instrumento dinâmico de perceber as necessidades da empresa, analisar e determinar as atividades futuras, pensar antecipadamente nos objetivos e ações, baseados em algum método para alcançá-los da melhor maneira possível.

Ao secretário, cabe perpetrar o tracejo da sua rotina, distinguir o urgente e o importante, definir as prioridades, distribuir as funções numa sequência lógica, visando

a ação coordenada do tempo, a fim, de dar o cumprimento satisfatório ao que lhe compete.

A organização consiste em impetrar e distribuir o trabalho e os recursos entre os membros do grupo (Stoner, 1985). A incorporação dela aos processos de trabalho deve ser um hábito ao profissional, existem ferramentas e métodos para auxiliarem de forma prática o seu dia a dia,

O secretário sendo um gerenciador de informações e de recursos precisa estruturar-se ordenadamente com suas funções, bem como: organizar os espaços, facilitando seu percurso; organizando os arquivos, para fácil acesso aos documentos pertinentes à rotina da empresa; organizando as agendas, a do executivo e a sua, zelando por tranquilidade nos horários, evitando atropelos e desconfortos; e ainda, organizar os projetos e as metas em ordem de execução, conforme prioridade e métodos que serão usados, auxiliando no alcance eficiente dos objetivos da empresa (D' Elia, 2009).

A liderança gerencial é a arte de dirigir, influenciar e motivar para que os membros do grupo trabalhem entusiasticamente na busca de resultados (Stoner, 1985). Para isso, o gestor deve conhecer a sua equipe, selecionando alternativas e um canal de comunicação eficaz, que solucione os conflitos e envolva os objetivos pessoais de cada indivíduo com as metas que devem ser atingidas pela organização (Robbins, 2000).

A atuação do secretário executivo está constantemente ligada a informações e pessoas, exercer a liderança, também, é capacidade existente no perfil deste profissional.

Nesta mesma visão, D' Elia contribui com considerações relevantes, ao afirmar que a liderança está contida às habilidades secretariais:

1. Líderes entendem o poder supremo dos relacionamentos;
2. Líderes confiam nos seus instintos;
3. Líderes amam trabalhar com os outros;
4. Líderes têm humor;
5. Liderança é desempenho;
6. Líderes sabem que podem fazer a diferença;
7. Líderes criam um sentido para as coisas;
8. Líderes aprendem. (D' Elia, 2009, p. 157)

Com estas colocações é plausível admitir que liderar é papel fundamental para a profissão secretarial, cujo foco está voltado para a assessoria e o alcance dos resultados.

O controle contribui na garantia de que os processos aconteçam eficientemente até a concretização dos objetivos. Depois de tudo estabelecido, planos e metas, é preciso monitorar a eficácia na execução do planejamento, e tomar atitudes corretivas, caso haja alguma falha no seu decorrer (Robbins, 2000).

O secretário pode ser considerado um especialista nestas tarefas, uma vez que, possui conhecimento e visão íntegra de tudo o que se passa dentro da empresa. Assim, desempenha papel estratégico ao controlar as informações e procedimentos de trabalho, designando soluções criativas, em virtude de que algo saia do sistema.

Nas Diretrizes Curriculares Nacionais (2005), encontra-se em parágrafo único, um pressuposto que confirma que a sua formação, o torna qualificado para atuar junto ao nível gerencial da organização:

O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto 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 tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional (Brasil, 2005).

No entendimento de Hansen e Silva, a visão clássica da gestão está presente em todas as funções e atribuições do secretário, “ele [...] planeja, organiza, controla, e avalia os trabalhos realizados, atuando assim, como um gestor secretarial, desempenhando a função de elo entre a administração superior e os demais setores da instituição” (in Portela e Schumacker, 2009, p. 81). Essas características alertam para a possibilidade de denominá-lo gestor de seus processos, atuando juntamente ao seu executivo na otimização dos resultados, na valorização de clientes e na mediação das relações civis dentro e fora da empresa.

O executivo necessita ao seu lado um profissional proativo e pensante, que raciocine com ele, assessorando-lhe com informações, observações e detalhes que possam fazer a diferença no resultado do processo (Maerker, 1999). Além de executar, ele precisa pensar estrategicamente, fazer uso da criatividade, antecipar-se às atividades, superando o que foi requerido. D' Elia sugere que as tarefas, sejam feitas sob o conceito da excelência, tendo sempre como o objetivo a satisfação total do cliente interno e externo. E complementa, dizendo que “a secretária deve ser ótima naquilo em que o executivo não é tão bom” (2009, p.35).

O gestor secretarial, procede de mudanças constantes no seu perfil, mas são estes desafios que o preparam para atuar competitivamente no mercado de trabalho. Desta forma, é presumível que o gestor secretarial continua realizando atividades técnicas, mas num novo contexto organizacional, agregou competências comportamentais e sociais, desenvolvendo visão holística dos negócios da empresa, colaborando fielmente na busca de resultados, ampliando sua atuação para o campo gerencial.

Considerações finais

Assim como a tecnologia ascendeu ao decorrer dos anos, da mesma forma, o secretário executivo também alavancou sua profissão e papel nas organizações. Tarefas simples que desencadearam detalhes fundamentais para seu crescimento e exclusividade na execução de certos deveres oportunos à sua atuação.

O secretário executivo assumiu um papel voltado à área gerencial, desenvolveu competências inovadoras para tornar-se um profissional capaz de ir além das demandas do mercado moderno. Ele interfere diretamente nas atividades das pessoas e obtém vasto controle dos setores e conhecimento dos processos de trabalho. É um profissional preparado para assessorar e articular o nível estratégico da organização. Por isso é considerado um elo entre a empresa e seus clientes internos e externos.

Ao finalizar este estudo, constata-se que a gestão está inserida no contexto do secretariado executivo. Este profissional possui aptidões específicas à área, como estabelecer relações, tomar decisões, fazer uso da criatividade na execução das tarefas e dar suporte técnico ao setor executivo. Em suma, é por estas peculiaridades que academicamente, e hoje, profissionalmente também, ele é designado gestor secretarial, ao desempenhar seu papel com grande satisfação e prestígio, agregando valor à organização e auxiliando na concretização dos objetivos em comum da organização.

Referências

ALDAY, Hernan Contreras. O planejamento estratégico dentro do conceito de administração estratégica. Disponível em: <http://www.fae.edu/publicacoes/revistadafae>. Acesso em 01 jun 2010.

AZEVEDO, Ivanize; Costa, Sylvia Ignácio. Secretária: um guia Prático. 3ª Ed. São Paulo: Senac, 2002.

BELTRÃO, Mariúsa; PASSOS, Elisabeth de Ibarra. Prática de secretariado. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 1991.

BRASIL. Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996 - Art. 4º. Brasília, DF: Senado. Disponível em:<<http://www.sisergs.com.br/leis>>. Acesso em 14 maio 2010.

BRASIL. Câmara de educação superior. Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. Diretrizes curriculares nacional para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Ministério da Educação. Brasília, DF. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/diretrizes-curriculares-cursos-de-graduacao>>. Acesso em 20 maio 2010.

D'ELIA, Maria Elizabete Silva; NEIVA, Edméa Garcia. As competências do profissional de Secretariado. 2ª Ed. São Paulo: IOB, 2009.

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

GRION, Laurinda. Dicas e Estratégias para o desenvolvimento da secretária. São Paulo: Érica, 1996.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giaretta. A Gestão Secretarial no cenário organizacional contemporâneo. Secretariado Executivo em Revista nº 4, 2008, p. 49 a 65.

MAERKER, Stefi. Secretária: a parceria de sucesso. São Paulo: Gente, 1999.

MOTTA, Paulo Roberto. Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente. Rio de Janeiro: Record, 1999.

NATALENSE, M.L.C.. Secretária executiva: manual prático. São Paulo: Informações Objetivas, 1995.

NONATO, Raimundo. Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACKER, Alexandre José (Coord.). Gestão secretarial: o desafio da visão holística Cuiabá: Adeptus, 2009.

ROBBINS, Spefhen. Administração, mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2000.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. Secretariado: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

STONER, James; FREEMAN, Edward. Administração. Rio de Janeiro: PHB, 1985.

TAGLIARI, Marli de Fátima Carvalho; DURANTE, Daniela Giareta. Gestão secretarial: semelhanças entre competências gerenciais e secretariais. Secretariado Executivo em Revista nº 5, 2009, p. 28 a 43.