

O exercício da consultoria pelo profissional de secretariado executivo egresso da UFPB

Viviane Silva dos Santos Guimarães*, Cibelle da Silva Santiago**

Resumo

O perfil do profissional de secretariado executivo evoluiu com o passar dos tempos e, conseqüentemente, passou a ter várias atribuições nas organizações, atuando no campo operacional e, também, no gerencial. Esta pesquisa tem como objetivo geral identificar os secretários executivos graduados pela UFPB que atuam como consultores. E como objetivos específicos: identificar as exigências mercadológicas para que o secretário atue como consultor; verificar quais as áreas em que o secretário pode prestar o serviço de consultoria; e, por fim, elencar as habilidades exigidas para que o secretário seja um consultor organizacional. Para o desenvolvimento dessa temática foi utilizado o método de pesquisa descritiva e bibliográfica, com abordagem qualitativa. O instrumento utilizado para coletar os dados foi a entrevista estruturada. Por meio desta pesquisa, foi possível identificar a existência de uma egressa do curso de Secretariado Executivo da UFPB, que atuou e atua como consultora. Concluiu-se que a entrevistada atuou

como consultora na área de organização de eventos, sendo que ela teve que experiência profissional, habilidades e postura profissional, as quais foram algumas exigências do contratante dos serviços de consultoria.

Palavras-chave: Atuação profissional. Consultor. Secretário.

1 Introdução

Com o passar dos tempos, o profissional de secretariado, enquanto função técnica passa a ter várias atribuições dentro das organizações, atuando no campo operacional e, também, no gerencial. Antes da regulamentação profissional, suas funções estavam limitadas à organização da agenda, servir café e datilografar documentos. Com a regulamentação da “[...] lei nº 7.377/1985,

<http://dx.doi.org/10.5335/ser.v13i0.8093>

* Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Federal da Paraíba. E-mail: viviane.lieh@hotmail.com

** Professora na Universidade Federal da Paraíba, Mestre em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável/UPE, Secretária Executiva/UFPE, Membro do Grupo de Pesquisa Gestão e Desenvolvimento (GEDES). E-mail: santiago.cibelle@gmail.com

complementada pela lei nº 9261/1996”, o profissional de secretariado passou a desempenhar várias atividades: Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de 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 sintetização 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 expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares. A partir dessas atribuições, o Secretário pode explorar a capacitação profissional a fim de desempenhá-las com eficiência, além de se especializar para conhecer os processos e procedimentos que fundamentam as atividades secretarias.

A especialização em determinados assuntos permitirá ao secretário prestar serviços de consultoria a profissionais liberais ou a empresas, públicas e privadas. Com o passar dos anos, em 2005, foram estabelecidas as Diretrizes Curriculares Nacionais para direcionar as instituições de ensino sobre a formação do profissional de Secretariado, além de delimitar as áreas de atuação em: assessor – atuando nos processos decisórios; gestor – atuando em funções gerenciais; empreendedor – buscando ideias e sugestões inovadoras; consultor – utilizando conhecimento para ajudar

a organização, criando estratégias e, assim, aumentando a qualidade e a eficácia organizacional. Diante dessas cinco áreas de atuação, este artigo se propõe a abordar a consultoria, primeiramente pelo interesse que as autoras têm em contribuir com as reflexões teóricas sobre a consultoria secretarial. Esse estudo justifica-se devido à eximidade de trabalhos publicados nessa área em periódicos científicos. Conforme estudo elaborado por Gonçalves e Santiago (2016, p. 3), as edições da Revista Expectativa, Gesec e Secretariado em Revist@ congregam apenas seis artigos publicados sobre Consultoria Secretarial até o ano de 2016.

Tabela 1 – Produções científicas no campo da consultoria secretarial

REVISTA GESEC	REVISTA EXPECTATIVA	SECRETARIANDO EM REVIST@
2	1	3
Total: 6		

Fonte: Gonçalves, Santiago (2016, p. 2).

Tal informação revela a necessidade de a academia se empenhar e explorar novas pesquisas e materiais teórico-científicos com esse tema, motivo que reforçou a vontade de verificar o quanto essa atuação está presente na vida profissional dos egressos da UFPB, prestando serviços de consultoria para o mercado de trabalho da Paraíba. Então, sobre consultoria entende-se que “é o ato de observar as necessidades do cliente, diagnosticando os problemas, decidindo de que forma vai combater esses problemas, realizando ações ou mudanças na cultura empresarial, com a finalidade de apoiar a organização no cumprimento

da sua missão” (ANTUNES; ARAÚJO, 2013, p. 125). Dessa forma, esse estudo foi instigado pela seguinte pergunta-problema: Os egressos do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB/ Campus IV desenvolvem a consultoria interna ou externa?

Além disso, tem-se como hipótese a escassa presença do profissional de secretariado atuando como consultor na Paraíba, por ser uma área pouco conhecida pelo secretário, de como atuar, onde prestar o serviço de consultoria, ela torna-se um ramo pouco explorado. Sendo assim, o desenvolvimento dessa temática busca tornar conhecido o perfil exigido pelas organizações para que o profissional formado em secretariado executivo, atue como consultor e, com isso, atraia profissionais formados a atuarem nessa área. Para isso, o objetivo geral desta pesquisa é identificar os secretários executivos graduados pela UFPB que atuam como consultor. Em paralelo, os objetivos específicos são: identificar as exigências mercadológicas para que o secretário atue como consultor; verificar quais as áreas em que o secretário pode prestar o serviço de consultoria; elencar as habilidades exigidas para que o secretário seja um consultor organizacional. Ainda mais, para que a área de consultoria seja mais demandada pelos secretários da Paraíba ele precisa ter conhecimentos técnicos para atuar como consultor, adquirido por meio da formação de bacharel no Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade Federal da Paraíba.

2 Referencial teórico

2.1 A consultoria organizacional: surgimento, definições e tipologia

Com as transformações do mercado e com a complexa evolução da tecnologia, as empresas de consultoria surgiram no fim do século XIX e no início do século XX, com o objetivo de auxiliar as organizações com dificuldades em seu processo decisório. A empresa Arthur D. Little, criada em 1896 pelo doutor em engenharia química Arthur Dehon Little, foi considerada a pioneira na atividade de consultoria em gestão, estabelecendo os primórdios da concepção da atividade de consultoria. AEC (2006 apud THIELMANN; OLIVEIRA, 2010). Seu objetivo era de prestação de suporte técnico em engenharia a novas empresas manufatureiras. Foi na década de 1910 que as primeiras empresas estrangeiras de consultoria e auditoria surgiram no Brasil.

[...] mas os negócios do setor se intensificaram somente após a Segunda Guerra Mundial. Nessa época, as filiais brasileiras de multinacionais norte-americanas e européias começaram a trazer um número maior de especialistas para prestar serviços temporários de diagnóstico e aconselhamento nos diferentes setores das áreas de produção, administração ou vendas (THIELMANN; OLIVEIRA, 2010, p. 26).

Para falarmos sobre consultoria, precisamos saber seu significado. Existem várias definições para explicar a palavra consultoria. De acordo com Caplan consultoria é:

Um processo de interação entre dois profissionais: o consultor, que é um especialista, e o consultando, que solicita o auxílio do consultor em relação a um problema de trabalho do momento, com o qual ele enfrenta algumas dificuldades e o qual ele entende que pertence a outras áreas específicas do conhecimento (CAPLAN, 1970 apud MANCIA, 1997, p. 40).

A consultoria é um serviço que oferece apoio às organizações que estão com dificuldades e que veem a necessidade de auxílio para a resolução desses conflitos. Para Kubor (1986 apud ARTICO; CANTAROTTI, 2012, p. 4) “a consultoria é um serviço que provê conhecimento profissional e habilidades relevantes para problemas organizacionais na prática”. Nas organizações, tudo deve funcionar de maneira coordenada, quando isso não acontece e ocorre alguma falha, necessidade ou dificuldade, os executivos contratam o consultor para solucionar o problema. Parreira (1997 apud RODRIGUES, 2002, p. 17) define “a consultoria como o ato de um cliente, solicitar e pedir pareceres, opiniões, estudos, a um especialista contratado para que este auxilie, apoie e oriente o trabalho administrativo”. Podemos dizer que o consultor é uma espécie de conselheiro, que sugere recomendações à organização pela qual é contratado. Para Drucker (1976 apud BELFORT, 2004, p. 5) “o consultor é aquele que identifica as necessidades e sugere as mudanças”. O consultor vai identificar a procedência do problema ou dificuldade enfrentada pela organização e apresentar ao executivo a solução de maneira competente. A consultoria é classificada em duas categorias: interna e externa.

O consultor interno está ligado diretamente à organização, ou seja, ele é um funcionário da organização. No seu papel de consultor ele dá o diagnóstico do problema e elabora projetos para a solução desse, colaborando com todos da organização para o alcance dos objetivos.

[...] funcionário de uma organização, especialista num campo de conhecimento e que por seu conhecimento nesta especialidade, por sua habilidade, experiência, postura e posição, pode influenciar diferentes segmentos da organização (pessoas e grupos) mas não possui poder decisório sobre seus clientes para implementação de mudanças (MANCIA, 1997 citada por ANTUNES; ARAÚJO, 2013, p. 127).

O consultor interno faz parte da hierarquia da organização, na maioria das vezes age de acordo com a ordem do seu superior, do que por vontade própria acarretando resultados da consultoria que não são esperados (MOCSÁNYI, 1997, apud BELFORT, 2004). Além de que, por estar inserido dentro da organização muitas vezes não consegue enxergar alguns problemas que surgem.

Já o consultor externo é visto, segundo Castro citada por Antunes e Araújo (2013), como um conselheiro, pois espera que ele seja facilitador e que use suas habilidades para identificar o problema dando o conselho correto, de forma adequada no tempo certo. O consultor externo se arrisca em um mercado ainda maior, pois ele trabalha com diversos clientes. Esse tipo de consultor não tem nenhum vínculo com a organização a qual irá exercer o serviço de consultoria. O consultor externo está fora da organização e não tem nenhuma ligação com o executivo, assim, tem total liberdade

para dar sua opinião e interagir. O mercado de trabalho é maior para esse tipo de consultor (MOCSÁNYI, 1997, apud BELFORT, 2004). Por não ter nenhum envolvimento com a organização para a qual está prestando o serviço de consultoria, sua atuação se torna imparcial.

A consultoria interna e externa é importante e cada uma tem sua especificidade. Sua contratação dependerá do tipo de trabalho que será realizado e as reais necessidades da organização/cliente (BLOCK, 2001, apud MORATO, 2010). Segundo Artico e Cantarotti (2013), a consultoria externa, apresenta dois papéis indispensáveis para sua atuação no mercado: o consultor de recursos e o consultor de procedimentos. O consultor de recursos

[...] fornece informação técnica e serviço ou programa de ação, transferindo conhecimentos para o indivíduo, grupo ou organização. Por outro lado, espera-se que os conhecimentos ministrados afetem atitudes, o comportamento individual subsequente e, finalmente, o desempenho da organização (KUBOR, 1986 apud ARTICO; CANTAROTTI, 2013, p. 7).

O consultor de recursos passa seu conhecimento para a organização/cliente, ajudando a resolver os conflitos. Diferente do consultor de procedimentos, que de acordo com Kubor (1986, apud ARTICO; CANTAROTTI, 2013, p. 7)

[...] ajuda a organização a resolver seus problemas, tornando-a sensível e consciente dos processos organizacionais, das consequências destes e das técnicas apropriadas para realizar a mudança.

O consultor de procedimento realiza treinamento com os indivíduos da organização/cliente, fornece métodos

com o objetivo de ensiná-los a detectar os motivos dos problemas e assim criar soluções para resolvê-los. Para se iniciar um projeto de consultoria é necessário haver um bom planejamento. Antunes (2011) observa que:

O planejamento de um projeto pode ser definido como sendo a estrutura lógica das tarefas a serem executadas, suas interdependências e suas durações normais de tempo, possibilitando saber qual a duração mínima de execução de todo o projeto. Planejar implica em dizer como, quando, onde e com que recursos (físicos e humanos) alguma coisa que nunca foi feita antes poderá ser realizada através da execução de um projeto. Requer: uma intensa previsão baseada na lógica; elaboração de processos; comparações com projetos semelhantes; estimativas de tempo; análise de custos; participação de especialistas; análise de riscos e conhecimento dos recursos disponíveis (ANTUNES, 2011, p. 6).

A elaboração de um projeto de consultoria, segundo Kubr (1996 apud BAZZO, 2011), envolve cinco fases importantes: a entrada; diagnose; planejamento de ação; implementação e finalização.

a) A entrada: Podemos classificar a entrada segundo Kubr (1996, apud BAZZO, 2011, p. 31) em cinco passos. “Primeiro contato com os clientes; diagnose preliminar dos problemas; planejamento do projeto; propostas de atribuição ao cliente; contrato de consultoria”. A entrada é uma fase de planejamento, de preparação, onde é instituída a base para o trabalho contínuo, essa fase é muito importante, a qualidade do trabalho impacta as demais etapas da consultoria.

- b) **Diagnose:** de acordo com Kubr (1996, apud BAZZO, 2011, p. 31) a diagnose é constituída pelo: “Objetivo da análise; análise do problema; identificação dos fatos; análise dos fatos e síntese; devolução para o cliente”. Nessa fase, o consultor faz uma descrição detalhada do problema, ele realiza um diagnóstico profundo, que faz com que ele comece a perceber possíveis soluções para o problema.
- c) **Planejamento de Ação:** conforme observa Kubr (1996, apud BAZZO, 2011, p. 31) o planejamento de ação é formado por: “Desenvolvimento de soluções; avaliação de alternativas; propostas para o cliente; planejamento da implantação”. Nesse momento, o objetivo do consultor é encontrar a solução para o problema, trabalhar em cima das alternativas analisando-as, desenvolver medidas para a implantação de mudanças e apresentar as propostas ao cliente para que ele possa decidir.
- d) **Implementação:** a implementação é a realização das propostas, nessa fase os objetivos podem acontecer da forma como foi planejada ou não. Segundo Kubr (1996, apud BAZZO, 2011, p. 31) a implementação na realidade é: “Auxílio com a implementação; ajuste das propostas; formação”.
- e) **Finalização:** a finalização é fragmentada pela: “Avaliação; relatório final; sedimentação de compromissos; planos de acompanhamento; retirada” (KUBR 1996, apud BAZZO, 2011, p. 31). Nessa etapa, são realizadas ava-

liações sobre o desenvolvimento/atuação do consultor dentro da organização/ cliente, as mudanças realizadas, os objetivos alcançados. O consultor apresenta o relatório final, institui renovação de contratos futuros.

2.2 Características do consultor organizacional e secretarial

O consultor tem o propósito de levantar as necessidades da organização, analisar e diagnosticar o problema e a partir disso comprovar as causas e as possíveis medidas para solucioná-lo. Morato (2010) destaca quatro aspectos particulares da consultoria. Primeiro, a consultoria é um serviço independente que age de forma justa e dignamente. O consultor não tem autoridade para tomar decisões apesar de ser um agente de mudanças. Segundo, a consultoria é um serviço de aconselhamento, sua responsabilidade limita-se à qualidade, à forma adequada e à honestidade dos conselhos que oferece à organização ou ao cliente. Os executivos devem ter a capacidade de aceitar e fazer uso dos conselhos. Terceiro, a consultoria é um serviço que traz conhecimento e habilidade profissional. O consultor vai ganhando conhecimento e experiências técnicas com as situações e problemas que surgem dentro da organização. Quarto, a consultoria não oferece soluções milagrosas é necessária à parceria entre executivo e consultor para se obter o resultado esperado.

Às vezes os executivos não conhecem a natureza do problema, as reais

necessidades da organização, o que está criando o conflito e atrapalhando o crescimento organizacional. De acordo com Gonçalves (1991 apud ARTICO; CANTAROTTI, 2013), pode ocorrer duas formas de consultoria: na primeira, o cliente diagnostica o problema e se dispõem em investir em sua solução; na segunda forma, é quando o cliente não consegue identificar por si só o problema e necessita de ajuda para expô-lo. O consultor irá analisar a situação por meio de discussões, reuniões e diagnósticos, para encontrar a causa do problema e criar medidas para a melhoria desejada. O consultor é um agente de mudanças e tem a responsabilidade de auxiliar e oferecer soluções, colaborando com os executivos na tomada de decisões, para isso ele necessita ter características que ajude no seu desempenho profissional.

De acordo com Oliveira (2009 apud ANTUNES; ARAÚJO, 2013) essas características são:

Características comportamentais, que consideram a forma do consultor se posicionar perante as situações que o mesmo provoca ou que são colocadas à sua frente; *Características de habilidade*, que consideram, de maneira geral, o nível de jogo de cintura que o consultor apresenta para otimizar os resultados inerentes às situações apresentadas. Embora algumas destas características possam ser confundidas com as comportamentais, foi julgada válida sua separação para melhor análise; e *Características de conhecimento*, que considera o nível de preparo que o consultor tem para otimizar o resultado inerente à situação apresentada (OLIVEIRA, 2009 apud ANTUNES; ARAÚJO, 2013, p. 127, grifo dos autores).

Sendo assim, as características comportamentais referem-se a ter postura profissional em diversas situações que aparecem. As características de habilidades são um conjunto de qualidades que o consultor precisa desenvolver para obter os resultados esperados diante de situações apresentadas. As características de conhecimento são experiências vividas na prática, no âmbito pessoal e profissional, além de conhecimento teórico.

O consultor necessita dessas características, que, juntas, fazem desse profissional um consultor preparado para vencer os desafios que surgem dentro da organização. O secretário executivo desenvolve atividades de consultoria no seu dia a dia no ambiente de trabalho, sua formação profissional permite que ele exerça a função de consultor interno ou externo.

Na consultoria secretarial interna, o consultor cria projetos para melhorar os procedimentos de processos da organização que estejam afetando a gestão ou a eficiência do sistema secretarial. Já na externa o consultor é o seu próprio chefe, ou seja, é dono do seu próprio negócio, sempre se arriscando em um mercado competitivo, trabalha com vários tipos de clientes e vive de honorários (ANTUNES, 2013).

Cabe ao profissional de secretariado executivo escolher o tipo de consultoria (interna ou externa) que mais se identifica. A consultoria “[...] secretarial está relacionada a uma melhora, aperfeiçoamento, inovação empreendedora no sistema secretarial”. O profissional de secretariado que assume o papel de consultor irá colaborar com a organização,

na solução dos conflitos ou problemas enfrentados. “O secretário consultor surge quando ao observar processos críticos à efetividade do sistema secretarial, apresenta projeto propositivo de melhorias, realizando uma consultoria interna”. O consultor secretarial projeta soluções inovadoras para introduzir novos processos, trazendo inovação para a organização, seu objetivo maior é aprimorar a qualidade do trabalho e os resultados da organização/cliente. “A habilidade no relacionamento interpessoal é outro fator vital para o sucesso da intervenção. A essência nos relacionamentos precisa ser a confiança, a transparência, a capacidade de trabalhar em equipe” (ANTUNES, 2013, p. 404-405). O consultor secretarial deve desenvolver a habilidade de trabalhar em grupo, ser íntegro, transparente, passar confiança a todos da organização/cliente. Há três fatores importantes que constitui a carreira de um consultor, as quais estão baseadas em:

[...] a formação acadêmica, a idade e a experiência profissional. Esse tripé nos possibilita afirmar que existem consultores *trainee*, assistente e *seniores*. Os primeiros são recém-formados, auxiliam na coleta de dados e no apoio ao projeto. Os segundos já executam consultoria, mas sob supervisão; possuem no mínimo, 2 anos de experiência e idade entre 25 e 30 anos. Os *seniores* elaboram a proposta, supervisionam as pessoas, coordenam o projeto. Possuem mais de cinco anos de vivência em consultoria e formação em nível de pós-graduação (ALVES, 2009 apud ANTUNES, 2013, p. 405, grifo da autora).

Esses três fatores são extremamente importantes para a construção da carreira do consultor no mercado de trabalho,

seja ele consultor organizacional ou secretarial.

2.3 Serviços de consultoria prestados pelo profissional de Secretariado Executivo

O mercado de trabalho procura profissionais polivalentes que acompanhem o avanço da globalização e que possam adaptar-se a culturas e diferentes situações. O profissional em secretariado executivo está modificando o seu perfil para se adaptar à evolução do mercado e ultrapassar a competitividade, dessa forma, ele passa a atuar em diversos campos. Esse profissional tem grandes habilidades,

[...] planejando, organizando, dirigindo serviços; trabalha em parceria com executivos, visando à maximização dos resultados organizacionais; coleta informações para subsidiar a consecução de objetivos e metas das organizações; redige textos e documentos; possui domínio de idiomas e habilidade no uso de tecnologias de comunicação e informação, tudo isso mesclado com bom astral, energia positiva, bom caráter e, sobretudo, comportamento ético impecável (DURANTE; FÁVERO, 2009, p. 27).

A consultoria é, então, uma opção de trabalho em que esse profissional pode se destacar e prestar alguns serviços. Vejam algumas dessas áreas. Dentro de uma organização, esse profissional pode contribuir em várias atividades, entre elas está a Organização de Eventos. Durante a sua formação acadêmica, o profissional em secretariado executivo adquire conhecimentos sobre organização de eventos, cerimonial e protocolo. O profissional em secretariado é capacitado

para desenvolver todas as fases do evento. Por ser um profissional proativo, na maioria das vezes, ele é o responsável pela organização e pelo planejamento de um evento, já que ele conhece todas as técnicas e é qualificado para sua execução.

[...] ao planejar um evento, a secretária deverá fazer uso de suas habilidades de gestora, promovendo, gerenciando, organizando e coordenando todas as atividades e pessoas nele envolvidas, de maneira que todo o planejamento seja seguido com rigor e eficiência, com o uso de tecnologias adequadas que a auxiliem no seu desenvolvimento viabilizando assim sua concretização com sucesso e superando as expectativas (GOIN; LOVIZON, 2010 citada por MIRANDA; SBEGHEN; VAZ, 2014, p. 34).

Organizar um evento exige cuidados e responsabilidades de todos os envolvidos, quando o profissional de secretariado está à frente da organização de um evento, ele precisa gerenciar todas as etapas e os resultados do evento, sejam eles positivos ou negativos, que refletem na imagem da organização. Esse profissional pode trabalhar como consultor em eventos tanto dentro da organização em que trabalha como também em outras organizações que necessitem. Segundo Miranda, Sberghen e Vaz (2014, p. 36), “[...] esse profissional pode trabalhar como consultor/assessor na área de eventos, tanto de forma externa como interna”. Analisar e entender a cultura da organização e seus processos é essencial para identificar os pontos positivos e negativos, para que, assim, possa ser desenvolvido um planejamento e o projeto de consultoria. Há a possibilidade de o profissional de secretariado trabalhar

em casa e prestar o serviço de consultoria (home Office). Segundo Miranda, Siegen e Vaz (2014), o secretário executivo pode desenvolver suas atividades de consultoria na sua própria casa. Hoje em dia, a tecnologia facilita a vida dos profissionais, basta terem um telefone e um computador.

Outra área em que o profissional de secretariado pode atuar é a Consultoria Arquivista. As organizações que têm dificuldades em lidar com a organização de seus documentos e, por isso, contratam profissionais especializados em gestão de documentos para colocar em ordem seu arquivo, nesse momento entra em cena o consultor. A falta de ordem no arquivo pode causar um grande prejuízo para a organização, atrapalhando na hora de buscar informações e, conseqüentemente, ocasionando perda de tempo. Dessa forma, Velasco, Karolina e Viana (2012) afirmam que o consultor tem a oportunidade de avaliar todos os fatores necessários para o seu projeto de consultoria, analisar a rotina da organização e propor mudanças que venham ser favoráveis para a correção dos procedimentos.

O consultor em arquivística é o responsável por assumir a gestão de documentos da organização para a qual está prestando seu serviço de consultoria, podendo reorganizar o arquivo ou implantar um Centro de Gestão de Documentos. O Centro de Gestão de Documentos atende às demandas da organização por meio de serviços, o que for necessário para que as organizações gerenciem e utilizem de forma adequada e com eficiência as informações geradas

externas e internas (VELASCO; KAROLINA; VIANA, 2012).

A consultoria arquivística tem todas as ferramentas para desempenhar um excelente trabalho dentro da organização. “Inclui tecnologia, metodologia e a equipe operacional especializada para assumir a operação do Centro de Gestão de Documentos, dimensionada conforme as necessidades apresentadas pelo cliente” (VELASCO; KAROLINA; VIANA, 2012, p. 83). Algumas organizações não possuem trabalhadores capacitados e as ferramentas necessárias para usar de forma adequada seus arquivos.

A Consultoria Arquivística fornece as ferramentas e treinamento aos funcionários do cliente para a correta manutenção dos acervos, garantindo, assim, a eficiência e qualidade nos serviços prestados. Realizando, também, auditorias periódicas e gerando relatórios de não-conformidades para a empresa atuar nas melhorias necessárias (VELASCO; KAROLINA; VIANA, 2012, p. 83).

A consultoria arquivística de uma maneira geral auxilia as organizações a manusear os seus arquivos de maneira rápida, eficiente e organizada.

O profissional de secretariado executivo também pode exercer a Consultoria Empresarial. Com as crescentes mudanças do mercado, a necessidade de agilidade nos processos decisórios e os desafios enfrentados pelas organizações, fizeram com que a consultoria se tornasse uma opção bastante procurada pelos executivos.

Podemos definir consultoria empresarial, segundo Oliveira (2006, apud THIELMANN; OLIVEIRA, 2010, p. 14.),

como um “processo interativo de um agente de mudanças externo à empresa, o qual assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e profissionais da referida empresa nas tomadas de decisões, não tendo, entretanto, o controle direto da situação”.

Muitas organizações procuram o serviço de consultoria para obter uma visão crítica da sua organização e dessa forma criar soluções para os conflitos gerados no ambiente organizacional. Os objetivos da consultoria empresarial de acordo com Morato, (2010, p. 6) são: “elaborar um diagnóstico das áreas funcionais da empresa em questão; identificar seus pontos fortes e pontos fracos; identificar suas ameaças e oportunidades; propor soluções e mudanças específicas para as áreas julgadas mais necessitadas após a análise”. O consultor empresarial tem a função de identificar o problema da organização, implantar soluções adequadas e orientar os executivos nos processos decisórios para o crescimento da organização. O consultor atua como colaborador do executivo, com o compromisso das duas partes o trabalho atingirá o sucesso esperado. Conforme observa Belfort (2004) o consultor empresarial deve desenvolver:

[...] algumas capacidades como: compreensão, análise, síntese, discernimento, além dos raciocínios: lógico, dedutivo, numérico e espacial. A qualidade e a criatividade são outras duas características importantes. Elas devem estar presentes em todas as atividades a serem desenvolvidas tendo em vista o êxito nos resultados almejados (BELFORT, 2004, p. 9).

Outro tipo de Consultoria é a Administrativa Externa. O consultor que trabalha nessa especialização é um agente de mudanças, que colhe informações na organização/cliente e no próprio mercado de trabalho, para a busca de soluções para o conflito ou problema organizacional.

De acordo com Rodrigues (2002, p. 8), “A consultoria administrativa externa apresenta-se como uma alternativa de fortalecimento às micro e pequenas empresas, promovendo uma série de benefícios à sua contratante”. A organização que contrata o serviço de consultoria só tem a ganhar, pois o consultor vai usar todo seu conhecimento e métodos para a resolução do problema, assim podendo contribuir com o sucesso da organização.

São exigidos do consultor na execução de sua função conhecimentos, competência, atitudes e habilidades (RODRIGUES, 2002). O consultor administrativo externo é um profissional especializado em serviços de administração que não tem ligação com a organização para a qual presta seu serviço, ele auxilia os executivos e colaboradores de uma organização na tomada de decisões, também conhecido como consultor organizacional (RODRIGUES, 2002).

3 Procedimentos metodológicos

O método utilizado para fazer essa pesquisa foi de cunho descritivo e bibliográfico com a abordagem do tipo qualitativa, além da pesquisa de campo feita através da entrevista. “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial

a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2002, p. 42). Buscou-se verificar a relação da atuação profissional do Secretário Executivo como consultor por meio da descrição no referencial teórico de algumas áreas em que ele pode atuar, assim como apresentar as exigências mercadológicas para prestar o serviço de consultoria.

Já a pesquisa bibliográfica, Severino (2007, p. 122) diz que “é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc.” Esse tipo de pesquisa tem sua vantagem, pois ela permite que o investigador obtenha um grande conhecimento de determinado assunto.

A abordagem qualitativa “trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes” (DESLANDES, 2008, p. 21). Primou-se por compreender a atuação do Secretário como consultor no Estado da Paraíba, por meio de entrevistas, validando os motivos e cenários que estimularam essa atuação profissional. Para isso, foi utilizada a pesquisa de campo, que de acordo com Severino (2007) em seu processo:

[...] o objeto/ fonte é elaborado em meio ambiente próprio. A coleta dos dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente observados, sem intervenção e manuseio por parte do pesquisador (SEVERINO, 2007, p. 123).

Os sujeitos da pesquisa são os profissionais de secretariado formados pela

UFPB até o ano de 2014. A amostra, então, são apenas os profissionais que atuam como consultor, seja como consultor interno ou externo.

Em busca dos dados para esta pesquisa a primeira atividade foi procurar a Coordenação do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, a fim de conseguir os contatos de todos os egressos. A coordenação do curso de Secretariado Executivo Bilíngue Campus IV forneceu contatos dos alunos egressos, alguns contatos o sistema da UFPB não conseguiu processar, por estar desatualizado pelos próprios alunos. Esta pesquisa abordou os profissionais de secretariado formados pela UFPB até o ano de 2014, pois a relação dos contatos dos concluídos do ano de 2015 ainda não constava no sistema da UFPB. O quadro a seguir especifica a quantidade de contatos obtidos.

Quadro 1 – Contatos obtidos de profissionais de secretariado formados pela UFPB até 2014

Ano/ Semestre da conclusão	2010.2 2011.1- 2011.2 2013.1- 2013.2 2014.1- 2014.2
Quantidade de egressos	76
Contatados por e-mail	27
Contatados por redes sociais	32
Quantidades daqueles que não consegui contato	17
Quantidade dos que retornaram meu contato	13
Quantidade dos entrevistados	1

Fonte: autoras.

Segundo o Quadro 1, apresentado, dos 76 egressos, estabeleceu-se contato com eles buscando identificar a área em que eles estavam atuando. O intuito era encontrar profissionais que estivessem ou já atuaram como Consultor. Dos 59 contatos, 13 informaram se já haviam ou não trabalhado como Consultor. Desses 13, apenas 1 egresso informou que já atuava como Consultor, o qual atendeu ao critério estabelecido: profissionais de secretariado executivo graduados pela UFPB e que atuam como consultor.

Para que os dados fossem coletados, analisados e traduzidos como resposta dos objetivos propostos, utilizou-se a entrevista como o instrumento ideal. Gil (2002, grifo do autor) afirma que:

[...] entre todas as técnicas de interrogação, a entrevista é a que apresenta maior flexibilidade. Tanto é que pode assumir as mais diversas formas. Pode caracterizar-se como *informal*, quando se distingue da simples conversação apenas por ter como objetivo básico a coleta de dados. Pode ser *focalizada* quando, embora livre, enfoca tema bem específico, cabendo ao entrevistador esforçar-se para que o entrevistado retorne ao assunto após alguma digressão. Pode ser *parcialmente estruturada*, quando é guiada por relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso. Pode ser, enfim, *totalmente estruturada* quando se desenvolve a partir de relação fixa de perguntas (GIL, 2002, p. 117).

A partir dos conceitos explorados foi elaborado um roteiro com a formulação de perguntas, com questões abertas e fechadas sobre o tema abordado na pesquisa. As questões abertas permitem ao entrevistado construir a resposta com

as suas próprias palavras, tendo total liberdade de expressão. As questões fechadas são aquelas que o entrevistado apenas escolhe a opção das apresentadas a mais adequada a sua opinião (AMARO; PÓVOA; MACEDO, 2005). A entrevista foi realizada com profissionais de secretariado que atuam ou já atuaram como consultor.

Os dados coletados foram devidamente analisados para verificar o perfil do consultor secretarial da atualidade. Para isso, foi utilizada a técnica da análise de conteúdo. Segundo Rocha e Deusdará (2005, p. 5), “a análise de conteúdo se define como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que aposta grandemente em rigor do método como forma de não perder na heterogeneidade de seu objeto”. A análise de conteúdo procura identificar os principais conceitos e relacioná-los aos dados encontrados com a pesquisa de campo.

4 Resultados e discussões

A pessoa entrevistada na pesquisa é do sexo feminino e está na faixa etária entre 26 e 35 anos, é residente da cidade de Sumé- PB e, atualmente, trabalha como secretária executiva no setor público. Foi aluna da UFPB, Campus IV/ Mamanguape, tendo concluído o curso de Secretariado Executivo Bilíngue no ano de 2011.1. Indagou-se a entrevistada qual o canal na UFPB que ela adquiriu conhecimento sobre consultoria secretarial, a fim de verificar em quais espaços pedagógicos era explorada a prática da consultoria. Foram dadas as seguintes opções: as Disciplinas, os Projetos de

Extensão, as Atividades de Monitoria, nos Eventos ou em atividades realizadas dentro do Laboratório Experimental de Secretariado. Porém, ela apenas indicou *projetos de extensão* como fonte de conhecimento sobre os processos e as necessidades para atuar como consultora. A partir disso, entende-se que ainda existem outros cenários que precisam ser examinados, para evidenciar e trabalhar a consultoria empresarial.

Em relação à abordagem da consultoria por meio das disciplinas no curso de secretariado executivo bilíngue da UFPB/ Campus IV, a entrevistada afirmou que o curso tem em sua estrutura curricular, disciplinas que capacitam estudantes a atuarem como consultor. No entanto, ela enfatiza que:

Considerando que o curso tem a estrutura curricular, há condições de capacitar, mas necessita de mais enfoque em consultoria, pois os conhecimentos de consultoria não foram apresentados de maneira clara.

Durante a sua formação acadêmica, a entrevistada disse que aprofundou o seu conhecimento na área de consultoria secretarial por meio da participação em projetos de extensão, nos quais atuou como consultora. E que sua atuação, atualmente, como secretária-consultora é em *organização de eventos*.

No que se referem às oportunidades existentes, as quais estimularam a entrada da referida entrevistada no mercado da consultoria foram: *Participações como mestre de cerimônias nas colações de grau da UFPB/ Campus IV; Organização de uma empresa informal de consultoria para organização de eventos, a qual foi formada em parceria*

com mais três profissionais da área de secretariado, para atender aos eventos acadêmicos, públicos e sociais.

No que diz respeito à tipologia da consultoria exercida pela entrevistada, ela informou como *consultora interna e externa*. Enquanto consultora interna do órgão público em que trabalha, colaborou com a realização de eventos acadêmicos, e cerimoniais de colação de grau. Como consultora externa, prestou serviço de consultoria em eventos para prefeituras e eventos sociais particulares.

A atividade exige conhecimento técnico, experiência profissional e, principalmente, saber desenvolver e elaborar um projeto de consultoria. A entrevistada informou que precisou a elaboração e a apresentação de um projeto formal e estruturado, *pois é necessário que haja um planejamento*. Sobre isso, o profissional de secretariado executivo deve estar aberto às mudanças, visando se adaptar ao crescimento mercadológico, além de apresentar uma postura dinâmica, flexível e competente. A partir dessas competências, o secretário se destacará em diversos setores no ambiente de trabalho, permitindo que ele se encaixe no papel de consultor com eficiência e eficácia.

A entrevistada, ainda, citou algumas exigências para que o secretário seja um excelente profissional na área de consultoria. São elas:

O secretário deve ter sustentações teóricas e experiências práticas, pois o mercado de trabalho exige do consultor conhecimento teórico e experiência profissional.

Para se manter como consultor no mercado de trabalho tão competitivo e

exigente, o secretário deve estar sempre atualizado.

No que se refere às habilidades necessárias exigidas pelo contratante dos serviços de consultoria, a entrevistada diz que lhe foram demandadas as seguintes habilidades: *Experiência profissional; Habilidades técnicas; Postura profissional*. Esses tipos de habilidades fazem o diferencial na hora da contratação de um serviço de consultoria. As habilidades estão diretamente ligadas às competências pessoais e profissionais. Sobre isso, Medeiros (2006, p. 3 apud ANTUNES, ARAÚJO, 2013, p. 123) define competência “[...] como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, acreditando-se que as melhores *performances* estão fundamentadas na inteligência e na personalidade das pessoas”.

O secretário executivo se tornou um profissional essencial no dia a dia das organizações, ele está unido ao atendimento ao cliente, pois é o elo da comunicação entre os funcionários e gestores, organização e cliente. Seu perfil evoluiu de uma maneira que ele se tornou um profissional fundamental nas organizações, que se adapta com facilidade em diferentes ambientes. Segundo Castro (2011 apud ANTUNES; ARAÚJO, 2013), para um profissional de secretariado atuar na área de consultoria, ele necessita: a) desenvolver habilidades intelectuais; b) se relacionar bem com as pessoas e ter liderança; c) possuir uma visão holística sobre a organização em que atua. O profissional de secretariado executivo deve possuir conhecimento amplo, inovador, comunicativo, criativo e atualizado, suas

habilidades podem ser usadas na área de consultoria.

Além de conhecimento técnico e talento, esse profissional tem que desenvolver a criatividade, o bom consultor se destaca também por ter outras competências.

[...] as principais competências para que o profissional de secretariado executivo atue como consultor são a capacidade de gerar resultados efetivos, a capacidade de manter confidencialidade de informações e dados sobre a atividade, a capacidade de ouvir eficazmente e a capacidade de busca, análise e síntese de informações, pois esses resultados apontam que as referidas competências estão interligadas ao saber ser e saber fazer que este profissional precisa possuir para conquistar o mercado competitivo (CASTRO, 2011 apud ANTUNES; ARAÚJO, 2013, p. 125).

O profissional de secretariado executivo deve colocar em prática suas habilidades e competências aprendidas em sala de aula e adquiridas no estágio ou no emprego. Em meio à sua formação, atuação e competências obtidas conforme observam Artico; Cantarotti, (2012, p. 9) “[...] tal profissional é apto a encarar desafios exercer na gestão secretarial/ administrativa, liderar, ser capaz de opinar e decidir estrategicamente [...]”. Um consultor secretarial além de experiência profissional deve adquirir *know how* (conjunto de habilidades e conhecimentos práticos) antes de atuar na área de consultoria.

O profissional de secretariado necessita de conhecimentos teóricos, experiências em atuações práticas, também que se torne conhecido no meio empresarial e que escolha qual segmento de merca-

do deseja atuar, “[...] se envolverá sua consultoria apenas em setores (consultoria especializada: envolve áreas mais específicas) ou na empresa em geral (consultoria total integrada) [...]” (ARTICO; CANTAROTTI, 2012, p. 6). Tal profissional deve definir sua especialidade, buscar amplos conhecimentos para sua atuação sempre visando às mudanças e tendências mercadológicas. Para que a divulgação do serviço de consultor seja eficaz e que se firme no mercado de trabalho:

[...] o consultor não pode sair por aí oferecendo e vendendo seus serviços, o que ele pode é tornar seu produto conhecido através de algumas técnicas de mercado, como: palestras, publicações, ou rede de relacionamentos. Ele deve elaborar sua proposta e plano de trabalho de acordo com uma estrutura de projetos, para facilitar a análise e o acompanhamento pela empresa-cliente, bem como a própria realização dos serviços de consultoria (MOCSÁNYI, 1997, apud BELFORT, 2004, p. 8).

O consultor se destaca no mercado competitivo por seu nível de conhecimento, sua especialidade, competência e experiência na área de consultoria. Outros atributos que contribuem com o serviço do consultor secretarial, são:

[...] II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais; [...] IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; [...] IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários (SCHMITZ; BATTISTI; SANTOS, 2015, p. 30).

Todas essas características ajudam esse profissional a se tornar um consultor mais capacitado para desempenhar o serviço de consultoria pela organização contratante.

5 Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo geral identificar os secretários executivos graduados pela UFPB que atuam como consultor. E especificamente identificar as exigências mercadológicas para que o secretário atue como consultor, verificando as áreas em que a secretária prestou o serviço de consultoria e, por fim, elencar as habilidades exigidas para que o secretário seja um consultor organizacional. A partir do referencial teórico, toma-se o conhecimento que o secretário-consultor pode prestar serviços de consultoria em: organização de eventos; consultoria arquivística; consultoria empresarial e consultoria administrativa externa. Mas, a entrevistada, atuou como consultora na organização de eventos. Ou seja, ainda existem outras áreas e ramos da economia que devem ser explorados.

Para isso, o consultor necessita ter características comportamentais, ou seja, ter postura profissional em diversas situações que aparecem; características são habilidades, que são um conjunto de qualidades que o consultor precisa desenvolver para obter os resultados esperados diante de situações apresentadas; características de conhecimento que são as experiências vividas na prática, no âmbito pessoal e profissional, além de conhecimento teórico. Essas características preparam o consultor para

ultrapassar os desafios que surgem na organização/ cliente. O profissional de secretariado executivo teve uma grande evolução em seu perfil. Essa evolução demonstrou que ele não só acompanha as mudanças mercadológicas, como também busca sempre se atualizar diante das demandas do mercado. O serviço de consultoria está crescendo no mercado e esses profissionais, estão unindo sua atuação profissional com a sua competência de consultor. Esta pesquisa aponta que para um profissional de secretariado atue como consultor, deve se ter sustentações teóricas e experiências práticas, esse profissional precisa adquirir *know how* (conjunto de habilidades e conhecimentos práticos).

Por meio desta pesquisa foi possível identificar a existência de uma ex-aluna de secretariado executivo bilíngue da UFPB que atua como consultora. Com esse resultado fica evidente que o número de secretários executivos formados pela UFPB/ Campus IV que atuam como consultor é reduzido. Cabe realizar uma nova pesquisa a fim de identificar a causa pelo qual o Secretário Executivo, egresso da UFPB, não seguem a carreira de consultoria. Hipoteticamente, acredita-se que ainda é uma área pouco conhecida pelo secretário, devido aos conhecimentos que deixaram de ser apresentados, esmiuçados e exporados em sala de aula ou em espaços pedagógicos como, por exemplo, o Laboratório Experimental de Secretariado.

De acordo com a entrevista, o curso de secretariado executivo bilíngue oferece disciplinas que capacitam estudantes exercerem a consultoria por abrange-

rem os conhecimentos específicos em Secretariado, somado as disciplinas que complementam a formação como Planejamento Estratégico, Marketing, Relações Públicas, entre outras. Todavia, a entrevistada ainda afirma que é necessário que o próprio curso busque outros meios de implementar ações pedagógicas que levem o aluno a praticar os passos a passo para elaborar e executar um Plano de Consultoria, seja secretarial ou organizacional.

The exercise of consultant for executive secretarial professional egress of UFPB

Abstract

The profile of executive secretarial professional is evolving with the times pass and, consequently, pass having various competences in organizations, acting in operational field and management field, too. This research have as general objective identify the executive secretaries graduated by UFPB acting as consultant. And, as specific objectives: identify marketing demands for the secretary acting as consultant; verify the areas of secretary can present a consultant service; and, finally, list abilities demanded for a secretary being a organizational consultant. For the development this theme, it was used a research method descriptive and bibliographical, with qualitative approach. The instrument used for collect data was a structured interview. Through this research, it was possible identify an existence of one egress of Secretariat Executive Course of UFPB, actuated and acting as consultant. It was concluded that the interviewee actuated as consultant of events organization area, where she has professional experience,

abilities and professional attitude, which were any demands of contractor of consultant services.

Keywords: Secretary. Consultant. Professional performance.

Referências

- AMARO, A.; PÓVOA, A.; MACEDO, L. *A arte de fazer questionários*. Porto: Faculdade de Ciências da Universidade do Porto/ Departamento de Química, 2005. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?q=Como+elaborar+um+questionario+com+questoes+abertas+e+fechadas&btnG=&hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5>. Acesso em: 31 mar. 2016.
- ANTUNES, C. K. S. *Elaboração de projetos: consultoria secretarial*. 2011. Apostila (Escritório experimental) – UFPB/CCAE, Recife.
- ANTUNES, C. K. S. Gestor, assessor e consultor. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). *Excelência no secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios como assessor e atingir resultados corporativos e pessoais como competência e qualidade*. São Paulo: Ser mais, 2013. p. 403-407.
- ANTUNES, C. K. S.; ARAÚJO, M. F. S. Os conhecimentos necessários à formação acadêmica em consultor secretarial. *Secretariado Executivo em Revista*, Passo Fundo, n. 9, p. 121-135, 2013. Disponível em: <<http://www.perguntaserespostas.com.br/seer/index.php/ser/article/view/4038>>. Acesso em: 23 abr. 2015.
- ARTICO, J. A.; CANTAROTTI, A. O secretariado executivo no âmbito da consultoria. *Revista Capital Científico- Eletrônica (RCCe)*, v. 11, n. 1, jan./jun. 2013.
- BELFORT, J. J. A consultoria empresarial: a função do consultor nas empresas. Rondônia: *Presença Revista de educação, cultura e meio ambiente*, v. 8, n. 28, maio 2004.

- DESLANDES, S. F. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. In: MINAYO, M. C. (Org.). 27. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.
- DURANTE, D. G.; FÁVERO, A. A. *Gestão secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2009.
- GIL, A. C. *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Atlas, 2002.
- GONÇALVES, T.; SANTIAGO, C. A ausência do estado da arte na consultoria secretarial: um olhar sobre as produções científicas nos periódicos. In: ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO, 8; MOSTRA CIENTÍFICA DE SECRETARIADO, 8; FEIRA DE LIVROS DE SECRETARIADO, 1; JORNADA CATARINENSE EM SECRETARIADO, 2. *Anais...* Florianópolis: Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado, 2016.
- MANCIA, L. T. S. *Os desafios do modelo de consultoria interna: uma experiência gaúcha*. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, PPGA, 1997.
- MIRANDA, R. S.; SBEGHEN, T. L.; VAZ, C. F. M. O secretário executivo como consultor na área de eventos. *Secretariado Executivo em Revista*, Passo Fundo, n. 10, p. 33-44, 2014.
- MORATO, L. *Apostila de consultoria empresarial*. Sete Lagoas: Faculdade Promove de Sete Lagoas, 2010.
- RODRIGUES, A. G. *O papel do consultor administrativo externo no fortalecimento do negócio*. Belém: UFPA Centro Sócio-Econômico Departamento de Administração, 2002.
- ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B. Análise de conteúdo e análise do discurso: aproximações e afastamentos na (re) construção de uma trajetória. *Alea: Estudos Neolatinos*, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 5, jul./dez. 2005. Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php?pid=51517106x2005000200010&script=sci_art-text&tlng=Es>. Acesso em: 7 dez. 2015.
- SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. 23. Ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- SCHMITZ, C. J.; BATTISTI, P. S. S.; SANTOS, S. R. F. Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de secretariado executivo. *Revista de Gestão e Secretariado – GeSeC*, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 19-43, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/272/pdf_69#.VuqLCeIrK1s>. Acesso em: 30 mar. 2016.
- THIELMANN, R.; OLIVEIRA, M. A. *A consultoria organizacional*. Fundação CECIERJ. Rio de Janeiro: 2010.
- VELASCO, F. N.; KAROLINA, M.; VIANA, I. A. F. O Secretário Executivo como empreendedor na esfera da consultoria, aplicada à arquivística nas empresas públicas e privadas: secretário no âmbito empreendedor. 10 f. In: ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE SECRETARIADO, 5; COLÓQUIO NACIONAL DE PRÁTICAS E RELATOS DE EXPERIÊNCIAS EM SECRETARIADO, 1; FÓRUM NACIONAL DE DISCUSSÕES COM ESTUDANTES DE SECRETARIADO, 2. *Anais...* Macapá: Universidade Federal do Amapá-Unifap, 2012.