

As competências necessárias para a atuação do secretário executivo em consultórios médicos: um estudo no município de Passo Fundo, RS

Thais Liandre Sbeghen,* Caroline de Fátima Matiello Vaz**

Resumo

O presente estudo tem como objetivo identificar as competências necessárias para a atuação do secretário executivo em consultórios médicos, colaborando com a área por meio da produção de conhecimentos, a fim de qualificar o exercício da profissão secretarial. Como objetivos específicos, buscamos descrever as competências secretariais e relacioná-las às exigências para atuação em consultórios médicos, para, então, identificar as contribuições da formação em Secretariado Executivo à atuação nesse segmento. Para dar conta do tema, realizou-se uma pesquisa exploratória e descritiva, de cunho bibliográfico e documental, seguida de um levantamento. A análise e a interpretação dos dados basearam-se na análise de conteúdo. Constatou-se, a partir dos dados obtidos, que a formação em secretariado qualifica e potencializa os secretários para atuarem em consultórios médicos. Além disso, verificou-se que as competências secretariais têm relação direta com as competências necessárias à atuação do secretário executivo em consultórios médicos. Essas

competências estão voltadas para a liderança, a proatividade, a gestão do tempo, a gestão do consultório, a ética, o relacionamento interpessoal, a empatia, a inovação, o atendimento ao cliente e a honestidade.

Palavras-chave: Competências. Consultório médico. Secretário executivo.

Introdução

O secretário executivo passou a ser visto pela sociedade como um agente facilitador em todos os meios organizacionais, desde empresas de pequeno até de médio e grande porte, nos mais diferentes segmentos. Um desses segmentos é a área da saúde, em que a atuação do secretário é muito presente e essencial, especialmente nos consultórios médicos. Acredita-se que o secretário executivo necessita de algumas competências indispensáveis para atuar

Data de recebimento: 07.05.2018 | Data de aceite: 02.06.2018
<http://dx.doi.org/10.5335/ser.v12i0.8489>

* Bacharel em Secretariado Executivo e especialista em Assessoria Executiva pela Universidade de Passo Fundo. E-mail: thaisbeghen@hotmail.com

** Bacharel em Secretariado Executivo Bilingue pela Universidade de Passo Fundo (UPF), especialista em Assessoria Executiva pela UPF e mestre em Educação pela UPF. Professora e coordenadora do curso de Secretariado Executivo da UPF e líder do Grupo de Estudos em Secretariado Executivo (Gesec). E-mail: carolinevaz@upf.br

nesse ramo do mercado, as quais possam facilitar o desenvolvimento das atividades no cotidiano, aprimorando, cada vez mais, as funções.

O mercado de trabalho sempre buscou profissionais competentes e qualificados, prontos para suprir as demandas do cotidiano. As competências têm extrema importância na trajetória de quaisquer profissionais, pois são elas que os diferenciam uns dos outros, aprimorando-os constantemente. Elas proporcionam maior desenvolvimento na vida pessoal e na vida profissional, no sentido de gerar resultados satisfatórios, aperfeiçoar a prática no dia a dia e minimizar, assim, o desperdício do tempo.

Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo identificar as competências necessárias para atuação do secretário executivo em consultórios médicos, a fim de qualificar o exercício da profissão secretarial nesse segmento. Como objetivos específicos, pretende-se descrever as competências secretariais para atuação em consultórios médicos e identificar as contribuições da formação em Secretariado Executivo para a melhor atuação nesse ramo do mercado.

Diante do exposto, esta pesquisa tem como problemática central identificar quais são as competências necessárias ao profissional de secretariado para que possa atuar de modo qualificado em consultórios médicos.

O estudo justifica-se pelo fato de, na área, haver poucas publicações sobre o assunto. Assim, percebeu-se a oportunidade de contribuir com mais conhecimentos e informações a respeito dessa temática, fornecendo, desse modo, conhecimentos

mais estruturados para os profissionais atuantes.

A presente pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, concretizada por meio de revisões bibliográfica e documental e de levantamento, sendo este efetivado por questionário aplicado a médicos no município de Passo Fundo, Rio Grande do Sul. A pesquisa documental se baseou na análise das vagas abertas no período de setembro a dezembro de 2016 para secretário de consultório médico nesse município. A análise e a interpretação dos dados foram baseadas na análise de conteúdo.

Apresenta-se, inicialmente, o referencial teórico que sustenta esta pesquisa. Na sequência, são descritos a metodologia do trabalho, os dados obtidos, as considerações finais e as referências.

Referencial teórico

Este referencial tem por objetivo subsidiar o presente estudo, proporcionando elementos para análise dos dados obtidos com a pesquisa. Para isso, apresentam-se, inicialmente, o secretário executivo e suas competências; posteriormente, as competências necessárias à atuação em consultórios médicos; e, por fim, a formação em Secretariado Executivo e a atuação em consultórios médicos.

O secretário executivo e suas competências

Desde a década de 1950 até os dias atuais, o profissional de Secretariado Executivo vem apresentando modificações bem significativas em seu perfil. De acordo

com Durante, “a profissão secretarial vem evoluindo, em qualidade e quantidade, aperfeiçoando seu perfil com base nas transformações do mundo do trabalho e nos critérios de excelência e competitividade” (2010, p. 27). É importante que o secretário busque sempre o desenvolvimento profissional, dispondo-se de novas aprendizagens, que possam facilitar e colaborar para um melhor desempenho.

Nesse sentido, Lasta e Durante afirmam também que “O profissional de Secretariado não tem mais aquele perfil de executor de tarefas, a evolução da profissão proporcionou um aumento de responsabilidades e um incremento de atitudes, antes jamais vivenciadas pelos profissionais” (2008, não paginado). Deixou, desse modo, de ser visto como um simples e mero executor e passou a buscar o aprimoramento e o desenvolvimento de suas competências.

Seguindo nessa perspectiva, acredita-se que o mercado de trabalho esteja procurando e exigindo, cada vez mais, profissionais com competências das quais possam se valer para tornarem-se mais confiantes e capazes na resolução dos problemas, entre outras atividades e situações do ambiente de trabalho. Nesse âmbito, Durante afirma que “o termo competência é utilizado para representar um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, que agregam valor à organização e ao indivíduo. Desse modo, a competência compreende o domínio de diferentes saberes: saber, saber fazer e saber ser [...]” (2010, p. 28).

Para Durante (2010, p. 29), as atividades secretariais poderão ser diferentes, dependendo do local em que o secretário atua, por isso, para que se compreenda

melhor o perfil secretarial, as competências são subdivididas em três categorias: técnicas; analíticas e de ação; e comportamentais e relacionais.

As competências técnicas, segundo Durante, são as que “estão mais direcionadas ao saber fazer, no entanto, também exigem competências intelectuais, cognitivas e analíticas” (2010, p. 29). O saber fazer volta-se, de certa forma, para a busca e a aquisição de uma qualificação profissional, no sentido de aprender uma competência e instruir-se quanto a usá-la de maneira benéfica. Nesse sentido, citam-se, como exemplo, as competências técnicas da área secretarial, cabendo ao secretário o alinhamento da prática do dia a dia com o raciocínio e o diagnóstico das possibilidades, interferindo nas atividades positivamente, aprimorando e apropriando-se de técnicas mais condizentes, modificando sua atuação perante as situações e melhorando, sobretudo, sua prática de trabalho.

Independentemente de onde se executa a função, a *performance* do secretário executivo transformou-se, e suas competências acompanharam esse mesmo movimento. Seguindo esse viés, as competências de cunho analítico e de ação, para Durante, “representam a análise apurada dos fatos, situações e problemas para posterior intervenção de acordo com os princípios, estratégias e cultura” (2010, p. 31). Ou seja, o saber está relacionado à percepção em relação ao ambiente em que se encontra o profissional, juntamente com as pessoas. Associa-se, também, ao sentido de ter proatividade, organização e controle para aprender e compreender novos conhecimentos. Assim, a atuação do secretário volta-se ao saber aprender a trabalhar com

as informações, necessitando, dessa forma, de um conhecimento amplo do negócio, para conseguir solucionar e controlar as demandas confiadas a ele.

Também estão relacionadas ao secretário executivo as competências comportamentais e relacionais. Sobre isso, Durante afirma que “focalizam o aprender a ser e conviver com os outros, num clima propenso ao desenvolvimento de todos, de respeito, cooperação e participação espontânea” (2010, p. 33); saber ser refere-se às competências comportamentais e relacionais para o desenvolvimento intelectual das pessoas, de suas habilidades de crítica e comunicação, de pensamento, imaginação e criatividade, fazendo-se uso de leituras para o aperfeiçoamento e o aprimoramento do seu ser. Nesse âmbito, Santos e Caimi corroboram que “os secretários passam por muitas situações nas quais não basta somente ter habilidade; é preciso ter capacidade de resolver os problemas e conflitos” (2009, p. 28). O desenvolvimento dessas competências possibilita, ao secretário, fortalecer e aprimorar a relação interpessoal no ambiente de trabalho, fazendo uso, ao mesmo tempo, dos princípios da ética profissional. Dessa forma, ele produz pensamentos e conhecimentos sobre suas práticas e as dos outros.

Espera-se que as competências contribuam positivamente para a ação dos profissionais de secretariado e agreguem a essa ação, perante as situações com as quais se deparam no dia a dia, demonstrando sua eficiência e gerando, assim, resultados positivos e satisfatórios.

Nesse sentido, este tópico buscou trazer, de forma sintética, o secretário executivo e suas mudanças de perfil, além

do aprimoramento de suas competências. No próximo tópico, são apresentadas as competências necessárias para a atuação em consultórios médicos.

As competências necessárias para a atuação em consultórios médicos

Independentemente da área, o mercado de trabalho prima por profissionais competentes e qualificados, e nos consultórios médicos a exigência não é diferente. O secretário executivo que seguir nesse ramo precisa ser conhecedor das competências que a ele são atribuídas. Nesse sentido, acredita-se que se faz necessário o uso de algumas competências, que podem ser consideradas básicas à função.

Segundo Lasmar (2010),¹ para haver um bom atendimento no consultório médico, todos devem ser tratados sem nenhuma discriminação, sendo necessário, também, que se tenha uma visão ampla do ambiente de trabalho, identificando perfis, comportamentos e necessidades de cada paciente. Cabe ao secretário criar um clima agradável de relacionamento, demonstrando sempre profissionalismo e cordialidade, mantendo consigo o sigilo e a discrição, que são indispensáveis para se ter a confidencialidade das informações de cada paciente.

Para Persona (2002a),² o atendimento fornecido pelo secretário está diretamente associado ao sucesso do trabalho, portanto é primordial que se atue de forma honesta, autêntica e gentil o tempo todo. O autor ressalta a importância de buscar sempre a atualização de seus conhecimentos, fazendo de suas falhas os obstáculos que devem

ser vencidos para obter maior aprendizado e entender que a qualidade é um processo que nunca termina.

Nesse contexto, Persona (2002b) volta-se para o *marketing* pessoal, que é fundamental para a autoavaliação do secretário, posto que vise ao melhoramento das ações e do comportamento pessoal, no sentido de ser discreto em relação à aparência, mantendo boas higiene física e higiene mental, na intenção de evitar assuntos desagradáveis e demonstrando-se sempre uma pessoa que busca evoluir nos âmbitos pessoal e profissional.

Ainda na visão de Persona (2002c), é substancial que o secretário tenha uma postura ética, respeitando a privacidade dos pacientes, independentemente de raça, classe social, religião e orientação sexual. Além disso, deve ser ético com o uso dos materiais e recursos que o consultório médico disponibiliza, evitando uso particular ou proveito próprio.

Todo secretário necessita estar capacitado para gerir conflitos no ambiente de trabalho, sabendo agir de forma neutra, evitando, assim, maiores discórdias, mantendo-se calmo para contornar as situações do melhor modo possível, tirando sempre ensinamentos para o seu crescimento (PERSONA, 2002d).

Nesse sentido, percebe-se que o profissional secretarial que atua em consultório médico precisa apresentar a integração de algumas competências, como: atendimento ao cliente, ética, profissionalismo, gestão de conflitos e *marketing* pessoal. Dessa forma, pode atuar mais preparado e autoconfiante perante os acontecimentos do cotidiano, visando assim à satisfação de todos e gerando um ambiente de trabalho

benéfico e funcional. No próximo tópico, são apresentadas as contribuições da formação em Secretariado Executivo para a atuação em consultório médico.

A formação em Secretariado Executivo e a atuação em consultórios médicos

Para o desenvolvimento da profissão secretarial e de suas competências, acredita-se que é necessária a busca constante por aperfeiçoamento. Atualmente, existem diversas maneiras para a realização desse progresso, por meio de cursos, treinamentos, entre outros. Porém, nesta seção, é abordada a formação específica no curso de Secretariado Executivo.

Durante acredita que a formação tem o “[...] propósito de melhor preparar e capacitar os profissionais para as novas demandas do mercado, por meio de uma formação sólida, abrangente e interdisciplinar” (2010, p. 15).

Assim, pode-se associar as competências básicas e indispensáveis do secretário para atuação em um consultório médico com as competências intelectuais, cognitivas e analíticas, pois interligam-se diretamente, otimizando o aprender, o entender e o conhecer o trabalho de forma mais condizente, para se ter um rendimento mais satisfatório.

Durante acredita também que “A formação em secretariado, em nível tecnológico, e principalmente bacharel, possibilita o desenvolvimento das competências analíticas e de ação, que também são aperfeiçoadas diariamente com a prática profissional” (2010, p. 31).

É por meio dessa formação que o profissional pode buscar a sua evolução e o seu melhoramento, compreendendo, assim, novas maneiras que possam auxiliá-lo para uma atuação mais adequada no ambiente de trabalho, especificamente em consultórios médicos. Este é um nicho de mercado muito importante, que visa à prestação de serviços para o bem-estar da humanidade, sendo possível ao profissional secretarial vislumbrar uma oportunidade de atuação.

Durante destaca que as “técnicas secretariais estão intimamente ligadas às atividades específicas da área secretarial: atendimento, agendamento, redação de documentos, arquivística”, ressaltando também que “cada uma dessas atividades possui determinada técnica para execução, que, se desenvolvida, produz melhores resultados” (2010, p. 30).

Nesse âmbito, pode-se relacionar as funções típicas do secretário com os diferentes saberes, os quais operam no sentido de aperfeiçoar o profissional e seus conhecimentos. Também nesse segmento, podem-se associar as competências comportamentais e relacionais com a conduta do secretário na essência de ser justo, nos princípios morais e na convivência harmoniosa com as demais pessoas, apresentando flexibilidade, relação interpessoal e trabalho em equipe.

Percebe-se, portanto, o vínculo entre as competências necessárias à atuação em consultórios médicos e as técnicas secretariais absorvidas durante a formação em Secretariado Executivo, que complementam e contribuem no aprimoramento das habilidades básicas da função. As competências, aliadas ao aprendizado constante, levam o secretário a outro pa-

tamar de atuação, deixando de ser apenas agente operacional, agregando sentidos de percepção e visão diferenciada sobre o ambiente de trabalho.

Assim, após esse levantamento bibliográfico e documental, pretende-se observar e descrever se esse vínculo das competências ocorre na prática, especialmente analisando o que o segmento de consultórios médicos exige dos secretários.

Procedimentos metodológicos

Quanto aos objetivos, esta pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva, porque busca investigar, analisar e descrever as competências necessárias para atuação do secretário executivo em consultórios médicos.

No que se refere aos procedimentos, o presente estudo é de cunho bibliográfico e documental. Bibliográfico, pois visa a buscar maiores conhecimentos sobre o tema a partir dos registros e publicações sobre o assunto existentes na área secretarial. Documental, porque, segundo Severino:

Tem-se como fonte documentos no sentido amplo, ou seja, não só de documentos impressos, mas, sobretudo, de outros tipos de documentos, tais como jornais, fotos, filmes, gravações, documentos legais. Nesses casos, os conteúdos dos textos ainda não tiveram nenhum tratamento analítico, são ainda matéria-prima, a partir da qual o pesquisador vai desenvolver sua investigação e análise (2007, p. 122-123).

Caracteriza-se, ainda, quanto aos procedimentos, como um levantamento, no qual, segundo Gil, se faz a “solicitação de informações a um grupo significativo

de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise [...], obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados” (2008, p. 50).

Os procedimentos e os instrumentos utilizados consistem, primeiramente, na análise das vagas abertas para a função de secretário de consultório médico, no período de setembro a dezembro de 2016, em Passo Fundo, no estado do Rio Grande do Sul. Tal análise ocorreu por meio de informações fornecidas por uma agência de empregos da localidade, que foi questionada sobre a quantidade de vagas abertas, o perfil e a escolaridade solicitados, bem como os requisitos para a função. Cabe ressaltar que foram realizados contatos com onze agências, no entanto, apenas uma se disponibilizou a prestar as informações.

Posteriormente, realizou-se um levantamento com a aplicação de um questionário estruturado, composto de 10 questões, direcionado a 5 médicos do município de Passo Fundo. A escolha dos sujeitos se deu pela proximidade deles com uma das autoras do presente estudo e obedeceu ao critério de esses sujeitos empregarem profissional formado na área secretarial.

A análise e a interpretação dos dados são baseadas na análise de conteúdo, a partir das respostas obtidas dos sujeitos que responderam ao questionário e da observação das vagas que foram divulgadas no período. Desse modo, o processo

de interpretação dos dados ocorreu por meio da relação estabelecida entre eles e o embasamento teórico que sustenta esta pesquisa.

Resultados e discussões

Foi identificada a abertura de nove vagas no período de setembro a dezembro de 2016, em Passo Fundo, RS. O perfil solicitado levou em conta a idade entre 20 e 45 anos e a escolaridade (ensino médio ou cursando ensino superior). Foram muito raras as vagas que solicitavam ensino superior completo em Secretariado Executivo. No que se refere aos requisitos, solicitaram-se experiência na função, habilidade em atendimento, facilidade de relacionamento e conhecimento básico em informática. Portanto, pode-se observar que a maioria dos consultórios não solicita profissional formado na área secretarial, com conhecimentos e técnicas específicos voltados para a função, eventualmente por não conhecer ou reconhecer a qualificação da formação.

Após a análise das vagas ofertadas, aplicou-se o questionário voltado para médicos do município de Passo Fundo. Cinco médicos foram contatados, no entanto, apenas três contribuíram com a pesquisa. Inicialmente as questões foram as seguintes:

Quadro 1 – Questões iniciais do questionário

Questão 1: Há quanto tempo atua como médico?	35 anos	28 anos	10 anos
Questão 2: Qual é sua especialidade?	Urologia	Cardiologia	Otorrinolaringologia
Questão 3: Possui consultório há quanto tempo?	31 anos	25 anos	5 anos
Questão 4: Sempre teve secretário(a) trabalhando com você?	Sim	Sim	Sim
Questão 5: Qual é a formação do(a) secretário(a) que trabalha com você?	Graduação	Pós-graduação	Graduação
Questão 6: Há quanto tempo esse profissional está na função?	16 anos	16 anos	10 meses

Fonte: elaboração das autoras.

No quadro anterior, são apresentadas as seis primeiras questões e as respectivas respostas, e os médicos estão identificados pelas letras A, B e C, no intuito de preservar a identidade de cada um. Nota-se que todos que responderam a pesquisa já atuam há um tempo considerável no mercado de trabalho, porém o tempo que têm consultório varia bastante. Todos dispõem de secretários com nível superior em Secretariado Executivo, pois este foi um dos requisitos da pesquisa. O médico B conta com secretário especializado na área da saúde, o que reforça ainda mais a ideia de Durante (2010), que acredita que a formação fornece um suporte sólido, preparando e capacitando esses profissio-

nais para o mercado de trabalho. Nota-se, também, que todos os médicos prezam pela qualificação no ensino superior de seus secretários. Percebe-se, ainda, que dois dos secretários atuam com esses profissionais há bastante tempo, dezesseis anos, o que evidencia a importância dos ensinamentos adquiridos durante o curso superior, gerando um trabalho de qualidade e confiabilidade.

Na questão seguinte, os médicos foram interrogados sobre as competências que julgam necessárias para um secretário trabalhar em consultório médico, considerando as necessidades específicas de cada consultório. As respostas são descritas no Quadro 2 e analisadas na sequência.

Quadro 2 – Descrição das competências

	A	B	C
Liderança	X	X	
Proatividade	X	X	X
Gestão do tempo	X		
Gestão do consultório	X		X
Ética	X	X	X
Inovação	X	X	
Relacionamento interpessoal	X	X	X
Empatia	X	X	X
Outros	Honestidade		

Fonte: elaboração das autoras.

Ao observar os resultados, constatou-se que competências como empatia, ética, relacionamento interpessoal e proatividade foram as mais citadas pelos médicos, sendo essenciais para qualquer profissão no mercado de trabalho. Em seguida, aparecem a gestão do consultório, a inovação e a liderança, o que mostra a importância de ter uma postura de responsabilidade e credibilidade no trabalho. Por fim, aparece a gestão do tempo com a competência da honestidade. O conjunto exposto mos-

tra que são essas as competências que agregam valor ao consultório médico e ao profissional, interligando-se diretamente com o que Durante (2010) afirma sobre os diferentes saberes, os quais se associam diretamente no quadro exposto.

Na sequência, questionaram-se os médicos sobre quais seriam os requisitos que eles elencariam caso fosse aberta uma nova vaga para secretário em seu consultório, seguindo alguns itens pré-estabelecidos, como escolaridade, faixa

etária, sexo, competências. O médico A, referente à escolaridade, mostrou preferência por ensino superior, não determinou faixa etária e optou por profissional do sexo feminino; quanto às competências, reiterou todas as elencadas no Quadro 2. O médico B mostrou preferência por ensino médio completo e com experiência na área de secretariado; sobre a faixa etária, optou por “não muito nova”, a partir de 20 anos de idade, e do sexo feminino; ressaltou que é preciso ter competências e complementou que é necessária disponibilidade de tempo aos requisitos básicos para a função. O médico C, por sua vez, relatou que é preciso ter ensino médio completo, faixa etária entre 20 e 40 anos e ser do sexo feminino; no âmbito das competências, citou todas as demarcadas do Quadro 2.

Diante desse contexto, pode-se visualizar que, na maioria das contratações, nos dias atuais, o candidato necessita ter ensino médio completo e, dependendo da vaga, experiência na área. É notável, também, a preferência pelo público feminino, o que demonstra pouca oportunidade de inserção do público masculino nesse ramo de mercado. Os dados mostram, ainda, a necessidade de apresentar requisitos básicos à função e as competências citadas anteriormente, para se obter a contratação com maior êxito.

A pergunta seguinte questionou se os médicos consideravam necessário a atualização ou o aperfeiçoamento do secretário na área secretarial e solicitou que justificassem a resposta. O médico A não respondeu. O médico B afirmou considerar importante esse ponto, pois o mercado está sempre em evolução e crescimento e, na área da saúde, não é diferente, estar em

constante atualização é necessário para uma boa atuação. O médico C ponderou que também acha importante, pois o profissional fica mais capacitado e competente para resolver diferentes situações de trabalho no dia a dia.

Sendo assim, observa-se que a atualização e/ou o aperfeiçoamento dos conhecimentos sempre agrega, ao profissional, resultados positivos e satisfatórios, promovendo o desenvolvimento de suas competências, para se tornar um profissional mais forte, destacando-se no mercado de trabalho, sendo capaz de superar desafios e diretrizes da rotina.

Para encerrar o questionário, perguntou-se a cada um dos médicos quais eram suas percepções quando comparavam um profissional formado em secretariado com um profissional sem essa formação. Para o médico A, o aperfeiçoamento em curso superior fornece ferramentas não só técnicas, mas também interpessoais para gerir melhor o consultório, administrar e resolver os problemas pertinentes à função. O médico B, reconhecendo que atualmente a secretária de seu consultório é formada em Secretariado Executivo, afirmou que a diferença é um profissional formado preparado e com o conhecimento necessário para exercer a função, facilitando, assim, a contratação. Para o médico C, o profissional com formação aprende mais rápido o funcionamento do trabalho, é mais polido e tem comportamento adequado à função, além de resolver os problemas do dia a dia com mais habilidade e competência. Essas respostas corroboram com o pensamento de Durante (2010), quando afirma que a formação no curso diferencia o profissional no mercado de trabalho quanto ao

desenvolvimento e à capacitação de suas competências.

Nesse sentido, nota-se que a formação em Secretariado Executivo proporciona, aos profissionais, o aprendizado de técnicas secretariais indispensáveis e a maneira mais adequada de usar cada uma delas, potencializando o tempo, gerando bons resultados, compreendendo as informações e as funções que lhes são atribuídas e gerindo-as com mais facilidade.

Portanto, a presente pesquisa mostra que, perante o mercado de trabalho, é necessário apresentar determinadas competências que qualificam o profissional que trabalha em consultórios médicos. A análise das vagas de emprego anunciadas evidenciou a necessidade de habilidades em atendimento ao cliente, facilidade de relacionamento e conhecimentos básicos em informática, que se relacionam com as competências apontadas no questionário aplicado aos médicos, como: liderança, proatividade, gestão do tempo, gestão do consultório, ética, inovação, relacionamento interpessoal, empatia e honestidade.

Nesse conjunto, pode-se relacionar as respostas com o referencial teórico, visto que estão interligadas à teoria e à prática do profissional de Secretariado Executivo, sendo elas: competências intelectuais, cognitivas, comportamentais, relacionais, analíticas e de ação. Nesse intuito, as competências são próximas e complementam-se, demonstrando que a teoria e a prática caminham juntas, tornando, assim, esses profissionais aptos e preparados a trabalhar em consultórios médicos, pois esse é um campo de atuação que sempre está à procura de pessoas capacitadas para exercer a função da melhor forma possível.

The necessary competences to the executive secretary acting in doctor's offices: a study in the city of Passo Fundo, RS

Abstract

The present study has the objective of identify the necessary competences to the executive secretary acting in doctor's offices, collaborating with the area by means of knowledge production, in order to qualify the acting of the secretarial profession. As particular objectives, it seeks describe the secretarial competences, relating to the requirements to the acting in doctor's offices so finally identify the contribution of executive secretariat formation to the acting in this segment. To clarify the theme, it was accomplished an exploratory e descriptive research of a bibliographical and documentary nature, it was followed by a data collecting. The analysis and the data interpretation were based on the content analysis. We could notice, as from the data obtained, that the formation in Executive Secretariat qualify and optimize the secretaries to act in doctor's offices. Furthermore, we could verify that the secretarial competences have direct relation to the necessary competences at executive secretary acting in doctor's offices, which are related to the leadership, the proactivity, the time management, the office management, the ethic, the interpersonal relationship, the empathy, the innovation, the costumer service and the honesty.

Keywords: Competences. Doctor's office. Executive secretary.

Considerações finais

Com a presente pesquisa, foi possível identificar as competências necessárias para a atuação do secretário executivo em consultórios médicos, a fim de qualificar o exercício da profissão, descrevendo as

competências secretariais para a atuação e identificando as contribuições da formação em Secretariado Executivo para melhor atuação nesse ramo de mercado.

Conforme a revisão bibliográfica realizada, percebe-se que o profissional secretarial evoluiu e, hoje, apresenta um perfil mais competitivo, competente e com maiores responsabilidades, o que se verifica por meio de três competências, as de cunho técnico, as de cunho analítico e de ação e as de cunho comportamental e relacional. Assim, pode-se perceber, dos resultados da pesquisa, que é possível identificar esses três tipos de competência e associá-las às competências do secretário para trabalhar em consultórios médicos: liderança, proatividade, gestão do tempo e do consultório, ética, relacionamento interpessoal, empatia, inovação e honestidade.

As competências citadas no referencial como necessárias para a atuação em consultórios médicos, como atendimento ao cliente, ética, profissionalismo, gestão de conflitos, entre outras, relacionam-se com os resultados obtidos, pois reforçam a ideia de o profissional apresentar essas competências básicas à função, que se alinham, também, com as competências citadas anteriormente.

No que tange à contribuição da formação em Secretariado Executivo para a atuação em consultórios médicos, acredita-se que possibilita o desenvolvimento das competências e o aperfeiçoamento da prática profissional, colaborando com o melhoramento e a evolução da profissão. Nos resultados da pesquisa, nota-se que, a partir da formação em Secretariado Executivo, o profissional torna-se mais preparado, adquire conhecimentos específicos voltados para a atuação e é mais polido, o que remete à importância do aperfeiçoamento constante.

Portanto, foi possível identificar as competências necessárias para o secretário executivo atuar em consultórios médicos, que, em síntese, são: liderança, proatividade, gestão do tempo e do consultório, ética, relacionamento interpessoal, empatia, inovação, atendimento ao cliente e honestidade. Sendo assim, constata-se que existe campo de trabalho nessa área para o profissional secretarial, pois este apresenta competências, adquiridas e aprimoradas durante a graduação, necessárias à profissão. Pode-se notar, especialmente das vagas de emprego analisadas, que a maior percentagem dos profissionais que atuam nos dias atuais em consultórios médicos não tem formação específica na área secretarial, deixando, assim, de oferecer um serviço mais qualificado. No entanto, é dever do secretário executivo batalhar por colocação e valorização no mercado de trabalho, seja em consultórios médicos, seja em outros lugares de atuação.

Desse modo, espera-se que o presente estudo contribua com a área secretarial, servindo como elemento para pesquisas futuras mais aprofundadas sobre o assunto, bem como promovendo a valorização e o reconhecimento da profissão secretarial.

Notas

- ¹ Vídeo disponível no YouTube que integra o Ciclo de Estudos para Secretárias, módulo 2, realizado para Unimed-Rio.
- ² Série de vídeos de um curso multimídia sobre qualidade no atendimento em consultórios médicos, criado em 2002, disponível no YouTube.

Referências

DURANTE, Daniela Giareta. *Tópicos especiais em técnicas de secretariado*. Curitiba: Iesde Brasil SA, 2010.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LASMAR, Ronaldo. *O que o médico espera da secretária*. 2010. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=6ZAtItZeBpI>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giareta. A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. *Secretariado Executivo em Revist@*, Passo Fundo, n. 4, p 49-65, 2008. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1768/1176>>. Acesso em: 22 mar. 2017.

PERSONA, Mario. *Atendimento em consultório: introdução*. 2002a. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=Nm9Ly6PMOR8>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

_____. *Atendimento em consultório: marketing pessoal*. 2002b. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=qyk6DvqjumQ>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

_____. *Atendimento em consultório: ética*. 2002c. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=SwgcOYw0YyY>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

_____. *Atendimento em consultório: gestão de conflitos*. 2002d. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=zJQAcbwrCMI>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

SANTOS, Cássia Viviane dos; CAIMI, Flávia Eloisa. Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais. In: DURANTE, Daniela Giareta; FÁVERO, Altair Alberto. (Org.). *Gestão secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo: UPF Editora, 2009. Não paginado.

SEVERINO, Antonio. Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.