



FACULDADE LABORO
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MBA EM GESTÃO DE PESSOAS

**JOHILMA BARBOSA DA SILVA
JAINARA DA SILVA RAMOS
KLERCILENE DELENE SABINO CARVALHO E CARVALHO
REGINA MARIA RODRIGUES PEREIRA**

**A MULTIFUNCIONALIDADE DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NO NOVO
CENÁRIO DOS RECURSOS HUMANOS NAS ORGANIZAÇÕES**

São Luís
2016

**JOHILMA BARBOSA DA SILVA
JAINARA DA SILVA RAMOS
KLERCILENE DELENE SABINO CARVALHO E CARVALHO
REGINA MARIA RODRIGUES PEREIRA**

**A MULTIFUNCIONALIDADE DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NO NOVO
CENÁRIO DOS RECURSOS HUMANOS NAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Especialização em MBA em Gestão de Pessoas da Faculdade LABORO / Universidade Estácio de Sá, para obtenção do título de Especialista em MBA em Gestão de Pessoas.

Orientadora: Prof^ª. Msc. Ludmilla Barros Leite Rodrigues

São Luís
2016

**JOHILMA BARBOSA DA SILVA
JAINARA DA SILVA RAMOS
KLERCILENE DELENE SABINO CARVALHO E CARVALHO
REGINA MARIA RODRIGUES PEREIRA**

**A MULTIFUNCIONALIDADE DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NO NOVO
CENÁRIO DOS RECURSOS HUMANOS NAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Especialização em MBA em Gestão de Pessoas da Faculdade LABORO / Universidade Estácio de Sá, para obtenção do título de Especialista em MBA em Gestão de Pessoas.

Aprovado em / /

BANCA EXAMINADORA

Prof^a.Msc.Ludmilla Barros Leite Rodrigues (Orientadora)
Mestre em Odontologia
Faculdade Herminio Ometto - Uniararas-SP

AGRADECIMENTOS

A DEUS, que sempre está ao meu lado nas horas de desânimo, fraquezas e solidão.

A minha maior riqueza e amiga Mãe, MARIA HILMA que me apoia sempre nos meus projetos.

Aos companheiros de jornada em especial, a Klercilene Carvalho, aos especialistas a qual EU tive o prazer de ter e adquirir novos conhecimentos profissionais.

As Mestras CLAUDIA MONTEIRO, MÔNICA GAMA e LUDMILLA LEITE por suas orientações e as pessoas que contribuíram de forma a acrescentar a este trabalho monográfico.

Johilma Barbosa da Silva

Em primeiro lugar, agradeço a DEUS por ter me dado força e vontade para vencer mais um desafio em minha vida.

A Minha família, especialmente aos meus pais (Luís Fernando e Julia) que me apoiaram nos momentos mais difíceis, e estavam sempre ao meu lado para que não desistisse dos meus objetivos.

O meu maior incentivo foi meus filhos (Gabryell e Filipe), que sempre me deram maior força, entendendo a minha ausência nos momentos mais especiais de sua vida.

Aos meus colegas de classe que fizeram parte desta etapa da minha vida, pela troca de experiência e pelos momentos que passamos juntos.

Jainara da Silva Ramos.

Agradeço a DEUS por estar presente na minha vida me proporcionando momentos de felicidade como este que vivencio agora.

Aos professores, agradeço pelo tempo dedicado a nós alunos compartilhando sua sabedoria e nos ajudando a vencer mais esse desafio, especialmente as minhas orientadoras Prof.^a Ma. Claudia, e a Prof.^a Ma. Ludmilla Leite a qual me ajudou bastante na elaboração deste estudo.

Agradeço aos meus pais de que deram a vida e me ensinaram a vivê-la dignamente. Que sempre me apoiaram e me apoiam cuidando para que eu consiga alcançar meus objetivos.

Aos colegas agradeço pela amizade e colaboração nesses anos de estudo, especialmente aqueles que participaram na minha equipe, em especial minha amiga Johilma Barbosa.

A meu esposo Francisco Carvalho, presente em toda minha vida acadêmica, Aos meus filhos Alvaro e Katianny pela minha ausência.

Enfim, agradeço a todos que de alguma forma ou de outra contribuíram para que essa conquista se tornasse possível, obrigado a todos.

Klercilene Delene Sabino Carvalho e Carvalho

O meu papel não se esgota nas páginas desta monografia. Para chegar a essa escolha é necessário ter acesso a livros, artigos, teses, depois vêm o entendimento, de que se trata de uma janela por onde acessamos o nosso conhecimento. Ler, entender, refletir, analisar, transformar, escrever. Este trabalho é a síntese de toda a informação que recebi através deste curso e que viabiliza conquistas, inspira transformações, dá voz às ideias.

Os meus agradecimentos aos professores capacitados que transmitiram com primor os seus conhecimentos, aos meus pais, pelas ausências sentidas e meus colegas que através da troca de experiência nos debates e trabalhos em sala ampliaram o meu nível de discussão, e a todo o corpo administrativo da Faculdade LABORO que desempenha um papel importante de incentivar a traçar um futuro diferente e melhor para seus alunos.

Regina Maria Rodrigues Pereira

“No coração do desenvolvimento organizacional estão os aspectos da vitalização, energização, atualização, ativação e renovação das organizações por meio de recursos técnicos e humanos.”

Chris Argyris

RESUMO

O Secretário Executivo hoje é multifuncional, agregando atribuições necessárias para manter-se no mercado atual. Sendo um secretário assessor e gerenciador de informações, cabe a eles desempenhar papéis que vão desde atividades simples e rotineiras até tomada de decisões com perfil gerencial, tornando-a um elo entre diferentes hierarquias. O objetivo deste trabalho foi estudar a multifuncionalidade do secretário executivo no novo cenário das organizações, a partir de literatura especializada. A metodologia foi baseada em dados exclusivamente bibliográficos, priorizando alguns autores que abordam a multifuncionalidade do secretário executivo no novo cenário dos recursos humanos nas organizações. A população do estudo foi constituída por artigos sobre a multifuncionalidade do secretário executivo no novo cenário dos recursos humanos nas organizações, publicados na literatura nacional no período de 1997 a 2015, indexados na base eletrônica: Scientific Library Online (SCIELO). Foram considerados também periódicos impressos, monografias, dissertações e teses. Conclui-se que, esse profissional era apenas o executor de tarefas agora; se tornou peça chave dentro das organizações fazendo a diferença no ambiente empresarial, por fim, discutindo o papel do profissional dentro do contexto atual.

Palavras-chave: Multifuncionalidade. Secretário Executivo. Recursos Humanos

ABSTRACT

The Executive Secretary today is multifunctional, adding necessary functions to keep up in today's market. Being an aide and secretary information manager, it is up to them play roles ranging from simple and routine activities to decision-making with managerial profile, making it a link between different hierarchies. The objective of this work was to study the multifunctionality of the Executive Secretary in the new scenario of organizations, from the literature. The methodology was based on only bibliographic data, prioritizing some authors that address the multifunctionality of the Executive Secretary in the new scenario of human resources in organizations. The study population consisted of articles on the multifunctionality of the Executive Secretary in the new scenario of human resources in organizations, published in the national literature from 1997 to 2015, indexed in the electronic database: Scientific Library Online (SciELO). They considered also printed periodicals, monographs, dissertations and theses. In conclusion, this professional was just the task executor now; became key piece within organizations making a difference in the business environment, finally, discussing the role of the professional in the current context.

Keywords: Multifunctionality. Executive Secretary. Human Resources

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	OBJETIVOS.....	11
2.1	Objetivo Geral.....	11
2.2	Objetivos Específicos.....	11
3	METODOLOGIA.....	12
4	O SECRETÁRIO EXECUTIVO.....	13
4.1	A História do Secretário Executivo.....	15
4.1.1	Importância da Qualificação.....	16
4.1.2	Qualificações Específicas.....	17
4.1.3	O novo perfil do Secretário Executivo.....	19
4.1.4	O Secretário Executivo e a Multifuncionalidade.....	19
4.1.5	Gestão Secretarial.....	20
5	O SECRETÁRIO EXECUTIVO NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS.....	22
6	CONCLUSÃO.....	27
	REFERÊNCIAS.....	28
	ANEXO A – Lei de regulamentação.....	31
	ANEXO B – Código de Ética.....	33

1 INTRODUÇÃO

Em razão das constantes mudanças no âmbito econômico, tecnológico o mercado de trabalho tem buscado profissionais com competências para atuar em diversas áreas dentro das organizações. Devido a tais mudanças, os mesmos estão ampliando suas técnicas de aprendizagem para buscar cada vez mais especializações a várias áreas de atuação cabíveis às suas competências e está sempre à frente do aperfeiçoamento nas relações interpessoais (LUCHI, 2009).

O Secretário Executivo é multifuncional, estratégico e capaz de interagir com todos os setores de uma organização. Assim este trabalho visa apresentar alguns aspectos importantes da qualificação profissional que refletem, principalmente, para a profissão de Secretário Executivo e tem como o foco principal analisar, mostrar a importância do aprendizado de Recursos Humanos no curso de Secretariado Executivo, mas também apresentar a importância das qualificações para estarem sempre atualizadas as novas tendências do mercado de trabalho cada vez mais exigente (BOND; OLIVEIRA, 2009).

Estes profissionais devem estar preparados a qualquer mudança em seu perfil para também adequar-se com as novidades e ferramentas de gestão que exigem o desenvolvimento em suas qualificações às áreas de sua profissão para atender as exigências da organização (DRUCKER, 2004).

A profissão de secretariado executivo está ligada diretamente à assessoria, portanto devido às muitas evoluções no âmbito da profissão, o profissional de secretariado hoje participa, em muitos casos, das decisões, tendo em vista que colabora ativamente dos processos administrativos. A profissão sofreu diversas mudanças nas suas funções, houve também diversas evoluções nas suas atribuições (NEIVA; D'ELIA, 2005).

As evoluções nas atividades do profissional de secretariado executivo vêm se tornando cada vez mais dinâmicas e fundamentais para o ambiente empresarial. Visando estar de acordo com as novas exigências, o profissional de secretariado precisa se aperfeiçoar e permanecer atento às novas oportunidades de desenvolvimento profissional, que na área de secretariado, tem surgido grandes oportunidades de cursos diversos (SOUZA, 2010)

Ao abordar o assunto pensou-se em averiguar a necessidade de conhecimentos na área para o secretário, uma vez que este lida diariamente com pessoas e situações que envolvem relacionamentos, administração de recursos humanos. Além disso, partiu-se da problematização de que a utilização desses conhecimentos permite uma atuação mais eficiente do profissional secretário executivo dentro das organizações.

Tal indagação levou à colocação da hipótese de que é necessário que o Secretário Executivo tenha conhecimento em Recursos Humanos para executar com eficiência suas funções devido ao fato de estar na linha de frente das organizações, sempre em contato com pessoas, sejam elas colaboradores da empresa em que atua como também clientes em geral.

Assim foi abordado referencial teórico sobre a profissão de Secretário Executivo e Recursos Humanos identificando suas multifuncionalidades e refletindo a importância do conhecimento para a atuação dos secretários, apresentando a importância das qualificações e aperfeiçoamento constantes para a profissão de secretário executivo nesta área.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Estudar a multifuncionalidade do secretário executivo no novo cenário das organizações, a partir de literatura especializada.

2.2 Objetivos Específicos

- Conhecer a história do Secretário Executivo;
- Identificar a importância da qualificação do Secretário Executivo;
- Elucidar o papel do Secretário Executivo como gestor nas organizações.

3 METODOLOGIA

Foi baseada em dados exclusivamente bibliográficos, priorizando alguns autores que abordam a multifuncionalidade do secretário executivo no novo cenário dos recursos humanos nas organizações. Ao passo que deu suporte à concretização das inquietações inerentes a pesquisa.

Para Pereira (2007, p. 83) a "revisão bibliográfica deve permitir uma compreensão adequada de qual é o estado atual e o que já tem sido feito na área da pesquisa estudada".

A população do estudo foi constituída por artigos sobre a multifuncionalidade do secretário executivo no novo cenário dos recursos humanos nas organizações, publicados na literatura nacional no período de 1997 a 2015, indexados na base eletrônica: Scientific Library Online (SCIELO). Foram considerados também periódicos impressos, monografias, dissertações e teses.

Os artigos que comporem a base de estudos foram definidos a partir dos seguintes critérios de inclusão: Publicados em periódicos nacionais, na língua portuguesa, no período de 1997 a 2015 e Indexados nas bases de dados referidas anteriormente, por meio dos descritores: Multifuncionalidade. Secretário Executivo. Recursos Humanos.

4 O SECRETÁRIO EXECUTIVO

A profissão de secretário executivo existe desde os tempos dos escribas. Porém ela só foi regulamentada em 1985 pela Lei 7.377/85. E, com o passar dos tempos, esta profissão foi ficando cada vez mais ampla e abrangente, sua função não é mais apenas recepcionar e atender telefonemas. Hoje as empresas buscam pessoas inteiradas com os negócios, capazes de aperfeiçoar a rotina dos executivos e facilitar processos burocráticos. Assim, o profissional de hoje tem muito mais funções, responsabilidades e também precisa estar muito bem informado sobre o que acontece dentro e fora das empresas em que atua. (BOND; OLIVEIRA, 2009)

As responsabilidades do secretário no mundo moderno englobam desde atividades técnicas, redação, atendimento telefônico, arquivos, organização de eventos, assessoria direta aos executivos, administração de conflitos, gerenciar equipes, comunicações internas, externas, processos administrativos, financeiros, planejamento de operações e até mesmo administrar a rotina do departamento em que trabalha sendo a ponte entre seu departamento e as demais áreas da empresa interligando seus conhecimentos, ou seja, o secretário precisa ser multifuncional (CARVALHO; GRISSON, 2003)

A competitividade e as instabilidades nas organizações obrigam o profissional do novo milênio a agir desta maneira, fazendo com que o crescimento, os resultados de uma organização sejam obtidos à custa das competências pessoais e não só das habilidades técnicas (SATT; CRISTELLO, 2009).

Além dos requisitos de polivalência e multifuncionalidade, o secretário precisa ter flexibilidade, saber trabalhar em equipe, ser criativo, estar predisposto a aceitar mudanças e desafios constantes, pois são traços que as mudanças das sociedades transformaram em exigência para a organização da vida social. Com o avanço da tecnologia digital, por exemplo, se fez necessário, urgente aprender o inglês e dominar pelo menos o “pacote Office”.

Atualmente o secretário é assessor, usando em sua bagagem intelectual; assistente, usando as técnicas secretariais; facilitador, sendo o elo entre empresa, colaboradores, clientes internos e externos; coordenador, administrando relacionamentos e conflitos. Tem velocidade em suas tarefas, é uma pessoa de visão ampla, procura sempre entender as pessoas à sua volta (SABINO; ROCHA, 2004).

Na profissão tem que, manter-se organizado é a melhor forma de agilizar as pendências diárias, deixando sempre em fácil acesso todos os papéis, documentos e telefones importantes. Para isso é essencial fazer um planejamento semanal ou até mesmo diário,

realizar um projeto de cada vez e procurar terminar o que já foi começado, não deixar para depois o que pode ser feito agora. Ao receber as tarefas, é importante fazer o que puder imediatamente para que não haja acúmulo delas. Outro ponto importante no cotidiano de um secretário é saber priorizar e ordenar as atividades (KLAUS; BÍSCOLI, 2009).

Verificar tudo que chegar até suas mãos imediatamente, mesmo que seja uma olhada rápida apenas para se inteirar no assunto e se dedicar mais tarde. Ser positivo, otimista, acreditar que as coisas darão certo e em seu potencial, dividir as tarefas complicadas em partes, quando possível pedir ajuda ou delegar tarefas, estabelecer prazo de início, conclusão de tarefas, buscar perfeccionismo, sem tornar isso neurose, saber aceitar erros, deslizes, tudo isso ajudará ao realizar suas tarefas e a ser eficiente para concluí-las (NEVES, 2010).

Assim como tentar dominar o máximo possível a escrita e a fala, buscar sempre cursos disponíveis para melhorá-las, mesmo sendo uma de suas habilidades.

É em momentos de tensão e desafios que as emoções são colocadas à prova e solicitadas para trabalhar com a razão, o que leva a novas oportunidades, gerando desenvolvimento profissional. A inteligência emocional pode ser desenvolvida através de exercícios que envolvem algumas competências. Para isso, é necessário gerenciar a si mesmo, buscar autocontrole, permitindo-se pensar antes de agir, administrando assim seus impulsos, evitando ter atitudes que possa vir a se arrepender depois. É preciso ser capaz de se adaptar às situações para alcançar seus objetivos. Ser flexível e ter foco em momentos de tensão também são ótimos exercícios de autocontrole. O secretário deve estar motivado, pronto para as oportunidades, superar obstáculos, aprender com eles para que possa seguir em frente mais forte e preparado. Tem-se que avaliar a capacidade de se colocar no lugar das outras pessoas, compreendê-las, entender realmente o que se passa com elas. É necessário também exercitar a liderança situacional, gerenciar conflitos, colaborar e saber trabalhar em equipe. Exercitar a capacidade de lidar com as pessoas difíceis. Investir em atividades e oportunidades que possam lhe trazer maior controle emocional, pois com isso será um profissional excelente e valorizado dentro e fora de sua empresa (BOND; OLIVEIRA, 2009).

Neste contexto Bortoletto *et al* (2009) colocam a missão do secretário executivo atuar como agente facilitador, consultor e empreendedor, compreendendo a empresa, sua cadeia produtiva, sua razão de ser e seus objetivos, oferecendo dessa maneira melhoria contínua da qualidade, por meio de um assessoramento inovador e proativo praticado dentro dos princípios da ética profissional, capaz de desenvolver uma gestão competente de controle e cooperação entre os setores e as pessoas, acompanhando as mudanças de paradigmas organizacionais na busca de aperfeiçoamento e agregação de valores, sob uma visão holística

e criativa, auxiliando assim a administração executiva na organização do fluxo da informação e do tempo, para a consecução eficaz dos objetivos e metas da empresa, praticando com dinamismo e comprometimento seu papel multifuncional, dentro de um ambiente cordial e agradável.

Portanto, o secretário é profissional apto a desenvolver diversas atividades paralelamente, assim como administrar sua rotina diária com eficiência e eficácia que lhe são indispensáveis.

4.1 A História do Secretário Executivo

Os primeiros registros da profissão de secretário executivo datam do tempo dos faraós e essa função era exercida apenas pelo sexo masculino, tendo como representantes os escribas.

Em 1902, havia cerca de 50 mil secretárias, com salários mais baixos do que os exigidos pelos homens. Foi em 1911, que elas se reuniram para reivindicar melhores condições de trabalho e conquistaram uma semana de férias por ano (não remuneradas). No entanto, foi a partir da Primeira Guerra Mundial, quando os homens deixaram suas atividades para irem ao campo de batalha, que a mão de obra feminina ganhou uma maior atuação na profissão. Depois de lutas e conquistas, apagou-se a figura do homem como secretário executivo, colocando a profissão como predominantemente feminina (NEVES, 2010).

Desde a década de 1990, o secretário executivo vem passando por grandes mudanças profissionais e acadêmicas que estão estabelecendo novo perfil desse profissional. Para Portela e Schumacher (2006) esse novo perfil profissional tem as seguintes características:

Visão da empresa como um todo, tendo conhecimento de departamentos econômicos e de produção também;

Posicionamento social perante o mundo, importando-se com os acontecimentos e problemas a sua volta;

Pro-atividade, contribuindo com ideias e visões diferentes para organização; utilização da tecnologia como principal instrumento; conhecimento sobre teorias administrativas e que sabe interpretar ambientes organizacionais.

Todas as características citadas mostram como o secretário executivo é importante dentro de uma organização. Ele é o “agente de mudança”, isto é, possui um olhar diferente disposto a propor soluções que ainda não foram pensadas.

4.1.1 Importância da Qualificação

O mercado de trabalho está em constante transformação a cada momento as pessoas são surpreendidas por uma quantidade muito grande de informações, tecnologias que podemos utilizar no dia a dia, tornando-se uma obrigação nos adaptarmos à elas, para acompanhá-las, é importante que se tenha um amadurecimento profissional; um bom relacionamento com as demais pessoas; que se esteja sempre em busca de aprimoramento com seus talentos, conhecimentos, comprometimento e responsabilidade. Ser eficiente é essencial, pois nos tempos da globalização, o trabalho está cada vez mais competitivo, a qualidade deixa de ser um diferencial para ser uma obrigatoriedade, sem ela o profissional não sobrevive no mercado de trabalho (SANTOS; SILVA, 2009).

O bom profissional está sempre em busca de aperfeiçoamento, não apenas em sua área, mas em todos os campos possíveis, afinal conhecimento nunca demais. Este é um processo de formação e aprendizagem contínuo, em que é preciso ter consciência que os valores são outros, exigindo, conseqüentemente, que se eliminem os preconceitos, quebrem paradigmas, para enxergar as oportunidades e aumentar a visão do futuro (MOREIRA, 1997).

O secretário deve expressar engajamento pessoal, demonstrando responsabilidade, lealdade e capacidade de tomar decisões, construindo seu conhecimento. O profissional mais procurado hoje é o que administra suas emoções de maneira inteligente e ainda consegue alcançar bons resultados (NEVES, 2010).

Apesar de muitos das novas gerações já possuírem graduação, pós graduação e MBA, ainda continua muito pessoais que estejam alinhados aos interesses da empresa. Este é um ponto fundamental no processo de desenvolvimento, aprimoramento profissional de um indivíduo. Um indivíduo emocionalmente inteligente consegue mobilizar suas emoções estrategicamente para alcança suas metas (KLAUS, BÍSCOLI, 2009).

Para isso, o profissional precisa conseguir reconhecer, aceitar, escolher e controlar suas emoções nas mais diversas situações, o que é muito difícil, pois o ser humano é racional e emocional ao mesmo tempo, e saber conciliá-los é uma tarefa um tanto complicada e que exige muito treinamento e força de vontade, e quanto mais se trabalha a razão com a emoção, mais força e potencial se possui. (PORTALA; SCHUMACHER, 2006).

O mercado de trabalho está em constante transformação, por isso o indivíduo precisa estar sempre atualizado e familiarizado com tais mudanças, para que possa sempre se aperfeiçoar e crescer como pessoa e como profissional.

A profissão de secretariado está crescendo no mercado e sendo cada vez mais valorizada e abrangente, pois seus profissionais se esforçam ao máximo para serem os melhores para suas e futuras empresas, e estão sempre em busca de aprimoramento em todos os campos possíveis, estando sempre preparados para as oportunidades do futuro e para as exigências do mercado (BARROS, 2008).

4.1.2 Qualificações Específicas

O secretário era visto antigamente como alguém que estava à disposição, sendo, apenas, o cartão de visita das empresas. Porém, no cenário atual, atua como líder, sendo acessível e criando projetos para a melhoria do desenvolvimento da empresa e, para que este profissional continue nesta evolução, existem algumas qualificações específicas que são essenciais para a atuação do secretário e que torna sua assessoria ao executivo mais completa e eficiente (BRUNO, 2006).

Liderança para que tenha a visão da empresa como um todo e autoridade necessária para supervisionar se responsabilizar pelo desenvolvimento, solução de conflitos, tomada de decisões dos setores que lhes são correspondentes de maneira objetiva, mostrando flexibilidade, predisposição para negociações, sendo empreendedor e adaptador de eventuais mudanças no ambiente de trabalho, de maneira que possa aplicar programas de motivação, benefícios, sempre mantendo contato com todos os colaboradores com senso de integridade e justiça, interligando os setores e repassando as informações pertinentes para o alcance do objetivo em comum, pois conforme Moreira et al (1997, p. 24) “hoje compreende-se a liderança como um fenômeno tipicamente social, uma influência interpessoal exercida numa dada situação dirigida através do processo de comunicação humana para a consecução de um ou mais objetivos específicos”.

Comunicação interpessoal para que seja eficaz para lidar com situações que haja barreiras na comunicação interna e externa da organização, sempre transmitindo sua mensagem e intenções de forma objetiva e clara certificando-se de que foi compreendido tanto na comunicação falada como escrita (CARVALHO, 2004).

Psicologia organizacional para que possa ser capaz de avaliar e entender os sentimentos presentes nas organizações, solucionar conflitos, avaliar o comportamento do colaborador desde a entrevista de emprego até a sua atuação na organização, e para que possa manter seu controle emocional, organizar o clima da empresa para a melhoria da qualidade de

vida no trabalho, e também realizar treinamentos para intensificar as habilidades dos colaboradores e programas de motivação (BRUNO, 2004).

Recursos Humanos para que possa analisar cargos e salários de acordo com as atividades de cada um, analisar currículos, fazer recrutamento e seleção de colaboradores, sendo criativo, inovador para criar e coordenar programas de motivação, processos de tomada de decisões e também de melhorias beneficiando os colaboradores e os executivos, e saber dar espaço e oportunidades para que sejam apresentadas e utilizadas as habilidades de cada um e melhorar o relacionamento interpessoal, sendo autoconfiante e também acreditando na capacidade de cada colaborador (FREITAS, 2007).

Gestão administrativa e política para que possa ter o domínio sobre organização, planejamento estratégico, análise de recursos, coordenação, controle e tendo foco para melhor avaliar a execução das atividades de sua competência, com autonomia e capacidade de influenciar e tomar decisões de maneira correta, estar pronto para situações inesperadas e oferecer soluções (MOREIRA *et al.*, 1997).

Ética profissional sempre mantendo boa conduta e comportamento de maneira que não afete ou desrespeite os demais na organização, agindo de acordo com regulamento interno, não aproveitando da proximidade com o executivo para conseguir tratamento diferenciado perante aos demais, pois de acordo com o Código de Ética do Profissional de Secretário Executivo, publicado no Diário Oficial da União em Julho de 1989, em seu capítulo IV, ao que se remete à relação com a empresa,

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades:

a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. - É vedado aos Profissionais: a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho. (FENASEC)

Pro-atividade, estar sempre conectado e atualizado das exigências e novidades no mercado de trabalho, buscando especializações em sua área e estar sempre pronto para as mudanças (LIMA, 2001).

É muito importante estar sempre em busca de aperfeiçoamento e de novas habilidades para manter se atualizado e capaz de atender às exigências do mercado de trabalho que está em constante transformação devido as mudanças mundiais tanto econômicas quanto tecnológicas.

4.1.3 O novo perfil do secretário executivo

O Secretário Executivo sofreu diversas alterações no seu perfil ao longo dos tempos. No surgimento da profissão era basicamente de copista, apesar de os escribas possuírem perfeito discernimento dos assuntos copiados. Contudo, na idade média, com instituição das monarquias absolutistas, latifundiárias, escravistas, teocêntricas, e principalmente com a restrição do conhecimento aos nobres, a profissão quase desapareceu, ficando todo o conhecimento como exclusivo aos monges que atuavam como copistas e até mesmo como secretários (BRUNO, 2006).

Com a evolução das atividades desenvolvidas pelo profissional secretário teve grande impulso com o advento da evolução tecnológica quando as atividades de arquivamento, processamento, gerenciamentos de dados e informações ficaram quase que instantâneas (CARVALHO, 2004).

Atualmente, o perfil do secretário inclui gerenciar informações, editar os documentos da empresa; intermediar, habilitar, avaliar, gerenciar rotinas, serviços, clientes internos e externos. O mercado de também exige habilidades profissionais básicas como proatividade, polivalência, entusiasmo, eficácia e conhecimento hábil nas tecnologias de informação. Comentar o perfil de antes e hoje auxilia no entendimento das atividades exercidas pelo secretário ao longo dos séculos e também ajuda a compreender os novos espaços de atuação que surgem a cada dia (CALDAS et al., 2015).

4.1.4 O Secretário Executivo e a Multifuncionalidade

A profissão de secretário, assim como tantas outras, está sempre acompanhando a evolução do tempo e as novas exigências do mercado de trabalho. Aquele profissional que apenas atendia ao telefone anotava recados e agendava os compromissos do chefe faz parte do passado. Os anos 90 chegaram desfazendo o mito da secretária como sendo uma vocação feminina, cúmplice, passiva ou subserviente (VIEIRA, 2009). Com a globalização o secretário (a) tem a oportunidade de trocar informações com colegas de outros países, o que vai

enriquecer sua vida pessoal e profissional. Entretanto, essas novas características da profissão exigem um secretário competente e comprometido com o desenvolvimento e aperfeiçoamento das suas atividades.

Com a evolução exige-se do secretário estar comprometido com o todo empresarial, ser polivalente, negociador, programador de soluções, proativos, conhecedor de técnicas secretariais, organizado, dominar mais de um idioma, conhecer informática e estar em contínuo aperfeiçoamento. Portanto, falar da importância da formação de secretárias (os) com capacidade para atuar com ética, competência, empreendedorismo, é falar da melhoria do desempenho geral das próprias organizações e da sociedade.

Por conta da multifuncionalidade deste profissional, a Organização das Nações Unidas (ONU) refere-se à profissão como a 3ª com maior crescimento no mundo nas últimas décadas. A multifuncionalidade não é só uma vantagem, mas uma meta que as empresas têm perseguido, considerando que o profissional deva ter muito mais do que só o desenvolvimento de tarefas e funções de seu cargo, mas, principalmente, a capacidade de obter novos conhecimentos e estar preparado para oferecer soluções aos diversos problemas enfrentados pela sua empresa (BERTOLINO 2009).

4.1.5 Gestão Secretarial

A Gestão de pessoas já está bem clara e definida enquanto processo realizado pelo Secretário Executivo, mas a gestão secretarial ainda não, o que se pode conceituar é as competências gerenciais e habilidades dos profissionais e ligá-las a essa gestão, ainda criança. Se o Secretário Executivo, enquanto gestor, seja em qualquer área, tem suas atribuições próprias, porque não chamar esse conjunto de atividades específica, ou processos interligados de Gestão Secretarial, tendo em vista que são realizadas por um profissional da área. Então a gestão secretarial é esse conjunto de atividades e processos desenvolvidos pelo gestor secretarial, desde que as atribuições do Secretário Executivo vão além de simples execução.

Segundo Lasta e Durante (2008 apud Silva et al, 2012, p.109):

Natalense foi o pioneiro na afirmação de que o secretário executivo é um gestor. A autora considera funções básicas do gerente o planejamento, a organização e o controle dos recursos humanos e materiais visando o alcance dos resultados e atribui ao secretário o papel de planejar, organizar e controlar a infraestrutura de atuação gerencial, sendo necessário para assessorar um gerente e conhecer as mesmas técnicas utilizadas por ele.

Para consolidar-se como Gestor Secretarial, o profissional de secretariado deve aplicar todos os conceitos aprendidos da administração em sua área de atuação, assim como o faz a gestão de pessoas.

5 O SECRETÁRIO EXECUTIVO NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS

Segundo Marras (2000), a área de Recursos humanos surgiu devido a necessidade contabilizar os registros dos trabalhadores para ter controle das horas trabalhadas, das faltas dos funcionários, das admissões, demissões e seus motivos, da necessidade de reter os funcionários de grande serventia e de fazer com que através deles os custos se reduzissem.

Para se trabalhar com pessoas é necessário conhecer e entender o comportamento humano, conhecer sistemas e práticas existentes para se construir uma equipe de trabalho motivada e qualificada, para que isso aconteça com sucesso dentro das organizações é necessário também conhecer metas, as questões tecnológicas, econômicas, sociais e jurídicas da empresa para que se possa trabalhar em equipe e chegar ao objetivo organizacional em comum. O departamento de recursos humanos tem como objetivo administrar o comportamento interno e potencializar o rendimento dos colaboradores na empresa, responsável por recrutar, selecionar e avaliar o desempenho dos mesmos, dar treinamentos para aperfeiçoar suas funções e retê-los por suas habilidades diferenciadas (LIMA, 2001).

O profissional do setor recursos humanos é responsável por desenvolver, promover programas voltados para melhorias focando no desenvolvimento dos colaboradores, proporcionando um ambiente de trabalho que atenda às necessidades a curto e longo prazo, gerando assim resultados positivos para a empresa. E a melhor maneira para isso é investir em seus colaboradores, pois as organizações dependem diretamente deles, portanto é necessário mantê-los treinados, bem preparados de todas as formas, com espírito de equipe e principalmente muito bem motivado, pois as pessoas empenham seus esforços em troca de recompensas. É fundamental, também, verificar as necessidades da organização e do colaborador, dar espaço e oferecer oportunidades para que possam ser aplicadas as habilidades já existentes nos colaboradores e também as adquiridas através dos treinamentos para estabelecer o nível de desempenho desejado (CALDAS et al., 2015).

O diretor executivo de recursos humanos da SodexoMotivationSolutions, Thiago Zanon, em entrevista para a revista Você S/A (2012), disse:

Hoje para ser um profissional desse setor é essencial ter conhecimento humanista e principalmente ser dotado de uma empatia profunda que lhe proporcione ótima relação tanto com os executivos quanto com os trabalhadores, é estar comprometido com o sucesso da organização, sem perder o foco de que são as pessoas que fazem isso acontecer.

Coloca-o que "algumas vezes, na ânsia de provar que entendem de negócios, os executivos de recursos humanos esquecem que precisam, sim, entender de gente", pois atuar em recursos humanos exige muito mais que habilidade para lidar com pessoas, é preciso também ter visão holística, capacidade de liderança e pensamento estratégico para gerar vantagens que incentivem os colaboradores a atingirem suas metas, é preciso conhecer a empresa não apenas como um todo, mas também suas partes, conhecer bem o histórico, estrutura organizacional, e principalmente se autoconhecer, para que assim saiba administrar os colaboradores.

Hoje em dia os recursos humanos têm papel muito importante dentro das organizações, e para que o programa funcione é necessário que os profissionais tenham domínio sobre algumas áreas que complementam as suas habilidades. Desse modo, Bohlander e Snell (2009, p. 33) mencionam que:

Os profissionais de recursos humanos precisam ser capazes de gerenciar processos de mudanças de modo que as atividades do mesmo sejam efetivamente combinadas com as necessidades da empresa, envolvendo habilidades interpessoais, solução de problemas, inovação e criatividade.

Logo, é essencial ter a capacidade de integrar os recursos humanos, as competências de mudanças, os negócios da empresa e controlar a estrutura da organização. O recrutamento é o processo de localizar pessoas com potencial que possam trabalhar para uma organização e encorajá-los a se candidatar a vagas existentes, e durante este processo é importante que sejam realizados esforços para informar aos candidatos sobre os requisitos necessários para cada cargo (CARVALHO, 2004).

Portanto antes de fazer o recrutamento de novos colaboradores é necessário fazer uma análise dos cargos com vagas em aberto, e para isso é importante ter em mãos um roteiro com a descrição de tarefas que estes cargos executarão, contendo a descrição do cargo com os principais deveres a serem exercidos, as funções essenciais especificando detalhadamente suas responsabilidades e funções e os requisitos necessários para executar as tarefas. Para a montagem deste roteiro é preciso ter domínio da escrita para que as descrições sejam diretas, claras e específicas e redigidas com simplicidade. As atribuições do cargo devem ser organizadas de acordo com sua importância, os requisitos necessários devem ser dispostos conforme as habilidades que são exigidas para cada cargo, como o grau de instrução do funcionário, sua experiência na área e aspectos pessoais como comportamento interpessoal, capacidade de tomada de decisões entre outras. Para otimizar o processo pós seleção é

importante que contenha também a pessoa à qual o funcionário irá se reportar quando contratado e o departamento que será lotado (CALDAS et al., 2015).

Após a montagem do roteiro com a descrição dos cargos poderá dar início ao processo de divulgação das vagas através dos meios de comunicação, e para isso será utilizado o mesmo método da descrição de cargos, os anúncios terão que ser em linguagem simples e direta discriminando exatamente os cargos com vagas em aberto de maneira que os interessados saibam as tarefas que serão executadas, e a forma que deverão utilizar para enviar seus respectivos currículos, dessa forma a seleção será afinada e direcionada às pessoas certas para cada vaga (BOHLANDER; SNELL, 2009).

Quando é anunciada a abertura de vagas geralmente a organização já tem alguns currículos arquivados que foram enviados antes da abertura, estes currículos devem ser arquivados de maneira organizada e prática para o processo de seleção de currículos, preferencialmente por ordem alfabética e por habilidades, para que possam ser organizados e separados para as vagas, pois eles poderão ser utilizados juntamente com os que chegarão após a abertura de vagas. Para o anúncio, utilizando o domínio da linguagem falada, escrita, e também com conhecimento dos diversos meios de comunicação existentes para que todos os critérios sejam atendidos, pois é importante que os candidatos estejam a par das qualificações requeridas e também das oportunidades que a empresa disponibiliza para o arquivamento dos currículos já existentes na organização utilizando todo o seu conhecimento a respeito (MARRAS, 200).

Após o recrutamento e a seleção é feita a contratação dos novos colaboradores, todos com suas habilidades e qualidades, porém ainda assim é necessário dar treinamento para que eles conheçam o sistema da organização para que aperfeiçoem as habilidades à vaga que acabam de preencher. Para que o treinamento seja eficiente é importante fazer uma análise da empresa identificando onde a ênfase do treinamento deve ser para que esteja por dentro da cultura e a forma de conduzir os negócios da empresa, a organização e disponibilização dos ambientes, a ligação e modo de comunicação entre os setores, e também para que conheça os supervisores e encarregados de cada setor assim sempre saberão a quem se reportar em qualquer situação (PASTORE, 2014).

No entanto acontecem nas organizações, conflitos, situações inesperadas que envolvem os funcionários. Neste sentido para solucionar eventuais conflitos e incentivar os colaboradores é preciso acelerar o processo de tomada de decisões onde o departamento de recursos humanos pode sugerir aos executivos que seja criado um ou vários grupos de solução de problemas, ou círculos de qualidade dentro das organizações, que poderão ser compostos

por cinco ou dez funcionários, que fazem trabalhos semelhantes relacionados para se reunirem regularmente para identificar, analisar e sugerir soluções para problemas comuns, pois é uma maneira de alinhar as habilidades dos funcionários com as necessidades da empresa que também faz com que os colaboradores participem diretamente das principais metas da empresa de incorporar sugestões para melhorar a qualidade de produtos e serviços para reduzir custos. Tais sugestões serão levadas aos executivos que decidirão se elas serão implementadas (BOHLANDER; SNEL, 2009).

Ao planejar o presente estudo indagou-se: Qual a necessidade do conhecimento em recursos humanos para o profissional de secretariado executivo? Uma hipótese pode ser pelo fato de o Secretário ser o elo entre o executivo e os colaboradores, interligando os departamentos, sendo uma pessoa neutra na empresa e ouvindo ambas as partes para assim solucionar conflitos, por estar em constante contato com as contratações e pelo seu amplo conhecimento sobre a empresa como um todo.

Por sua experiência em assessorar, é favorável à cooperação, sendo um intermediador das relações interpessoais, de conhecimentos e informações da organização, melhorando assim as atividades gerenciais do setor de recursos humanos. Usando todo seu conhecimento estratégico e sendo agente facilitador, pode executar o processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores, pois é neste momento que se construirá uma base sólida para o fortalecimento da empresa. Sendo assim o secretário executivo poderá executar com eficiência estas tarefas. Vale ressaltar:

O secretário desempenha um papel muito importante na classificação, manutenção, conservação, armazenamento e localização de documentos dentro da empresa (BOND; OLIVEIRA, 2011, p. 123).

Da mesma forma, este profissional ainda possui habilidades de liderança e motivação, necessários para o trabalho em equipe.

Sendo assim, o secretário através do seu conhecimento da empresa não apenas como um todo, mas também de suas partes poderá fazer uma análise sobre a necessidade do setor, elaborar e apresentar os tópicos de recrutamento, seleção e treinamento de novos colaboradores (VEIGA, 2007, p 55).

Na execução de suas rotinas o secretário consegue perceber o comportamento dos colaboradores de todos os setores, observando, ouvindo e analisando os motivos de eventuais reivindicações, relacionando-se de maneira imparcial com todos, para poder resolver os conflitos, trabalhando sempre para melhorar a qualidade de vida no trabalho e o

relacionamento entre os indivíduos. O secretário executivo por atuar interligando as competências dos colaboradores com a realidade da empresa e também por ser o elo entre os executivos e os demais colaboradores, e com amplo conhecimento da estrutura da empresa pode estar na coordenação de grupos de solução de problemas, juntamente com o gestor de recursos humanos, para auxiliá-lo na análise e condução dos problemas encontrados (NEIVA; D'ELIA, 2005).

Pode, ainda, preparar e apresentar materiais de endomarketing, para que os colaboradores estejam diretamente ligados ao sucesso da empresa, mantendo-os cada vez mais motivados. Outro ponto importante é que semelhante ao profissional de Recursos Humanos, o secretário possui 'habilidade para lidar com pessoas, é preciso também ter visão holística, capacidade de liderança e pensamento estratégico para gerar vantagens que incentivem os colaboradores à atingirem suas metas, é preciso conhecer a empresa não apenas como um todo mas também suas partes, conhecer bem o histórico, estrutura organizacional, e principalmente se autoconhecer, para que assim saiba administrar os colaboradores (KLAUS; BÍSCOLI, 2009).

Diante do exposto, fica visível que os conhecimentos específicos da área secretarial bem como da área de recursos humanos, uma vez que as funções e atividades de ambos estão diretamente relacionadas.

6 CONCLUSÃO

Conclui-se com esta pesquisa, ser essencial que o secretário executivo tenha conhecimento em recursos humanos, pois está em constante contato com os colaboradores da empresa, deve ter habilidade de se adaptar às mudanças, as novas tecnologias, informações, utilizando sua visão holística da organização e seu pensamento estratégico. É o setor de recursos humanos e o secretário executivo caminham lado a lado dentro da empresa, e ambos são de extrema importância, pois nos recursos humanos ocorre toda a rotatividade de documentação trabalhista. Por trabalhar diretamente com a diretoria, o secretário precisa saber o que acontece em todos os setores da empresa para dar um bom assessoramento ao executivo.

O secretário executivo deve se manter neutro dentro da organização, ouvindo, buscando entender ambas as partes, deve ser capaz de identificar problemas, encontrar soluções rápidas e práticas. Portanto, é necessário que este saiba como lidar com todos, pois estabelece contato com contratações, treinamento, atuação dos colaboradores e principalmente, é o elo entre o executivo e os demais setores.

Ao dar atenção especial à especialização de recursos humanos, este profissional coloca-se à disposição da empresa para colaborar no desenvolvimento de suas atividades e alcançar os objetivos traçados. Da mesma forma, a empresa sabe que pode contar com ele para chegar ao melhor resultado possível enquanto empresa e sociedade organizada. Assim, considera-se, ao finalizar esse estudo, que o secretário é um profissional para realizar as atividades relacionadas ao departamento de recursos humanos. Isto, devido ao interesse pessoal e profissional, aprendizado específico e, em especial, por estar, constante e diretamente se relacionando com todos os níveis hierárquicos da organização.

REFERÊNCIAS

- Associação Brasileira de Recursos Humanos da Bahia. **O Novo Perfil do Profissional de Recursos Humanos**. 2014. Disponível em: <http://abrhba.org.br/noticia/o-novo-perfil-do-profissional-de-recursos-humanos>. Acesso em: 06 set. 2015.
- BARROS, T. A. **Processos de categorização na seleção de secretárias executivas: a fala-em-interação de uma 'gatekeeper'**. Rio de Janeiro, 2008. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio).
- BERTOLINO, Valdessara. **O Profissional Multifuncional**. 2014. Disponível em: http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/comportamento/210103-prof_multifuncional_valdessara.shtm. Acesso em: 15 set. 2015.
- BOHLANDER, George e SNELL, Scott. **Administração de Recursos Humanos**. 14. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do Profissional de Secretariado: Conhecendo a Profissão**. Curitiba: Ibplex, 2009. V. 1,2,3.
- BORTOLETTO, Carmen Cristina. FERREIRA, Carolina Gomes. NERES, Claudia Simone. ANDRADE, Elisângela. PASCHOALIN, Silvia Peretti. **A Arte de Secretariar**. Missão: Profissional de Secretariado. 2014. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_profissao_secretariado.html. Acesso em 15 set. 2015.
- BRUNO, I. M. **O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações**. São Paulo, 2006. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- CARVALHO, A. P. (org.). **Talentos brasileiros do Secretariado Executivo**. São Paulo: Ed. Parma Ltda, 2004.
- CARVALHO, Antônio Pires; GRISSON, Diller. **Manual do Secretariado Executivo**. 3. ed. São Paulo-SP: Editora D' Livros, 606 p., 2003.
- CALDAS, Delcimara; NERES, José; RIBEIRO, Nilzenir. **Secretariar é uma arte: estudos reunidos**. São Luís: Edfama, 2015.
- CHIZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 2005.
- Código de Ética do Profissional de Secretariado**. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html. Acesso em 04 de Novembro de 2014.
- BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do Profissional de Secretariado: Secretário como Cogestor**; 2009.
- DRUCKER, Peter F. **O melhor de Peter Drucker: A Administração**. 7ª Ed. São Paulo: Nobel, 2004.

FREITAS, K. O lugar da Secretária: implicações históricas de gênero no trabalho e imagem da profissão. Artigo apresentado no **I EnGPR** – Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho. Natal, 2007.

GAJ, Luis. **O Estrategista**. São Paulo: Person Education. 2002.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas; 2002.

KLAUS, Valéria de Oliveira de Freitas; BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso. Comunicação e Gerenciamento de Conflitos na Profissão de Secretário Executivo. In. **Revista Expectativa**, vol. VIII - n. 8 - pp. 21-25. Campus de Toledo, 2009.

LIMA, S. F. **De que maneira as novas tecnologias comunicacionais vêm mudando a imagem da Secretária Executiva nas organizações**. São Paulo, 2001. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP).

LUCHI, Sandrine. As dez profissões em alta. A TRIBUNA – Vitória, **Economia**. p. 38, 15 fevereiro 2009.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 2001.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos**: do operacional ao estratégico. 9. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MOREIRA, Claudia Maria M. COELHO, Claudio Ulysses F. PINHEIRO, Anamaria S. **Habilidades Gerenciais**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1997.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB A. Thomson, 2005 (Coleção Cursos IOB).

NEVES, Maria da Conceição de Oliveira. **Introdução ao Secretariado Executivo**. São Paulo: Editorama, 2010.

PASTORE, Caroline. **O Novo Profissional de RH**. 2014. Disponível em: Acesso em 06 set. 2015.

PEREIRA, J. M. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do Secretário Executivo**. Santa Cruz do Rio Pardo: Editora Viena, 2006.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado**: do escriba ao webwriter: a história, a evolução e as competências do Secretariado no 3º milênio. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Heliofabia Tavares; SILVA, Miriam Assunção. **A multifuncionalidade do secretário Executivo da teoria acadêmica a prática profissional**: Um estudo no mercado ludovicense. Faculdade FAMA. Monografia, 2009

SILVA, Joelma Soares da, BARROS, Conceição de Maria Pinheiro & BARBOSA, Maria Flaviana Silva. **Fundamentação da gestão secretarial**: um estudo bibliométrico. *Revista Gestões secretariado*, São Paulo, v.3, n.2, pp.106-126.2012, julho/dezembro. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs2.2.4/index.php/secretariado/article/view/114/pdf-14>. Acesso em: 27 maio de 2015.

SATT, G.P.M; CRISTELLO, E.M. Motivação versus Produtividade: o impacto do fator motivação na produtividade das organizações. **Anuário da Produção Científica dos Cursos de Pós-Graduação**. v. IV, n. 4, 29-46, 2009.

SOUZA, Renata Andrade de Lima. **O Profissional do Secretariado e seus Desafios no Contexto da Sociedade Globalizada**, 2010.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado Executivo**: técnicas e comportamento. São Paulo: Érica, 2007.

ANEXO A – Lei de regulamentação

LEI E REGULAMENTAÇÃO

Registro Profissional

Todo profissional de secretariado, inclusive com registros como Assessora, assistente, auxiliar administrativo, deve ter seu registro junto à antiga DRT - Delegacia Regional do Trabalho, atual SRTE-Superintendência Regional do Trabalho e Emprego.

Veja se você está enquadrada na Lei 7.377/85, complementada pela Lei 9.261/96 e se informe no seu sindicato estadual como tirar o registro.

Lei de Regulamentação da Profissão

Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República.

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art.2º. Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.4º. desta Lei.

II - Técnico em Secretariado

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau

b) portador de certificado de conclusão do 2º. grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.5º. desta Lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

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 expediente e outras tarefas correlatas;

IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;

X - conhecimentos protocolares.

Art.5º. São atribuições do Técnico em Secretariado:

I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;

II - classificação, registro e distribuição de correspondência;

III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;

IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art.6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art.2º. desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no Art.3º., a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts.4º. e 5º.

Art.7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º. Revogam-se as disposições em contrário.

José Sarney

Almir Pazzianotto

Fernando Henrique Cardoso

Paulo Paiva

ANEXO B - Código de Ética

Código de Ética do Profissional de Secretariado

Esse Código de Ética é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto da nossa atuação como profissionais. Se você ainda não o conhece, invista cinco minutos na sua leitura. Se você já o conhece, aproveite para relê-lo. Deixe-o à mão, divulgue-o entre as colegas de profissão, mostre-o ao setor de RH de sua empresa e aos executivos.

Faça uma reflexão e veja como - individualmente ou em grupo - o Código pode ser melhor conhecido e, principalmente, colocado em prática. Sempre que fizer sua auto-avaliação profissional, tenha o Código de Ética como parâmetro.

Código de Ética

Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.

Capítulo I

Dos Princípios Fundamentais

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. - Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

Capítulo II

Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias: a) garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação; b) participar de entidades representativas da categoria; c) participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria; d) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora; e) receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade; f) ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos/Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional; g) jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

Capítulo III

Dos Deveres Fundamentais

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários: a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional; b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética; c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento; d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público; e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades; f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços

tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades; g) lutar pelo progresso da profissão; h) combater o exercício ilegal da profissão; i) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Capítulo IV

Do Sigilo Profissional

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

Capítulo V

Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários: a) manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria; b) estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais; c) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social; d) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais: a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais; b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário; c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI

Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. - É vedado aos Profissionais: a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

Capítulo VII

Das Relações com as Entidades da Categoria

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

Capítulo VIII

Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações: a) transgredir preceitos deste Código; b) exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica; c) utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.