

SECRETARIADO E ASSESSORIA ORGANIZACIONAL: UMA REVISÃO DA LITERATURA NARRATIVA

Marta Reijane Oliveira¹
Stella Maria Carvalho de Melo²

RESUMO

A assessoria organizacional é um tema recente e que, ainda, carece de discussões teóricas, mas é um ramo a ser explorado pelo profissional de secretariado. A problemática desta pesquisa foi: de que forma o profissional de secretariado pode atuar na assessoria organizacional das empresas? Deste modo, o objetivo geral da mesma foi discorrer sobre a atuação do secretário executivo como assessor organizacional, evidenciando a inserção e evolução da assessoria organizacional dentro do secretariado executivo, assim como a formação e o desenvolvimento do seu potencial na área. Por sua formação multidisciplinar, o secretário executivo pode desenvolver a assessoria organizacional na gestão das empresas, apresentando o quadro confiável da real situação e auxiliar os gestores no gerenciamento das atividades empresariais, identificando as dificuldades da empresa e recomendar a melhor tomada de decisão. Para tanto, procedeu-se uma pesquisa de revisão narrativa da literatura, com o objetivo de verificar as principais bibliografias em relação ao tema proposto, a fim de mostrar a atuação do secretário como assessor, e fundamentá-la na área do secretariado, com intuito de contribuir com os conhecimentos teóricos, embasado em autores que traçam o perfil do secretário executivo quanto em autores que apresentam o perfil de assessor e consultor em geral.

Palavras-chave: Secretário Executivo. Assessor. Gestão.

¹¹ Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: catce.2018sec0062@aluno.ifpi.edu.br

^{2º} Orientadora. Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente. Professora efetiva do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: stella@ifpi.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Diante das constantes mudanças do mercado de trabalho, o profissional de secretariado vem se qualificando em diversas áreas de atuação, e a assessoria organizacional na solução de problemas nas empresas tem se tornado uma nova área a ser explorada por esse profissional.

O secretário executivo, ao longo da sua formação profissional, pode desenvolver habilidades e competências para atuar com assessoria organizacional das empresas, e desenvolver a capacidade para resolver assuntos mais amplos, relacionados às tomadas de decisões. Assim, o presente estudo buscou discorrer sobre a atuação do secretário executivo como assessor organizacional nas empresas, evidenciando a inserção e evolução dentro do secretariado executivo, assim como a formação e o desenvolvimento de competências para alcançar as metas empresariais. Ao desenvolver serviços de assessoria organizacional, é possível implementar novos programas e negócios através de um processo de iniciativa que envolve inovação constante, e desenvolvendo planos e ideias inovadoras para resolver problemas e lidar com os desafios do mercado de trabalho.

A partir da sua visão empresarial, o profissional de secretariado está instrumentalizado a assessorar a gestão de empresas com a análise organizacional, podendo, portanto, gerar mudanças nas empresas e executar um papel importante no mercado atual, atuando de forma eficiente e lucrativa e aproveitar as oportunidades de crescimento dentro das empresas.

A partir da temática, surgiu o seguinte problema de pesquisa: de que forma o profissional de secretariado pode atuar como assessor organizacional nas empresas?

Deste modo, entende-se que o secretário executivo pode desenvolver a assessoria organizacional na gestão das empresas, pois ao atuar como assessor proporciona o suporte necessário aos gestores, já que o mesmo tornou-se um profissional chave no cotidiano das empresas, capaz de propor mudanças nas organizações, identificando as dificuldades que a empresa apresenta, e os pontos favoráveis que devem ser aperfeiçoados. A área de assessoria organizacional desenvolvida pelo secretário ainda é muito nova, apesar de ser uma área ampla, com diversas possibilidades.

O secretário, atuando como assessor organizacional, precisará buscar conhecimentos, por meio de palestras, cursos e adquirir experiência prática, pois os

profissionais graduados, apesar de terem habilidade e competência para tal, ainda não têm abertura direta para este mercado de assessoria organizacional.

Devido à flexibilidade do seu perfil, atribuições e competências, o estudo busca mostrar que o secretário é apto a atuar nessa área e desenvolver o seu trabalho com eficiência e eficácia. Com a assessoria organizacional, o secretário pode identificar as necessidades de melhorias de investimento e recomendar ações através do diagnóstico de avaliação, para que seja feita a intervenção, por meio de proposições e mudanças na empresa. Assim, é possível que todos os riscos sejam calculados, através de planejamento e monitoramento sistemático.

O profissional de secretariado, atuando nesse ramo, pode perceber irregularidades, em diversas áreas da empresa, e pode diagnosticar a área que está afetando a produtividade da empresa, e propor a implementação das ações na mesma. Neste sentido, as ações desse profissional na referida empresa, poderiam auxiliar no processo administrativo da mesma, na gestão e desenvolvimento e no planejamento estratégico, e auxiliar os gestores nas tomadas de decisões.

Este trabalho é uma revisão narrativa da literatura, e justificou-se pela necessidade de um estudo aprofundado da atuação do secretário executivo nas empresas, como assessor organizacional e por se tratar de um assunto inovador e um nicho que ainda precisa ser explorado, a partir das percepções das formas de atuação e inserção metodológicas, uma vez que o mesmo vem se destacando cada vez mais. Espera-se, com esta pesquisa, exaltar a atuação desse profissional e fazer com que as empresas o valorizem, mostrando como o secretário pode atuar como agente de mudança dentro do ambiente organizacional.

2 METODOLOGIA

Este trabalho inicialmente era uma pesquisa de campo, mas devido à dificuldade de contato com algumas empresas, foi modificado para uma pesquisa de revisão de literatura do tipo narrativa. Inicialmente, tentou-se fazer um levantamento das empresas de pequeno porte, do ramo de confecção de Teresina – PI, junto ao Sindicato dos Lojistas, através de contato telefônico. Porém, por conta da pandemia do novo coronavírus (Covid 19), 60% das empresas foram fechadas, segundo dados preliminares do Sindicato, e os contatos no sistema estavam desatualizados, e deste

modo eles não poderiam ajudar com as informações das empresas existentes. Tentou-se, também, a busca pelas empresas, por meio da internet, mas não obteve sucesso nos contatos via telefone ou e-mail, dificultando a delimitação das amostras para uma pesquisa de campo.

Assim, optou-se por desenvolver uma pesquisa de revisão da literatura, do tipo narrativa, a tradicional. A revisão narrativa não utiliza critérios explícitos e sistemáticos para a busca e análise crítica da literatura. Segundo Cordeiro *et. al.* (2007, p. 429-430):

Apresenta uma temática mais aberta; dificilmente parte de uma questão específica bem definida, não exigindo um protocolo rígido para sua confecção; a busca das fontes não é pré-determinada e específica, sendo frequentemente menos abrangente. A seleção dos artigos é arbitrária, provendo o autor de informações sujeitas a viés de seleção, com grande interferência da percepção subjetiva.

Então, o objetivo deste trabalho foi verificar as principais bibliografias em relação ao tema proposto, a fim de mostrar a atuação do secretário como assessor organizacional. A escolha dos materiais, livros e artigos científicos, foi de modo arbitrário pelos pesquisadores.

3 O SECRETÁRIO COMO ASSESSOR

Segundo Monteiro (2015, p. 140), “a profissão do secretário executivo passou por diversas transformações até alcançar o patamar atual”. Pois as atividades que eram desenvolvidas pelo secretário eram apenas operacionais.

De acordo com a atuação do profissional em um determinado segmento (PAES *et al.*, 2015, p.104-105) comenta:

Compreende-se que a assessoria pode ser definida como uma forma particular e inerente à atuação do profissional de Secretariado. Essa assessoria funciona como aconselhadora orientadora e recomendadora de sugestões, planos e procedimentos, multiplicadora de processos e prestadora de serviços especializados na área de Secretariado, enquanto atividade-meio da organização (PAES *et al.*, 2015, p. 104-105).

Tendo em vista a característica de uma empresa que presta assessoramento, como atualização especializada e o acompanhamento nas rotinas administrativas, é

possível perceber os benefícios e vantagens que sua contratação gera, vantagens e benefícios como; agilidade nos resultados esperados pelas empresas, a melhora nos processos administrativos e a análise crítica sem vínculo emocional com a empresa para a devida tomada de decisão. O principal objetivo da assessoria é atuar como assistência, em um determinado segmento, que pode ser de uma empresa ou um profissional, realizando atividades operacionais dos clientes, para ajudar a solucionar problemas, e mensurar quais são as ações que trarão o melhor resultado diante do problema.

O assessor é também um consultor para as empresas. E a consultoria, segundo Crocco e Guttman (2010), é um processo interativo, executado por uma ou mais pessoas, independentes e externas ao problema em análise, que tem o objetivo passar as informações aos executivos da empresa com um conjunto de opções de mudanças que proporcionem a tomada de decisão adequada e que atenda às necessidades da organização. Ou seja, o consultor assume a responsabilidade de auxiliar, é aquele que está em posição de influenciar a organização ou o grupo, através de um processo de transferência de conhecimento entre as pessoas envolvidas, e se caracteriza como sendo um instrumento de instrução que busca identificar os pontos negativos, ressaltando os pontos positivos e, identificando oportunidades de crescimento e melhorias na empresa ou em um setor específico.

Monteiro *et al.* (2015, p. 136) menciona que:

Mudanças significativas na gestão dos negócios vêm ocorrendo, nas últimas décadas. Novas práticas administrativas e gerenciais têm surgido em consequência da busca pela produtividade, qualidade e satisfação do cliente e, também, como resultado da preocupação com o meio ambiente. Isso porque as empresas têm buscado cada dia mais atender as expectativas dos clientes na excelência empresarial, aderindo ao comportamento responsável, para lidar com problemas sociais nos dias atuais.

A atuação desse tipo de serviço também é de caráter estratégico, é um tipo de serviço em regime de parceria entre prestador de serviço e a administração para auxiliar as empresas que se encontram em dificuldades ou precisando se renovar.

De acordo com Oliveira (2011, p. 51) “é relevante salientarmos que a assessoria, sendo inserida nas organizações, oferece evidentemente práticas peculiares que a distinguem de outras áreas”. A conquista desse espaço foi dada gradativamente, pois ao longo da sua formação foi aprimorando as mais diversas habilidades que foram desenvolvidas no campo de atuação profissional.

Camargo *et al.* (2015, p.1) menciona: “o profissional intelectual secretário é capaz de trabalhar nas áreas de assessoria, gestão, consultoria e pesquisa acadêmica, atrelando conhecimento oriundos de outras áreas do saber na vida dinâmica das organizações”. Em todos os casos que a assessoria está envolvida, o papel do assessor será de direcionar os gestores na tomada de decisão.

A assessoria organizacional é uma área nova e precisa ainda se desenvolver para que seja implementada, e o profissional de secretariado vem agregando tarefas multifuncionais ao seu perfil, pois as empresas vêm exigindo, cada vez mais, profissionais multitarefas, que sejam criativos e que possuam espírito empreendedor, e a assessoria organizacional é uma das atribuições que visa agregar valor ao currículo deste profissional, tendo em vista a evolução da profissão o secretário desempenha várias funções contribuindo significativamente nas empresas.

Neiva e D’elia (2009, p. 30), afirmam ser competências do secretário executivo:

Sua percepção do ambiente, das pessoas, dos códigos ditos e daqueles implícitos na linguagem não verbal, o equilíbrio emocional, a visão da empresa como um todo a criatividade na relação personalizada com o cliente.” essas competências facilitará o dia a dia do executivo, dos clientes e fornecedores no ambiente organizacional.

Com a responsabilidade que é acrescentada ao seu campo de atuação, o secretário precisa ter uma formação consolidada, impactando diretamente na atuação e no seu desempenho profissional. Como afirma Schmitz (2015, apud Marasini e Neumann, 2011, p. 2), pelo fato de o secretário executivo atuar como assessor em diversos setores da empresa ele tornou-se “um profissional-chave no cotidiano das empresas, e independente da sua área de atuação é o elo de comunicação entre funcionários, gestores, empresas e clientes”.

Devido às novas atribuições que foram agregadas ao seu perfil, está apto a atender às expectativas dentro das organizações com autonomia e com as competências e experiências que são obtidas durante a graduação, e aprimoradas com treinamentos e desenvolvimento interdisciplinar em diversas áreas como, a aquisição de conhecimento técnico-científico que impulsionam os secretários a se integrar a realidade do mercado de trabalho. A assessoria e a consultoria contribuem com soluções para as empresas, para poder certificar o melhor desempenho.

Uma característica da consultoria é a recomendação que o profissional oferece, e tem o objetivo de analisar, planejar e traçar estratégias para as empresas. Já a

assessoria tem a característica de dar uma assistência, que pode ser de um profissional ou de uma empresa, e tem o objetivo de criar uma boa relação entre cliente ou futuros clientes.

Como mencionam Artico e Cantarotti (2013, p. 3-4):

O profissional secretário, como qualquer outro profissional que possui conhecimento amplo, habilidades relevantes e experiência em determinado assunto, possui perfil voltado não só para a assessoria executiva, como para a consultoria organizacional total integrada/específica ou em assessoria executiva.

A assessoria desenvolvida pelo profissional de secretariado surge a partir da necessidade das empresas de identificar os problemas empresariais e auxiliar nas mudanças da melhor maneira possível.

Quando se fala em consultoria, geralmente pensa-se que é algo recente, no entanto, este termo já existe desde os tempos antigos. De acordo com Crocco e Guttmann (2010), há, por exemplo, os druidas, magos que além de prepararem porções, aconselhavam chefes das aldeias celtas sobre diversos assuntos e resolviam várias disputas entre os aldeões, eram os principais responsáveis pelas tarefas e os mais sábios conselheiros da época.

Diante das mudanças que ocorrem no ambiente interno e externo das empresas, a consultoria vem conquistando o mercado atual, pois se tornou uma prestação de serviço qualificado que conhece o mercado como um todo fornece soluções para as empresas através de diagnósticos, oferecendo estratégias para que as empresas tomem as melhores decisões, com o objetivo de recomendar a melhor medida a ser adotada, baseada na necessidade do cliente.

Com o desenvolvimento do ambiente empresarial, o secretário precisou evoluir para se tornar valorizado no mercado de trabalho, de acordo com Paes *et al.* (2015, p.102):

O secretário executivo, com o passar dos anos passou a se aprimorar como assessor e conseqüentemente a desempenhar outras funções que eram de responsabilidade dos executivos, tal como a cogestão. E o secretário executivo já sente essa necessidade de explorar o mercado de trabalho atuando com a prestação de serviços, por ser uma nova área é bastante promissora, e também um diferencial para a profissão.

Com a competitividade do mercado de trabalho esse profissional tem aderido às novas posturas profissionais, atuando com inovação, deixou de ser o executor de tarefas e passou a delegar tarefas acompanhando o crescimento do mercado secretarial.

4 O SECRETÁRIO E A CONSULTORIA

Crocco e Guttmann (2010), descrevem o ambiente organizacional, como complexo, e a necessidade de aquisição de conhecimento, atualização e adaptação são cada vez mais intensos e rápidos. Por isso, a profissão de consultoria entrelaçadas a assessoria organizacional é necessária, pois nesse ambiente complexo e de constante mudança, as empresas não têm tempo para se atualizar e manter todas as informações necessárias para se manter no mercado competitivo, e alcançar os objetivos em longo prazo.

Como mencionam Paes *et al.* (2015, p. 102): “nesse mercado globalizado o profissional tem aderido às novas posturas profissionais, as quais lhe possibilitam inovar seu comportamento no ambiente de trabalho, além de realizar ou monitorar atividades virtualmente”. Por ser uma carreira que está ganhando destaque nessa esfera de mercado, o profissional de secretariado tem ampla possibilidade em atuar no mercado como assessor, seguindo uma tendência evolutiva, e transformando suas competências em oportunidades empreendedoras, assumindo responsabilidade por sua carreira e também pela sua empregabilidade, isso porque o secretário executivo por ser um profissional com vasta qualificação em diversas áreas de atuação pode assumir o papel de assessor organizacional nas empresas.

De acordo com Paes *et al.* (2015, p. 103):

Observa-se que, diante do crescimento do mercado de trabalho, o secretário também teve de evoluir em sua atuação profissional, deixando de ser um executor de atividades para delegar e gerenciar processos, informações e networking com seus stakeholders.

Para Sanchez (2015), uma forma de obter ascensão, é através da inserção no campo de atuação em consultoria. Segundo o autor, a passagem de um profissional, ainda que recém-formado, por uma empresa de consultoria de negócios, pode representar um encurtamento de carreira efetivo para se chegar a altos cargos

executivos em organizações de diferentes segmentos. Para Paes *et al.* (2015, p. 103), “uma função que é discutida constantemente na atuação do secretário executivo é a assessoria, é nela que o profissional apresenta sua atuação principal e encontra seu significado no âmbito organizacional ou grupal”. O secretário executivo pode desenvolver a assessoria organizacional dentro das empresas, “ocupando um espaço mais evidente na estrutura organizacional, surge, portanto, como um elemento chave da organização” (BÍSCOLI, 2004, p.9) dando suporte para gerir as mudanças.

Décia (2005), identifica os perfis de atuação do profissional de secretariado, que é visto como assessor organizacional, sendo atuante em organizações de médio e grande porte, de gestão de secretaria, que funciona como suporte às demais áreas e setores. O profissional de secretariado pode atuar dando suporte nas coordenações de pessoas, recrutamento e seleção de pessoal e demais setores das empresas, por isso as atribuições e responsabilidades que são atribuídas ao profissional de secretariado, se valem dos fundamentos de planejamento, organização, direção e controle, além da liderança nas tomadas de decisão.

A consultoria, segundo Crocco e Guttmann (2010), é um processo interativo (entre cliente e prestador de serviço), executado por uma ou mais pessoas, independentes e externas ao problema em análise, com o objetivo de fornecer aos executivos da empresa-cliente um ou mais conjuntos de opções para a correta tomada de decisão. Ou seja, há um processo de mudança interativo para que ele auxilie, oriente o trabalho administrativo, oferecendo uma atualização especializada e frequente.

Durante (2009), fala que a assessoria do secretário se desenvolve como função-fim, a partir do momento em que o profissional de secretariado é caracterizado como gestor do setor em que trabalha. Isso se dá porque o secretário é um prestador de serviço e com uma forma inovadora de desenvolvimento na área em que atua, pois, as atividades do secretário são inúmeras, e se confundem com vários outros ofícios no ambiente organizacional.

Na mesma linha de raciocínio, podemos citar Burgoyne (2002, apud Crocco; Guttmann, 2010), que afirma que o processo de consultoria é a construção de uma relação de ajuda. O autor divide ainda o processo de consultoria em três partes: a definição do problema; o desenvolvimento de possíveis soluções e a proposta para uma recomendação final. Por isso, ao desenvolver assessoria e consultorias na área que trabalha, o profissional de secretariado assume a responsabilidade para com os

profissionais da empresa de auxiliar na tomada de decisão. Para Block (2004), consultor é a pessoa que tem influência sobre um indivíduo, um grupo ou uma organização. É o responsável por dar suporte aos gerentes na tomada de decisão, orientando em diversas áreas da organização.

Crocco e Guttmann (2010), defendem que o que se espera de um consultor é o aconselhamento, não a decisão, e isso implica não ter controle direto sobre a situação ou sobre a decisão. “A responsabilidade de aconselhar existe, mas a autoridade ou a liberdade de decisão não”, conforme Crocco e Guttmann, (2010, p. 8), isso significa que o consultor é um agente que auxilia, recomenda e ajuda, mas não possui o poder de mudar, isso cabe apenas aos gestores.

Assim, o secretário executivo, atuando como assessor e com as competências como organização, planejamento, assistência e assessoramento aos executivos, habilidades técnicas de natureza operacional e sociais como bons relacionamentos interpessoais e empatia e liderança nas tomadas de decisões que ele adquiriu durante a formação, e foi aprimorada através de qualificações necessárias, e com uma visão estratégica em diversas áreas, terá um papel fundamental de aconselhar, com eficiência, as empresas que lhe for confiada, a fim de levá-las a alcançar os objetivos pretendidos.

Oliveira (2015, p.175) destaca ainda que:

O consultor empresarial deve ser generalista, pois suas propostas são, naturalmente, integradas com outras atividades da empresa-cliente. E tem que ser especialista, porque é obrigado a ter elevado conhecimento a respeito de metodologias e técnicas inerentes ao foco de sua consultoria. O profissional de secretariado que busca se inserir no mercado de consultoria precisa ter uma visão holística da empresa que ela vai atuar, e com conhecimento em várias áreas de atuação. Ou seja, para desenvolver a consultoria exige do secretário manutenção e formação profissional contínua, objetivando a garantia da prática a partir de uma graduação para assegurar a qualificação e evolução no meio profissional.

Vive-se um período de constantes transformações no mercado de trabalho e nas empresas, por isso as profissões, em função de um mundo globalizado e dinâmico sofrem muitas modificações em sua base técnica. As reconfigurações das profissões se dão por meio de novas atribuições, que são inseridas no rol de atividades desenvolvidas, e somam-se a esse fato as exigências por uma superespecialização em áreas correlatas.

Neste contexto, a área secretariado acompanhou este movimento e, além de manter e aprimorar as atividades de base técnica, também aderiu a um trabalho de cogestão, encarregando-se de novas atividades de assessoria. Por isso, o secretário executivo tem capacidade para desempenhar determinada função, pois adquire com a sua formação, e experiências nas práticas administrativas, habilidades gerenciais, capacidade de lidar com conflitos, e trabalhar em equipe, assim como coordenar tarefas e resolver problemas mais amplos referentes à tomada de decisão. Com estas características atribuídas ou seu perfil criativo e pela excelência na execução de tarefas, com uma visão generalista, e a mudança que ocorre no mercado de trabalho, o secretário tem buscado um novo nicho, que é a atuação como assessor organizacional, visto que o mercado está mais competitivo e a demanda por produtos, serviços e mão de obra qualificada aumentaram significativamente.

Segundo Garcia (2000, p. 14), "quanto mais qualidades pessoais uma secretária tiver, mais triunfos ela conquistará para seu trabalho e seu desenvolvimento profissional". Assim, o secretário deve conhecer seus pontos fortes e pontos fracos, para ajudar a conseguir desempenhar seu trabalho com eficiência. Isso porque o secretário está em vários setores do mercado, como fala Garcia (2000, p. 14), "está presente nas indústrias, no comércio, nas empresas prestadoras de serviços, nos órgãos gerenciadores, enfim, em qualquer ramo de atividade humana".

Isso mostra que ele está inserido em várias áreas de atuação e é apto para o desenvolvimento da função de assessoria e em processos administrativos. O secretário atuando com assessoria organizacional, lhe proporcionará empregabilidade nesse ambiente que está em constantes mudanças, para desenvolver de forma inovadora, capaz de gerenciar sua carreira com habilidades técnicas e humanas para uma nova inserção mercadológica, com essa nova tendência, dando os primeiros passos com esse tipo de atendimento.

O secretário mediador entre os que executam e tomam decisões é dinâmico e flexível, possui postura profissional, comportamento ético e bom senso. Possui iniciativa em ajudar, por isso alcança alto padrão de qualificação na carreira e agilidade intelectual, em virtude do desempenho e capacidade de pensar e agir estrategicamente.

Liendo (2019, p. 12), descreve que:

Na área de consultoria, já é uma realidade bastante difundida, a profissão de secretária está dando os primeiros passos, e permanecem em sua residência e assessora diversas pessoas, comunicando-se por meio de terminais de computador, telefone e aplicativo.

O perfil do novo profissional de secretariado lhe proporciona uma visão de várias áreas do conhecimento, desde assessorar a capacidade de tomar decisões. Com habilidades técnicas e sociais, como liderança e trabalho em equipe, e administrador de conflitos consegue estabelecer amplos níveis de relacionamentos com sinergia e padrões pessoais de qualidade, e isso impacta positivamente na qualidade de vida.

Os secretários tiveram que rever suas características e evoluir para executar as atribuições que lhe foram cabidas ao longo dos tempos, desde os tempos da máquina de escrever até os dias de hoje, por isso é importante destacar que os meios de comunicações têm sido de extrema importância para a disseminação da informação e influência positiva para os resultados que são esperados pelos gestores e tornou uma segura fonte competitividade entre as empresas com o conhecimento adquirido nas mais diversas áreas.

A necessidade de aperfeiçoamento profissional é uma forma de adequação a realidade que as empresas buscam, e visando melhor desempenho nas suas competências e habilidades o secretário vem buscando a inserção do mesmo na área de assessoria organizacional, trabalhando com ética e desenvolvendo com sucesso a gestão de qualidade do trabalho nas empresas.

Como descreve Lobo (2020, p. 25), “a qualidade é um conceito amplo, que engloba o conjunto de características de um produto ou serviço, que lhe conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas”. Deste modo, entende-se a importância do secretário nesse processo de tomada de decisão nas empresas, pois o conhecimento humano do mesmo está crescendo exponencialmente.

Com as demandas das empresas por pessoas qualificadas, ágeis e polivalentes, o secretário executivo ao longo da formação se desenvolveu em muitas áreas de atuação.

Camargo *et al.* (2015, p. 7) fala que:

Deste modo, o que se verifica é que a profissão está evoluindo de acordo com as novas tecnologias e a necessidade do mercado de trabalho moderno é por profissões capazes de interagir habilidosamente com essas ferramentas, pois devem buscar cada vez mais conhecimento e qualificação para atender a demanda atual.

Pois através do planejamento, o secretário pode ajudar na gestão das empresas, fazendo projeções e acompanhamento, a fim de proteger contra possíveis situações negativas e dívidas, e traçar as metas complexas em longo prazo, com a ajuda dos sistemas de informações, e com uma boa gestão de mudanças para proporcionar uma infraestrutura necessária para alcançar os objetivos empresariais, que consiste na pesquisa e no fornecimento de dados, bem como as informações sobre um assunto de interesse para quem solicitou o serviço.

Como Mascarenhas *et al.* (2011, p. 187) comenta que:

Ele passa a ser co gestor, empreendedor e assessor dos seus gestores. Suas competências são mais visualizadas e sua participação nas decisões da empresa mais atuante. Ele passa a ser um facilitador e mediador entre seus pares e a direção da organização, cuidando da relação interpessoal e comunicação dos grupos sociais da organização.

Pois com a valorização da profissão o perfil do secretário se modificou, ele passou a trabalhar com estratégias gerenciais e ajudar na administração das empresas e visualizar e resolver problemas de forma ampla com consciência e responsabilidade.

Mascarenhas *et al.* (2011, p. 190) complementa que com “o aumento da competitividade e ofertas de mercado, o profissional de secretariado executivo está revendo e aprimorando suas competências nas diversas gestões”. Isso porque é o responsável por contribuir positivamente na tomada de decisões nas empresas que atua, desenvolvendo um trabalho de qualidade como mediador, e promovendo a satisfação dos clientes, em um ambiente saudável na organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta pesquisa foi discorrer sobre a atuação do secretário executivo como assessor organizacional nas empresas, evidenciando a inserção e evolução dentro da profissão de secretariado e assim permitir que ele desenvolva competências inovadoras e vá além das exigências que o mercado atual vem buscando.

Como foi exposto, o secretário possui habilidades e competências que são adquiridas durante a formação, como a boa comunicação, habilidades com a tecnologia, agilidade, saber negociar e empreender. Desse modo é possível que o

secretário torne-se um profissional de sucesso no mercado, atuando na área como assessora organizacional e desenvolvendo iniciativas inovadoras para resolver os problemas dentro das empresas, com eficiência e eficácia.

Apesar dessa área desenvolvida pelo secretário ser uma área bastante promissora e com amplas possibilidades, precisará buscar novos conhecimentos e se especializar, através de palestras, cursos e adquirir experiência prática. Estudar a possibilidade de atuação na área de assessoria organizacional é a sugestão para outros profissionais da área de secretariado executivo. Devido à flexibilidade do perfil dinâmico e criativo do secretário, o estudo buscou mostrar que com as atribuições e competências que lhe são atribuídas, o secretário é apto para atuar na área e desenvolver o seu trabalho no gerenciamento das finanças, com análise do fluxo de caixa, com relatórios, com as planilhas de gastos e lucros, e diagnosticar a real situação da empresa, e a partir de então, recomendar ações e propor mudanças para auxiliar os gestores nas tomadas de decisões.

Nessa perspectiva, tentou-se evidenciar que o ramo da assessoria organizacional, atrelado às características do secretariado executivo, é um nicho de mercado bastante promissor e em crescimento, porém caberá ao profissional também criar demanda para a área, já que o mercado é amplo e o secretário está em constante mudança, acompanhando as demandas das organizações.

Espera-se com esta pesquisa exaltar a atuação do secretário como assessor e fazer com que as empresas o valorizem e abram este espaço dentro da sua atuação profissional, mostrando como o secretário pode atuar como agente de mudança dentro do ambiente organizacional. O profissional de secretariado auxilia de forma adequada as empresas que lhe for confiada, assim, ao direcionar os líderes na tomada de decisões, o secretário estará oferecendo um serviço de consultoria, e com a responsabilidade que lhe é confiada auxilia em praticamente todas as atividades empresariais.

Portanto, a assessoria organizacional é uma nova área e precisa se desenvolver para que seja implementada, impactando diretamente na atuação e no seu desempenho profissional e atender as expectativas que são esperadas pelas empresas, como a aquisição de conhecimento técnico especializado, e contribuir para o alcance dos objetivos dentro das organizações.

SECRETARIAT AND ORGANIZATIONAL ADVICE: A REVIEW OF NARRATIVE LITERATURE

ABSTRACT

Organizational assistance is a recent topic that still lacks theoretical discussions, but it is a field to be explored by secretarial professionals. The issue of this research was: how can the secretarial professional work in the organizational assistance of companies? Thus, the general objective of the same was to discuss the role of the executive secretary as an organizational advisor, showing the insertion and evolution of organizational advisory within the executive secretariat, as well as the formation and development of its potential in the area. Due to his multidisciplinary training, the executive secretary can provide organizational assistance in the management of companies, presenting a reliable picture of the real situation and assisting managers in the management of business activities, identifying the company's difficulties and recommending the best decision-making process. To this end, a narrative literature review research was carried out, with the aim of verifying the main bibliographies in relation to the proposed theme, in order to show the role of the secretary as an advisor, and to substantiate it in the secretariat area, with the aim of to contribute with theoretical knowledge, based on authors who outline the profile of the executive secretary and on authors who present the profile of advisor and consultant in general.

Keywords: Executive Secretary. Advisor. Management.

REFERÊNCIAS

ARTICO, J. A; CANTAROTTI, A. O secretário executivo no âmbito da consultoria. **Revista Capital Científico**, Guarapuava, v. 11, p. 1-15, jan. 2013.

BÍSCOLI, F. R. V. A assessoria executiva na realidade organizacional. **Revista Expectativa**, Toledo, v.3, n.1, p. 1-2, jun. 2004.

BLOCK, P. **Consultoria: o desafio da liberdade**. São Paulo: Makron, 2004.

CAMARGO, Mabilia *et al.* A evolução da área secretarial às ciências da assessoria. **Revista Expectativa**, Guarapuava, v. 14, p.1-23, jun. 2015.

CORDEIRO *et al.* Revisão sistemática: uma revisão narrativa. **Revista Comunicação Científica**, v.34, n. 6, nov/dez, 2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rcbc/v34n6/11>>. Acesso em: 17 maio 2021.

CROCCO, L. GUTTMANN, E. **Consultoria Empresarial**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

DÉCIA, A. C. M. **A information Literacy na formação do neo-secretário executivo**: um estudo de caso na Graduação de Secretariado/UFBA. Dissertação de Mestrado, universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

DURANTE, D. G. **Gestão Secretarial**: o desafio da visão holística. São Paulo, Viena. 2009. Cap. 9. P. 135-155.

GARCIA, E. V. **Noções Fundamentais para a Secretária**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2000.

LIENDO, R. M. S. **Secretária**: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. 2. ed. São Paulo: Editora Senac, São Paulo, 2019.

LOBO, R. N. **Gestão de qualidade**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2020.

MASCARENHAS, M. H. S *et al.* Sistema de gestão integrado: a atuação do secretário executivo. **Revista Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 177-192, jun. 2011.

MONTEIRO, C. *et al.* O profissional de secretariado e a responsabilidade socioambiental: a importância da assessoria executiva. **Revista Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 6, n. 2, p. 134-157, ago. 2015.

NEIVA, E. G. **As competências do profissional de secretariado**. 3. ed. São Paulo. IOB, 2009.

OLIVEIRA, S A. **Brevíssimo tratado conceitual da assessoria**: para entender o secretariado. Guarapuava: Gráfica Ideal, 2011.

OLIVEIRA, V. S De; MAIA, F. L. **Secretariado em pauta**: técnicas de assessoria e métodos de organização. 1. Ed. Curitiba: Intersaberes, 2015.

PAES, R. V. O. *et al.* Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. **Revista Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 99-125, abr. 2015.

SCHMITZ, C. J. *et al.* Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de secretariado executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 6, maio, 2015. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/4356/435643524002.pdf>>. Acesso em: 22 de jun. 2019.