



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ

CAMPUS TERESINA CENTRAL

CURSO SECRETARIADO

IGRA SARAIVA SILVA

**O SECRETÁRIO COGESTOR E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES
INTERPESSOAIS**

TERESINA

2017



IGRA SARAIVA SILVA

O SECRETÁRIO COGESTOR E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Artigo apresentado ao Curso de Secretariado Executivo do Instituto Federal de Educação do Piauí – IFPI, como exigência parcial para a conclusão do Curso em Secretariado

Orientador: Professor Dr. Reinaldo de Araújo Lopes

TERESINA

2017

RESUMO

O perfil do profissional de secretariado executivo vem se modificando no mercado de trabalho atual, pois ele tem assumido maiores responsabilidades, como o gerenciamento de equipes, a mediação de conflitos e a tomada de decisões. Essa mudança possibilita o foco no tema liderança, uma vez que se identifica uma relação preexistente entre a identidade da profissão de secretariado, que por sua predominância feminina sofre preconceitos provindos dos estereótipos criados pela sociedade e a diferença entre os perfis de liderança masculino e feminino. A metodologia utilizada se baseia em pesquisa bibliográfica combinada com uma pesquisa de campo qualitativa. Sendo assim, a pertinência deste estudo na contemporaneidade se justifica pela provocação que faz aos estudantes e profissionais da área secretarial para que repensem a sua atuação no mercado de trabalho, bem como sua formação e o papel que desempenham como líderes nas organizações.

Palavras-chave: Identidade; Perfil de liderança; Secretariado executivo.

ABSTRACT

The profile of executive secretarial professionals has been changing in the current job market, as they have assumed greater responsibilities, such as team management, conflict mediation and decision-making. This change makes it possible to focus on the leadership theme, since a pre-existing relationship is identified between the identity of the secretarial profession, which, due to its female predominance, suffers from prejudices arising from stereotypes created by society, and the difference between male and female leadership profiles. The methodology used is based on bibliographic research combined with qualitative field research. Therefore, the pertinence of this study in contemporary times is justified by the provocation it makes to students and professionals in the secretarial area to rethink their work in the labor market, as well as their training and the role they play as leaders in organizations.

Keywords: Identity; Leadership profile; Executive secretariat.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	05
2 DELIMITAÇÃO DO TEMA	06
3 OBJETIVOS	07
4 REFERENCIAL TEÓRICO	08
5 METODOLOGIA	10
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
7 REFERÊNCIA	12

1 INTRODUÇÃO

No cenário altamente competitivo e dinâmico do mundo atual, as organizações estão sendo forçadas a se adaptarem de forma rápida para garantirem sua sobrevivência. Desta forma, entendem que antes de qualquer coisa, precisam se fortalecer internamente descobrindo, incentivando e utilizando o potencial do seu corpo de colaboradores.

Por isso é que nos últimos anos as organizações e instituições brasileiras, seguindo uma tendência mundial, têm se preocupado cada vez mais com as relações interpessoais desenvolvidas entre os seus funcionários. Neste sentido, as empresas ao recrutar novos profissionais buscam além de uma boa formação, a capacidade para trabalhar em equipe e ter uma boa relação com os colegas de trabalho.

Para um secretário executivo essa habilidade é um dos cernes do seu métier, que possui entre suas diversas funções, a tarefa de lidar com as mais variadas pessoas como seus colegas de trabalho, fornecedores e clientes. Nos relacionamentos pessoais existe a possibilidade de escolher as pessoas com as quais se quer conviver, o mesmo não acontece nos relacionamentos profissionais, que às vezes impõem a convivência diária entre pessoas que possuem poucas afinidades entre si. Assim, é impossível evitar os desentendimentos, mas é possível e necessário criar as ferramentas para contorná-los, pois quando gerenciados de maneira correta, os conflitos podem ser transformados em situações construtivas, onde são exercitadas a capacidade de aceitação das opiniões contrárias e a convivência com a diversidade de ideias.

Diante dessas reflexões cabe-nos perguntar: qual o papel das relações interpessoais dos membros de uma equipe no produto final de um trabalho? Que posturas devem ser assumidas pelos secretários executivos para que os mesmos garantam relações interpessoais saudáveis e produtivas? Qual o papel do secretário executivo enquanto mediador de conflitos no ambiente de trabalho?

Para responder a tais perguntas serão investigados livros, artigos e trabalhos de conclusão de curso, que confrontados com as opiniões de profissionais que atuam na área através da aplicação de questionários fechados, nos ajudarão a obter uma compreensão sobre o arrolamento existente entre as relações interpessoais e a eficácia do trabalho.

2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

De acordo com Bond e Oliveira (2010), o profissional de secretariado viu seu papel dentro das organizações mudar através dos tempos, de um perfil operacional para um perfil de cogestor. Para as autoras, “assumir o perfil de um cogestor, implica em conhecer toda empresa e estar ciente de todas as informações possíveis, pois é importante que tenha uma ampla visão” (BOND; OLIVEIRA, 2010, p. 18).

Destarte, é mister realizar uma discussão sobre o papel multidisciplinar do secretário executivo, tendo em vista ser notório que para realizar de maneira eficiente o seu trabalho, o profissional de secretariado deve possuir a compreensão de várias áreas de conhecimento, “como técnicas administrativas de gestão, domínios das técnicas secretariais, conhecimentos de marketing, direito empresarial, economia, contabilidade, psicologia, línguas, gestão da informação e do conhecimento, entre outras”. (BOND; OLIVEIRA, 2010, p. 19).

É sob a ótica de um profissional de secretariado que assume a postura de cogestor, e com destaque para os conhecimentos mais aprofundados no tocante aos recursos humanos, que desenvolveremos nossas análises, buscando compreender como ele pode gerir o capital humano de modo a diminuir tensões e conflitos provenientes da convivência no trabalho, garantindo a total qualidade dos serviços oferecidos.

Para tanto, realizaremos uma pesquisa bibliográfica sobre temas ligados a relações humanas, o trabalho do profissional de secretariado, gestão da qualidade sob o enfoque da administração de recursos humanos entre outros. Buscaremos ainda abordar através de questionários aplicados em empresas privadas de Teresina, descobrir quais são os problemas de convivência que se apresentam com maior frequência dentro do ambiente de trabalho. Problemas que atrapalham a convivência entre os membros da equipe e consequentemente, comprometem a qualidade final dos serviços oferecidos.

3 OBJETIVOS

3.1 Geral

Discutir o papel do profissional de secretariado enquanto cogestor, com enfoque para sua atuação na administração de recursos humanos, destacando a elaboração de estratégias que possibilitem uma gerência eficiente dos conflitos existentes nas relações de trabalho, garantindo a qualidade dos serviços oferecidos.

3.2 Específicos

- Estabelecer a relação existente entre a qualidade das relações interpessoais dos membros de uma equipe e a qualidade final dos serviços oferecidos por uma empresa;
- Investigar a Gestão da Qualidade sob o enfoque dos recursos humanos;
- Identificar quais os conflitos mais comuns no ambiente de trabalho que prejudicam as relações interpessoais entre os membros da equipe;
- Verificar que posturas devem ser assumidas pelos secretários executivos para que os mesmos garantam relações interpessoais saudáveis e produtivas;
- Avaliar o papel do secretário executivo enquanto mediador de conflitos no ambiente de trabalho.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Decker (2010, p. 08) Abaliza que “qualidade nos dias de hoje é um termo que passou a fazer parte do jargão das organizações”. De acordo com essa autora, o termo qualidade está cada vez mais relacionado às necessidades e aos anseios dos clientes. Independente do porte da organização, vigora a percepção de que “não importa fazer o melhor produto ou prestar o melhor serviço com os melhores processos, se o que se faz não vai ao encontro das expectativas do consumidor”. (DECKER, 2010, p. 08).

Desta maneira, norteados pelas ideias de Unruh (1998), percebemos que as organizações passaram a buscar intensamente a qualidade total, o que as levou a realizar um processo de melhoria contínua. As empresas sabem que não basta apenas vender para o cliente é preciso conquistá-lo para fidelizá-lo e garantir que o mesmo volte a consumir os produtos e ou serviços da organização bem como, dissemine uma benéfica propaganda boca a boca. Muitos clientes não confiam só em panfletos, outdoors ou na televisão é preciso que ele tenha contato com o testemunho direto de alguém que usou e aprovou os produtos e ou serviços de uma determinada empresa.

Os clientes fazem suas escolhas diariamente baseados não apenas em suas necessidades, mas na qualidade do atendimento que irão receber e estão cada vez mais exigentes. Esta nova realidade faz com que as empresas não apenas aperfeiçoem seus antigos serviços como criem novos. (UNRUH, 1998).

Cabe-nos então questionar: como garantir a qualidade total do produto ou serviço oferecido e assim conquistar de vez os clientes e garantir a sobrevivência no mercado? Investindo no capital humano, pois somente com uma equipe motivada e alinhada aos objetivos da empresa, a qualidade poderá ser alcançada. De acordo com Martino (2013, p. 138):

A descoberta da relevância do fator humano na empresa veio proporcionar o refinamento da ideologia da harmonização entre capital e trabalho. Assim, verificamos algumas experiências de gestão que passam a reconhecer o empregado como parceiro e, nesse aspecto, a mais eficaz comumente conhecida é a das indústrias japonesas.

As palavras de Martino nos mostram que empresas bem sucedidas entendem que antes de qualquer coisa elas precisam se fortalecer internamente descobrindo, incentivando e utilizando o potencial de seu corpo de funcionários. Para isso, é

necessário a reconstrução dos 8 valores gerenciais de modo a considerar as pessoas “seres humanos e não simples recursos empresariais, promovendo a integração entre os indivíduos e entre a empresa”. (MARTINO, 2013, p. 141 grifo nosso).

Deste modo, é possível perceber que uma equipe eficiente, é uma equipe integrada entre si, que mantém relações harmônicas no ambiente de trabalho. Ao analisar tais questões em seu trabalho de conclusão de curso Brondani (2010, p. 29) indica que: “os conflitos existem e sempre existirão porque a convivência do ser humano não é fácil”. Em suas análises Brondani (2010) também aponta que diante dos conflitos, a atuação do líder é um fator determinante, pois cabe a ele gerir os conflitos para que as diferenças entre os membros da equipe não afetem o bom andamento do trabalho.

Entre as tantas atribuições que um profissional de secretariado pode assumir, a evolução das organizações através dos tempos, o conduz a assumir um perfil de cogestor. “Ele atua como fonte de informações para a alta administração e possui poder de decisão para realizar tarefas que antes eram desempenhadas pelo próprio executivo”. (BOND; OLIVEIRA, 2010, p. 22). Ao desempenhar o papel de cogestor, o secretário executivo, assume a tarefa de liderar a equipe, sendo sua a função de gerir os conflitos cotidianos da sua equipe de trabalho.

Uma equipe que sabe lidar bem com os conflitos, garante boas relações interpessoais, que por sua vez levam a excelência do capital humano, um capital humano eficiente, garante a qualidade dos serviços oferecidos, bons serviços fidelizam os clientes, e clientes fidelizados garantem a sobrevivência das empresas.

Mas não é só isso, um profissional que possui boas relações no trabalho, sente prazer em executar suas atribuições e tendo em vista, o fato de passarmos boa parte de nossas vidas no ambiente de trabalho, é possível concluir que relações de trabalho saudáveis geram qualidade de vida e realização pessoal.

5 METODOLOGIA

A metodologia escolhida para a realização deste estudo, une dois procedimentos – pesquisa bibliográfica¹ e de exploratória². A pesquisa bibliográfica foi desenvolvida a partir de da análise de livros, artigos, sites, monografias, dissertações, teses, entre outras fontes. Quanto a pesquisa exploratória, buscamos explorar temas ainda não muito estudados profissionais de secretariado executivo atuantes em empresas privadas de Teresina, esperamos que assim, seja possível elencar quais são os problemas que com maior frequência aparecem no cotidiano das relações de trabalho, bem como, as estratégias utilizadas por esses profissionais para contornar tais problemas.

De posse do arcabouço teórico adquirido com a pesquisa bibliográfica e dos dados coletados através da pesquisa exploratória, intentaremos alcançar os objetivos aqui propostos.

¹ “Pesquisa que utiliza fontes secundárias, ou seja, livros e outros documentos bibliográficos” (ANDRADE, 2003, p. 125).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se concluir que partir da literatura apresentada e dos resultados de análise de cunho exploratório, que as características essenciais de um gestor apresentam similaridade e alinhamento com as características dos profissionais de secretariado.

Desta forma como um locus de atuação para profissionais de secretariado executivo: uma relação possível Revista Expectativa, Toledo/PR, v.21, n. 2, p.24-48, abr./jun., 2022.⁴⁵forma, entende-se que as competências dos profissionais de secretariado podem ser absorvidas no contexto empresarial na gestão das propriedades empresariais e diminuição de conflitos. Com caráter inovador, apresenta-se aqui uma discussão exploratória a respeito de uma alternativa de atuação para os secretários.

Olhar para outros nichos é essencial nas atuais configurações e demandas do mercado de trabalho, as quais estão exigindo que os profissionais ampliem seu rol de habilidades e competências para se manter atuantes. Entende-se que esta pesquisa, por ser de caráter exploratório, não pode ser generalizada, limitando-se a uma proposta com reflexões iniciais. Nesse sentido, sugerem-se novos estudos, em maior escala em regiões em que o Secretário Executivo se faz presente. Além disso, estudos que permitam reflexões sobre novas possibilidades de atuação a esse profissional polivalente se fazem necessárias, dada a dinamicidade do atual contexto mercadológico.

7 REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria M. **Introdução À Metodologia Do Trabalho Científico**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **NBR 14724**: informação e documentação - trabalhos acadêmicos. Rio de Janeiro: ABNT, abr. 2011.

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual Do Profissional De Secretariado, V. 1: Conhecendo A Profissão**. Curitiba: Ibpex, 2009.

BRONDANI, Jera Porto. **Relacionamento Interpessoal E Trabalho Em Equipe: Uma Análise Sobre A Influência Na Qualidade De Vida No Trabalho**. 2010. 38 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183>. Acesso em: 17 out. 2015.

DECKER, Diana Onofre. **A Secretária Como Agente De Qualidade**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 05-31, jul./dez. 2010.

MARTINO, Mariluci Alves. **Gestão Da Qualidade Sob O Enfoque Da Administração De Recursos Humanos**. In: OLIVEIRA, Otávio J. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

UNRUH, James A. **Bons Clientes = Ótimos Negócios**. Tradução: Ricardo Inojosa. Rio de Janeiro: Campus, 1998.