

AS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO AMBIENTE CORPORATIVO

Annie Araújo Gomes ¹

Janaíne Marques Leal ²

RESUMO

O profissional de Secretariado é essencialmente um assessor, que tem entre suas atribuições a função de organizar a tarefa de líderes atuantes nas empresas ou em outras organizações valendo-se da rotina administrativa e de suas habilidades e competências enquanto profissional. Entretanto, este assume diversos outros perfis em meio às atividades que são propostas no ambiente corporativo. Diante disso, este estudo procurou responder ao seguinte questionamento: Quais as competências que somam para a construção dos perfis de gestor, consultor, empreendedor e assessor do profissional de Secretariado? Este estudo procurou demonstrar como o profissional de Secretariado desenvolve as competências para alcançar êxito frente ao ambiente corporativo, valendo-se de sua formação profissional de caráter continuado. Para isso, realizou-se uma pesquisa de campo, de natureza quali-quantitativa e de cunho descritiva. A pesquisa foi realizada no período de 18 a 25 de janeiro de 2021. Os dados foram coletados por meio de questionários eletrônicos, aos profissionais de Secretariado, que atuam em organizações públicas e privadas de Teresina/PI. Por meio da análise de dados, comprovou-se que o profissional de Secretariado vem construindo competências ao longo dos anos que estão relacionadas com planejamento, organização e direção de serviços de secretaria, coordenação de equipes, participação em processos administrativos entre outras atividades. Tais competências são desenvolvidas no decorrer de sua carreira através de treinamentos, observação, planejamento e organização.

Palavras-Chave: Secretário; Habilidades; Competências.

1 INTRODUÇÃO

A prática do profissional de Secretariado configura-se como atividade de assessoria com vistas à realização de objetivos organizacionais. Entretanto a práxis do secretariado vai além e envolve categorias de análise que visam compreender o entorno conceitual em que as atividades se desenvolvem.

O profissional de Secretariado é essencialmente um assessor, que tem entre suas atribuições a função de organizar a tarefa de líderes atuantes nas empresas ou

¹ Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em ... do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: anniee.araujo@gmail.com

² orientadora. Professora efetiva do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: janaïne.leal@ifpi.edu.br

em outras organizações valendo-se da rotina administrativa e de suas habilidades e competências enquanto profissional. Entretanto, este assume diversos outros papéis em meio às atividades que são propostas no ambiente corporativo. Diante disso, este estudo procurou responder ao seguinte questionamento: Quais as competências que somam para a construção dos perfis de gestor, consultor, empreendedor e assessor do profissional de Secretariado, que atuam em Teresina-Pi.

Este estudo justifica-se, pela comprovação de evidências que testemunham que o profissional de Secretariado pode executar múltiplas funções, dentro de um ambiente organizacional, valendo-se do conhecimento, habilidades e atitudes compondo o seu perfil profissional.

De modo geral, esta pesquisa objetiva a comprovação de evidências que o profissional de Secretariado pode executar múltiplas funções, dentro de um ambiente organizacional, valendo-se do conhecimento, habilidades e atitudes, atributos de sua competência. Neste sentido pretende-se demonstrar como o profissional de Secretariado desenvolve a competência, para alcançar êxito frente ao ambiente corporativo, valendo-se de sua formação profissional de caráter continuado. Como objetivos específicos pretendemos analisar as competências fundamentais e imprescindíveis ao profissional de Secretariado para o bom funcionamento de suas atividades e obtenção de êxito, bem como descrever como é feita a construção dessas competências em um ambiente corporativo.

A relevância desta pesquisa é demonstrada pela promoção das competências organizacionais do profissional de Secretariado no ambiente corporativo, contribuindo na difusão deste tema, bem como estabelecendo atributos elementares que buscam auxiliar a formação de profissionais qualificados para atuação dentro das organizações.

Esta pesquisa está estruturado da seguinte maneira: a primeira parte trata da atuação do secretário no ambiente corporativo, em seguida temos a construção de competências, apresentação da metodologia, por fim apresentamos a análise de dados e considerações finais.

2 A atuação do secretário no ambiente corporativo

O profissional de Secretariado, hoje inserido nas organizações, atua em diferentes segmentos de negócios, atuando na esfera pública ou privada, em áreas vitais para o desenvolvimento organizacional, tais como recursos humanos, financeira, comercial, marketing, recepção, além de cargos de confiança como assessoria e gestão, lhe exigindo amplos conhecimentos e técnicas secretariais.

De acordo com Moreira e Olivio (2012, p.3), é citada a importância do preparo profissional do secretário para atingir a exigência do mercado:

[...] Entretanto o indivíduo precisa estar preparado para mudanças nesse projeto e, nesse sentido, a busca pela atualização de competências pessoais, sociais e profissionais deve ser entendida como uma essencialidade. Nesse contexto, insere-se o Profissional de Secretariado que – após um longo período em busca de aprimoramento, tanto para a melhor realização de suas tarefas, quanto pela valorização de seu trabalho – assume, atualmente, na estrutura organizacional, um caráter multifuncional.

Isso significa que a postura do profissional de Secretariado, precisa ser diversificada e dinâmica, para atender as necessidades organizacionais, que são atualizadas a cada novo ciclo. A multifuncionalidade do secretário permeia a necessidade de um profissional que desempenhe competências, habilidades e atitudes organizacionais aliadas a uma postura responsável, comprometida e envolvente. Detendo pleno conhecimento do seu ambiente organizacional.

Nesse contexto, Carvalho e Grisson (2002, p.447) comentam sobre as atuais competências dos profissionais e a necessidade de constante aperfeiçoamento. Exemplificando que sejam utilizadas diversas ferramentas para gerenciar o tempo, dando ênfase aos relacionamentos interpessoais, valorizam o princípio da comunicação, desenvolvem e aprimoram o princípio da habilidade de comunicar-se, buscando a integridade do trabalho em equipe, buscam a resolução de conflitos, ampliando assim a qualidade e produtividade dos serviços.

A técnica CHA (Conhecimento, Habilidades e Competências) se refere ao tripé das competências. O conceito foi proposto em 1996 por Scott B. Parry, no livro "The quest for competencies" e, desde então, é aceito como uma das definições de competências. Cada dia mais as empresas têm buscado adotar este perfil em seus colaboradores como parte do seu processo organizacional, principalmente por focar no comportamento de seus profissionais e como um método de avaliação. O método se tornou uma referência em aplicabilidade, em virtude do desafio organizacional de formar profissionais completos. Em razão de que é preciso levar em conta que

algumas características são próprias dos profissionais de secretariado, mas outras precisam ser aprimoradas. Seria contraproducente uma organização ter um profissional que saiba tomar decisão, mais que não possui nenhum conhecimento técnico e nem habilidade para exercer essa ou aquela tarefa.

Moreira e Olivio (2012, p.4) dispõem que é indispensável que o profissional de Secretariado tenha consciência de seu novo papel no ambiente organizacional. Ambos os autores procuram repercutir que não basta que o profissional saiba que houve uma mudança, é preciso que ele seja o agente dessa mudança, que ele compreenda que suas atividades e funções sofreram alterações em detrimento de uma nova metodologia a ser adotada, apostando num profissional coeso.

Becker e Ceolin (2009, p.1) discorrem que o profissional de Secretariado por meio de seu compromisso nas organizações, foi substituindo seu estereótipo de simples encarregado de tarefas que pressupunham auxílio ao executivo em um profissional com maiores habilidades e competências com a exigência por um comportamento ético, além de conhecimentos técnicos, e exigência por instrução específica para cumprimento de seus deveres.

Nesse sentido, o profissional de Secretariado que possua habilidades para gerir e liderar uma organização são de extrema importância e valor para a organização, pois, conseguir obter resultados de qualidade, tomar decisões com dedicação, gerenciar conflitos e desenvolver competências gerenciais, conduzir equipes, gerar resultados satisfatórios para seu executivo, organizar e controlar as diversas atividades e facetas empresariais, conforme pontuam Lasta e Durante (2008, p.1) é o que as organizações anseiam.

Frequentemente observamos, inserido nas organizações, o profissional de Secretariado atuando nas mais diversas áreas, tais como financeira, recursos humanos, comercial, marketing, recepção, além de atuar em cargos de assessoria e gestão o que lhe compete conhecer amplamente o empreendimento e entender o papel de cada departamento no todo e no contexto organizacional. A organização anseia por um profissional que, de fato, detenha conhecimento amplo tanto do *core business* (qual o negócio da empresa) quanto da *core competence* (em que de fato a empresa é boa, qual o seu diferencial frente à concorrência).

Estes conhecimentos angariam respeito e credibilidade, fazendo com que os gestores confiem e validem o assessoramento de alto nível, além de possibilitar a

delegação de novos desafios. Para uma organização manter-se competitiva e sustentável no mercado, tornou-se evidente a necessidade de adaptação e coordenação de novos conceitos, provenientes e decorrentes das transformações no cenário organizacional.

Secretários que possuem habilidades para gerir e liderar uma organização são de extrema importância para a empresa, pois conseguem obter resultados de alta qualidade, tomar decisões com dedicação, gerenciar conflitos, conduzir equipes, gerar resultados satisfatórios, organizar, controlar as diversas atividades e facetas empresariais (Vergara, 2012, p.13).

O estigma de que o profissional de Secretariado estaria ligado a atender telefones, anotar recados e recepcionar clientes, perde força a cada dia. Nos dias atuais o secretário tem uma formação sólida, é conectado e preocupado com a qualidade da prestação do serviço, foca no atendimento do executivo e de sua equipe para que tenha tranquilidade ao exercer suas atividades. Compartilham dessa assertiva vários autores e pesquisadores da Área Secretarial tais como, Camargo (2013) e Almeida (2010).

2.1 A construção de competências

Os autores, Fleury e Fleury (2001, p.184), definem a competência, como um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo. A competência é a inteligência prática para situações que se apoiam sobre os conhecimentos adquiridos e os transformam com tanto mais força, quanto mais aumenta a complexidade das situações.

A noção de competência está relacionada a verbos como: saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidades, ter visão estratégica. Do lado da organização, as competências devem agregar valor econômico para a organização e valor social para o indivíduo.

Segundo Moreira e Olivio (2012, p.5), diferente do que era realizado no passado, hoje o Profissional de Secretariado tem competências específicas, dentre as quais se incluem: as técnicas de comunicação e as sociais. Em um breve

comparativo, pode-se concluir que o Profissional de Secretariado precisou reinventar-se. Os profissionais que mostram alguma resistência, não conseguem ser absolvidos pelo mercado de trabalho e consequentemente pelo ambiente corporativo.

A comparação entre os perfis do profissional de Secretariado de ontem e de hoje evidencia que as competências mudaram. As atividades meramente mecânicas dos anos sessenta e setenta estão em processo de extinção. Atualmente, o mercado busca um profissional de atitude, com uma postura proativa e não um simples executor de tarefas.

Carvalho e Grisson (2002, p.447) confirmam: “a secretária executiva deixou de ser uma executora de pequenas tarefas para exercer funções criativas.” Por meio deste comentário observamos o leque de oportunidades ou possibilidades dentro da carreira de secretariado. Brandão e Guimarães (2001, p.9) complementam tal afirmação: “o novo conceito de valorização profissional ensina que somos nós, e não a empresa, os profissionais de nossas carreiras”. O profissional de Secretariado terá de buscar de maneira cada vez mais estratégica, como desenvolver suas competências dentro do ambiente organizacional.

No Brasil, várias pesquisas têm sido realizadas desenvolvendo olhares diferenciados sobre as diversas perspectivas que compõe a competência como construto. Em uma análise da produção científica brasileira sobre este tema, Brandão (2007, p.149) identificou que a maioria dos artigos revisados buscava identificar e descrever elementos constitutivos das competências profissionais (conhecimentos, habilidades e atitudes) relevantes em contextos, organizações ou papéis ocupacionais específicos. Mesmo sendo possível perceber uma tendência de crescimento do interesse de pesquisadores sobre o tema, o referido autor identificou lacunas ainda não exploradas e sugere várias temáticas que poderiam ser objetos de pesquisa, dentre as quais, a realização de investigações sobre competências relevantes às categorias profissionais ainda pouco estudadas e em função de mudanças na natureza das ocupações.

A profissão de secretário surge como objeto relevante de estudo desde o meado do século XX, visto que por profundas transformações advindas da nítida incorporação deste profissional na gestão de processos organizacionais, deixando de ser visto apenas como executor de rotinas ou elemento de apoio. Conforme

afirmam Sabino e Andrade Júnior (2011, p.22), o referido profissional tem a possibilidade de assumir, no mercado de trabalho, funções de assessor, gestor, empreendedor e consultor sendo considerado como agente capaz de desempenhar uma ampla variedade de papéis dentro da organização.

Para Nascimento (2005,p.9), o nível de qualificação profissional, as habilidades profissionais e a capacidade de trabalhar em equipe são elementos essenciais que ampliam a probabilidade do profissional ser absorvido pelo mercado, alertando para o fato de que é responsabilidade de cada um o esforço para desenvolvimento de suas competências individuais. Esta responsabilidade também é entendida como elemento básico por Nunes e Souza (2010, p.6) ao alertarem para o fato de que, por mais que a formação acadêmica proporcione o conhecimento de assuntos direcionados e importantes para ingressar no mercado de trabalho, não garante, por si só, a obtenção de competências efetivas.

Sabino e Andrade Júnior (2011,p.23) identificaram que, na opinião de gestores, o grau de empregabilidade depende fundamentalmente dos conhecimentos técnicos específicos do campo de atuação do secretário, da capacidade do profissional em se relacionar com as pessoas, da destreza em redigir e do domínio de idiomas.

Vale destacar no estudo de Sabino e Andrade Júnior, que o período de adaptação foi um importante meio de preparação para um desempenho satisfatório no início da carreira do profissional no mercado. Também foram considerados como importantes, nos estudos de Mellati (2008, p.6), a necessidade de conhecimentos sólidos na área; bem como a realização de estágio e a participação em projetos/atividades temporárias durante a formação.

Segundo Tagliari e Durante (2009,p.4), existe uma estreita ligação entre as competências consideradas necessárias para o exercício das atividades gerenciais e àquelas que são indicadas como características para o exercício das atividades secretariais, evidenciando que o Profissional de Secretariado também é um gestor que atua em várias esferas e níveis organizacionais. Ao comparar estudos que apontaram competências específicas ao exercício das atividades de gestão e de secretariado executivo isoladamente, os autores identificaram 14 atributos comuns que vinculam esse profissional como gestor dentro das organizações, conforme pode-se observar no Quadro 1, abaixo relacionado:

QUADRO 1: ATRIBUTOS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

1. Visão Estratégica	2. Planejamento
3. Organização	4. Controle
5. Liderança	6. Trabalho em equipe
7. Comunicação (Gerenciamento de Informações)	8. Motivação
9. Processo decisório	10. Negociação
11. Pró-atividade	12. Criatividade
13. Flexibilidade	14. Competência Interpessoal

Fonte: Tagliari e Durante (2009,p.4)

Para Bortolotto e Willers (2005,p.45), o secretário executivo possui características que lhe conduzem a um perfil identificado como eclético, polivalente e multifuncional, composto por um conjunto de atributos envolvendo flexibilidade; criatividade; liderança; dinamismo; iniciativa; eficiência; discrição; cooperativismo; ética; comprometimento; tomada de decisão e paciência.

Ao secretário, neste novo contexto cabe então o papel de gestor nas organizações em que atua, estando assim apto a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva, pois a dinamicidade do mercado de trabalho não permite erros nem mesmo demora no processo de decisão. A importância de conhecer as várias perspectivas do comportamento organizacional se dá na medida em que, apesar de todos os recursos materiais, financeiros e tecnológicos, as organizações simplesmente não existem sem as pessoas. Mas, é necessário que esses talentos humanos possuam habilidades e competências.

Além disso, para poder proporcionar resultados, o profissional precisa estar envolvido em um ambiente de trabalho baseado em um desenho organizacional favorável, uma cultura participativa e democrática, que impulse o desenvolvimento de lideranças, o que requer amplo conhecimento tanto das organizações como um todo, quanto de suas perspectivas. Sem dúvidas, motivar pessoas para que consigam patamares elevados de desempenho individual e por consequência o desempenho organizacional é tarefa dos gestores e, se a finalidade for formar secretários gestores, conhecimento e domínio destas áreas do saber são premissas fundamentais.

3 METODOLOGIA

Visando a investigação de dados que respondessem à questão problema deste estudo e levando em conta a necessidade de aplicação da técnica mais adequada para coleta de dados, bem como a natureza do tema desta pesquisa, optou-se para utilizar a pesquisa de campo, de natureza quali-quantitativa e de cunho descritiva.

Com relação aos procedimentos utilizou-se a pesquisa de campo. Segundo Gonsalves (2001, p.67):

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...].

Quanto aos objetivos, este estudo classifica-se como descritivo, descreve as características da amostra desta pesquisa, que é formada pelos profissionais formados a nível superior e atuantes na área de secretariado. Para Gil (1999,p.175) as pesquisas descritivas têm como objetivo principal descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto à abordagem do problema, esta pesquisa classifica-se como quantitativa e qualitativa, pois foi abordado dados quantitativos e subjetivos. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 31) “tanto a pesquisa quantitativa quanto a pesquisa qualitativa apresentam diferenças. Contudo, os elementos fortes de um complementam as fraquezas do outro, fundamentais ao maior desenvolvimento da Ciência”.

Para o levantamento dos dados, foram aplicados questionários eletrônicos através da plataforma virtual do Google (Formulários Google). Os percentuais utilizados nesta pesquisa foram calculados eletronicamente pelo sistema. Segundo Parasuraman (1991,p.7), um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto. Os questionários foram encaminhados via link (<https://forms.gle/N6NtorQ3AdFcvgqY7>) para o e-mail dos participantes da pesquisa. Estruturalmente, os questionários foram divididos em 10 (dez) questões, sendo 01 (uma) questão aberta e 09 (nove) questões fechadas. O período de aplicação foi de 18 a 25 de janeiro de 2021.

O universo da pesquisa trata-se de profissionais graduados em secretariado. Como amostra, têm-se profissionais com graduação em secretariado e atuantes em organizações públicas e privadas de Teresina/PI. Quanto ao critério de escolha da amostra a ser pesquisada, esta foi selecionada intencionalmente. Ao todo, obteve-se 21(vinte e um) questionários respondidos. Sobre isso Gil (1999,p.175) relata que:

universo ou população é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características; enquanto que, a amostra é um subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população.

A revisão de literatura foi constituída de 13 (treze) artigos com a temática de competências empreendidas ao Profissional de Secretariado, em três tipos de publicação: revistas, livros e os anais de dois eventos. Foram lidos artigos dos seguintes periódicos: Revista Gestão e secretariado, Administração de empresas, Administração Contemporânea e Revista expectativa, nas edições de 2010, 2011 e 2012. Além destes, foram lidos capítulos e trechos constantes nos seguintes livros e manuais: Manual de secretariado executivo (2002) e Excelência no Secretariado (2013) de Bete D'Elia, Magali Amorim e Maurício Sita. Também foram lidos, livros eletrônicos (*eBook's*), revistas eletrônicas e os periódicos que possuem linhas de pesquisa ou que se dedicam à área de secretariado e à administração, por possuir assuntos correlatos. O critério utilizado para a seleção dos livros e artigos para leitura partiu dos objetivos gerais e específicos deste artigo, e seus respectivos grupos temáticos (classificação dos principais temas contidos nos artigos científicos), com a finalidade de se definir o objeto de estudo desta pesquisa, através da comprovação de evidências que resultem que o profissional de Secretariado pode executar múltiplas funções, dentro de um ambiente organizacional, valendo-se do conhecimento, habilidades e atitudes.

A natureza quali-quantitativa desta pesquisa surgiu da necessidade de uma análise mais aprofundada, sobre o tema pesquisado. Possibilitando um cruzamento maior de dados, dando maior significado a pesquisa em conjunto com a validação de todas as informações coletadas. A pesquisa foi realizada a partir da execução de algumas etapas, sendo elas: a revisão bibliográfica, aplicação de questionários, a coleta de dados e a análise dos dados. A finalidade descritiva descreve as características da amostra desta pesquisa, que é realizada por parte pelos profissionais

formados a nível superior e atuantes na área de secretariado. Esta finalidade, objetiva detectar um assunto já conhecido proporcionando uma nova visão sobre a realidade já existente.

Definida a metodologia deste estudo, procede-se então a apresentação da organização estudada e posteriormente a análise dos dados e discussão dos resultados encontrados.

4 ANÁLISE DE DADOS

O profissional de Secretariado, hoje inserido nas Organizações, atua em diferentes segmentos de negócios, seja na esfera pública seja na esfera privada, em áreas tais como, recursos humanos, financeira, comercial, marketing, recepção, além dos cargos de assessoria e gestão, o que lhe exige amplo conhecimento do empreendimento, bem como o papel de cada departamento dentro do ambiente corporativo.

Os dados analisados foram coletados por meio de um questionário eletrônico, com 21 (vinte e um) profissionais de Secretariado, no período de 18 a 25 de janeiro de 2021. A cerca do perfil dos participantes da pesquisa, obtivemos resultado que 71,4% são do sexo feminino, demonstrando que o curso de secretariado, ainda possui prevalência feminina, contra 28,6% correspondente ao sexo masculino.

Evidenciamos que o maior público de profissionais que atuam na área de secretariado possui idade entre 31 e 40 anos, correspondendo a 61,9%, dos respondentes. Dos respondentes, 14,3% possuem idade entre 25 e 30 anos e outros 14,3% possuem idade entre 18 e 24 anos, somente 4,8% respondeu possuir idades entre 41 e 54 anos e acima de 55 anos. Dentre os dados coletados, 42,9% responderam que atuam na esfera pública das organizações, contra 57,1%, que atuam na esfera privada organizacional.

Dentre as atividades desenvolvidas pelo profissional de Secretariado, considerando Assessoria, Gestão, Empreendedorismo e Consultoria, a função de Assessoria corresponde a 71,4%, sobre as demais atividades, demonstrando ainda ser a atividade predominante ao profissional de Secretariado. Entre os dados coletados 19% desenvolve atividades relacionadas a gestão e 9,5% desenvolve atividades relacionadas a consultoria no âmbito do secretariado. Todos os respondentes, com

formação na área de secretariado, se consideram aptos para as atividades que desenvolvem dentro do ambiente organizacional.

Dentre o total de respondentes, 95,2% acreditam que a formação superior na área de secretariado contribui de maneira positiva para as atividades que executa. Quando questionados sobre a execução de mais de uma função, dentro do ambiente organizacional, 85,7%, respondeu que executa mais de uma função no ambiente corporativo. Neste contexto, observou-se que o Profissional de Secretariado da atualidade é um agente de conexão, uma vez que, se comunica direta e indiretamente no exercício de suas funções com inúmeros colaboradores, gerencia informações, administra procedimentos, prepara e organiza processos para que soluções e tomadas de decisões sejam tomadas com qualidade e foco no resultado, assim o Profissional de Secretariado tornou-se um profissional polivalente.

Segundo Martins (2009,p.19), o secretário além de gerir, também lidera. Assim, é imprescindível que o secretário passe a atuar com postura responsável, com comprometimento e envolvimento, além de deter pleno conhecimento dos diferentes setores da organização. Desta forma, conhecer o ambiente em que trabalha os fins e objetivos da empresa faz parte de seu papel corporativo.

Sobre as atividades executadas pelo profissional de Secretariado, e se elas impactam diretamente no desenvolvimento organizacional, selecionamos algumas respostas dispostas pelos respondentes, ao questionamento aberto feito no questionário eletrônico, conforme segue:

QUADRO 2: RESPOSTAS APRESENTADAS EM QUESTIONÁRIO ELETRÔNICO

1. Impacta na visibilidade da empresa.
2. Eu acredito que minhas atividades impactam de maneira positiva, porque já recebi elogios pelo bom serviço prestado e hoje possuo um cargo de confiança.
3. Treinamento, acompanhamento de indicadores.
4. Sim, pois atuo diretamente com os clientes no atendimento por whatsapp. E por meio do bom atendimento, observando a necessidade do meu cliente, faturamos cada vez mais para a organização que trabalho.
5. Sim. Além de assessorar o diretor, executo funções de planejamento estratégicas para melhor elaboração das atividades da equipe.

6. Sim, sou Chefe de Gabinete. E nesta função preciso assessorar a minha Diretoria Geral
7. Sim. Pela forma eficiente, pela organização, boa receptividade e bom gerenciamento.
8. Coordeno uma equipe de auxiliares administrativos que realizam atividades paralelas para Diretoria. Observo que as atividades executadas por meu setor impactam num fluxo contínuo de atividades organizacionais, permitindo que elas não se acumulem.
9. Sim, pois atuo no planejamento, organização e direção de serviços de secretaria, participo de sindicâncias, processos administrativos, elaboração de editais, pregões, presto assistência e assessoramento direto ao diretor geral e administrativo, colete informações para consecução de objetivos e metas, elaboro redação de textos profissionais especializados, atualizo registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas, faço orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia, organizo e faço a manutenção dos arquivos da secretaria, realizo a classificação, registro e distribuição de correspondência e documentos de rotina, realizo também serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Fonte: Elaboração Própria

Observa-se por meio da análise de dados que o Profissional de Secretariado desenvolve múltiplas funções na organização em que atua e que ainda assim, consegue desempenhar com excelência suas atribuições. É evidente que o público predominante é feminino e que uma amostra bastante significativa atua na área de formação, considerando que sua formação contribui de maneira positiva para as atividades desempenhadas no dia a dia. Conforme aponta Nascimento (2005,p.9), que o nível de qualificação profissional, as habilidades profissionais e a capacidade de trabalhar em equipe são elementos essenciais que ampliam a probabilidade do profissional ser absorvido pelo mercado, alertando para o fato de que é responsabilidade de cada um o esforço para desenvolvimento de suas competências individuais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado de trabalho está cada dia mais exigente, logo encontrar um profissional que desempenhe satisfatoriamente suas competências se torna uma tarefa cada dia mais difícil. A respeito da problemática do estudo, fica evidenciado que é possível que o profissional de Secretariado consiga desempenhar diversas funções no ambiente corporativo em razão da sua formação acadêmica de caráter continuado e que as competências presentes nesses perfis estão diretamente ligadas com as atribuições propostas no dia a dia secretarial. Tais competências relacionam-se com planejamento, organização e direção de serviços de secretaria, coordenação de equipes, participação em processos administrativos, elaboração de editais, pregões, prestando assistência e assessoramento direto ao diretor geral e administrativo, gerencia informações, administra procedimentos, prepara e organiza processos para que soluções e tomadas de decisões sejam tomadas com qualidade.

O profissional de Secretariado é capaz de assumir múltiplas funções, dentro de um ambiente organizacional, valendo-se do conhecimento, habilidades e atitudes, atributos de sua competência. Resultado este que pudemos atestar por meio da análise de dados desta pesquisa, comprovando que 85,7% dos respondentes, executam mais de uma função no ambiente corporativo. As competências fundamentais e imprescindíveis ao profissional de Secretariado para o bom funcionamento de suas atividades e obtenção de êxito caracterizam-se por treinamentos, bom atendimento, observação, planejamento, organização, trabalho em equipe e boa receptividade.

A construção destas competências está relacionada a verbos como: saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidades, ter visão estratégica, atributos estes já fazem parte ao dia a dia do Profissional de Secretariado, que busca a excelência no ambiente organizacional.

Os resultados apontaram que é possível a consolidação deste profissional em funções diversas como: assessor, gestor, empreendedor e consultor, sendo considerado um agente capaz de desempenhar uma ampla variedade de papéis dentro da organização. O exercício da competência passa por operações mentais complexas que permitem determinar, identificar e realizar de modo mais ou menos eficaz uma ação relativamente adaptada à situação. As competências profissionais

se desenvolvem tanto no processo educacional de formação do profissional, como nas diversas interações de situações-problema envolvendo o cotidiano de trabalho.

Compreendendo a importância da geração de conhecimentos mais aprofundados sobre este tema, sugere-se também a realização de novas pesquisas que apontem competências relevantes ao profissional de Secretariado para o futuro, identificando estímulos e barreiras ao desenvolvimento de competências nas diversas esferas de atuação e verificando como a expressão das competências no trabalho do secretário pode gerar valores efetivos introduzindo mudanças nos diversos níveis organizacionais.

THE SKILLS OF THE SECRETARIAT PROFESSIONAL IN THE CORPORATE ENVIRONMENT

ABSTRACT

The secretarial professional is essentially an advisor, whose duties include organizing the task of leaders working in companies or other organizations, taking advantage of the administrative routine and their skills and competences as a professional. However, it assumes several other profiles in the midst of the activities that are proposed in the corporate environment. In view of this, this study sought to answer the following question: What are the competencies that add up to the construction of the profiles of manager, consultant, entrepreneur and advisor to the Secretariat professional? This study sought to demonstrate how the Secretariat professional develops the skills to achieve success in the corporate environment, taking advantage of his continuing professional training. For this, a field research was carried out, of a qualitative and quantitative nature and of a descriptive nature. The survey was carried out from January 18 to 25, 2021. The data were collected through electronic questionnaires, to Secretarial professionals, who work in public and private organizations in Teresina / PI. Through data analysis, we prove that the Secretariat professional has been building competencies over the years that are related to the planning, organization and direction of secretarial services, team coordination, participation in administrative processes, among other activities. Such competencies are developed throughout your career through training, observation, planning and organization.

Keywords: Secretary; Skills and Competencies

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, WALKIRIA APARECIDA GOMES DE. **Mudanças de paradigmas na gestão do Profissional de Secretariado**. 77 f. Monografia - Curso de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Empresarial, Fundação Escola de Comércio

Alvares Penteado - FECAP, São Paulo, 2010

BECKER, GRACIELE, JAMARA CEOLIN. "**Gestão secretarial—uma nova visão de assessoramento nas organizações.**" Secretariado Executivo em Revist@ 6 (2011,p.1). Disponível em <<http://www.upf.edu.br/seer/index.php/ser/article/view/2100/1316>>. Acesso em 20.01.2021.

BORTOLOTTI, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de Secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil.** Revista Expectativa, Paraná, v.4, n.4, p.45, 2005.

BRANDÃO, Hugo Pena. **Competências no trabalho: uma análise da produção científica brasileira.** Revista Estudos da Psicologia, Natal, v.12, n.12, p.149, maio/ago. 2007.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto?** Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v.41, n.1, p.9, jan./Mar. 2001.

CAMARGO, FERNANDO AGUIAR. **O Homem e o Secretariado.** In: D'Elia, Bete; Amorim, Magali; Sita, Mauricio (Coord.). Excelência no Secretariado. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013. p. 61-68.

Carvalho, Antonio Pires & Grisson, Diller. (2002,p.447). **Manual de secretariado executivo.** São Paulo: Difusão Cultural do Livro Ltda

FACHIN, Odília. **Fundamentos da Metodologia Científica: noções básicas em pesquisa científica.** 6.ed. São Paulo: Saraiva,2017.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. **Construindo o conceito de competência.** Revista de Administração Contemporânea, Edição Especial, p184, 2001.

GERHARDT, T. E. TOLFO, D. **Métodos de pesquisa.** coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. 12 reimpr. São Paulo: Atlas, 2009. 175 p.

GODOI,C.K.; BALSINI, C.P.V.(2010). **A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: uma análise bibliométrica.** In: SILVA, A. B.; GODOI,C.K.; BANDEIRA DEMELO, R. (orgs). Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas estratégias e métodos. 2. ed. São Paulo, 89 -113.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica.** Campinas, SP> Alinea, 2001.

LASTA, ADRIANE, DANIELA GIARETA DURANTE. **"A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo."** Secretariado Executivo em Revist@ 4.4(2011,p.1).Disponivelem<<http://perguntaserespostas.com.br/seer/index.php/ser/article/view/1768/1176> >. Acesso 20.01.2021

MARTINS, CIBELE BARSALINI. **Fundamentação da Gestão Secretarial** (2009,p.9). Disponível em: < <http://www.redalyc.org/pdf/4356/435641690007.pdf> > Acesso em: 20.01.2021

MELLATI, G.A.; NUNES, C.C.; DA SILVA, N.F.. **As competências exigidas do Profissional de Secretariado executivo: um estudo nas grandes empresas do Paraná.** FAZU em Revista, Uberaba, n.5, p.6, 2008.

MOREIRA, Katia Denise; OLIVO, Luis Carlos Cancellier de.**O Profissional de Secretariado Executivo como Mediador de Conflitos.** 2012, pág.3-5. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/62>>. Acesso em: 20 dez. 2020.

NASCIMENTO, Arielly Francillene do; PINHEIRO, Karoline Thomasel; SILVA, Rafaela Ghisi; VALDUGA, Rafaely Andressa. **Carreira e empregabilidade na área secretarial.** Revista Expectativa, Paraná, v.4, n.4, p.9, 2005.

NUNES, C.C; SOUZA, F.S. **Gestão por competência: sob a perspectiva do secretário executivo.** FAZU em Revista, Uberaba, n.7, p.6, 2010.

PARASURAMAN, A. **Marketing research.** 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, 1991.p.7

SABINO, Rosimeri Ferraz; ANDRADE JÚNIOR, José Alberto Ferreira de. **Secretariado: formação e mercado no Estado de Sergipe.** Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v.2, n.1, p.22-23, jan./jun. 2011. Disponível em: <www.revistagestaoesecretariado.org.br>. Acesso em: 23 dez. 2020.

SANTOS FILHO, J. C. dos; GAMBOA, S. S. **Pesquisa educacional: quantidade-qualidade.** 6. ed. São Paulo: Cortez, 2007 p. 34-53.

TAGLIARI, Marli de Fátima Carvalho; DURANTE, Daniela Giareta. **Gestão secretarial: semelhanças entre competências gerenciais e secretariais.** Secretariado em Revista, Passo Fundo-RS, n.5, p.4, dez. 2009.

VERGARA, SYLVIA CONSTANT. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Atlas S.A, 2012, p.13.