



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS TERESINA CENTRAL
CURSO DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO**

JANÁIRA DE OLIVEIRA GOMES LACERDA

**O COMPORTAMENTO ÉTICO E A PRODUTIVIDADE DO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO**

TERESINA

2023

JANÁIRA DE OLIVEIRA GOMES LACERDA

O COMPORTAMENTO ÉTICO E A PRODUTIVIDADE DO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso de Tecnologia em Secretariado do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central.

Orientadora: Prof.^a Ivanna Kathia Barbosa de Sousa.

TERESINA

2023

O COMPORTAMENTO ÉTICO E A PRODUTIVIDADE DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Janáira de Oliveira Gomes Lacerda¹
Ivanna Kathia Barbosa de Sousa²

RESUMO

O presente artigo traz a ética como elemento primordial para a execução eficaz das atividades dos profissionais da área secretarial, sendo ela capaz de melhorar o ambiente organizacional. As atribuições desse profissional, conforme a Lei nº 9.261, de 1996, foram comparadas com a lista de habilidades que o concludente desse curso deve ter após sua formação, observando-se algumas diferenças relevantes. O Código de Ética do profissional de secretariado foi observado e considerado desatualizado frente às mudanças do perfil profissional dessa profissão. Diante disso, foi analisado ao longo desse trabalho, como e quais princípios éticos influenciam a produtividade, além da forma como os profissionais da área secretarial trabalham na disseminação desses princípios. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, onde 30 artigos científicos foram analisados. Respeito, Sigilo e Honestidade estão entre os princípios éticos mais citados. Gráficos foram elaborados para apresentar os resultados obtidos, comprovando que a ética está, mais do que nunca, relacionada ao progresso das organizações.

Palavras-chave: ética; princípios éticos; código de ética; produtividade.

ABSTRACT

This article looks at ethics as a key element in the effective execution of the activities of professionals in the secretarial field, as it is capable of improving the organizational environment. The duties of this professional, according to Law No. 9,261 of 1996, were compared with the list of skills that the graduate of this course should have after their training, and some relevant differences were observed. The Code of Ethics for secretarial professionals was observed and found to be out of date with the changes in the professional profile of this profession. In view of this, this study analyzed how and which ethical principles influence productivity, as well as how professionals in the secretarial field work to disseminate these principles. To this end, a bibliographical survey was carried out, in which 30 scientific articles were analyzed. Respect, Confidentiality and Honesty are among the most cited ethical principles. Graphs were drawn up to present the results obtained, proving that ethics is more than ever related to the progress of organizations.

Keywords: ethics; ethical principles; code of ethics; productivity.

Data de aprovação: 09/11/2023.

1 INTRODUÇÃO

O comportamento ético no ambiente organizacional é um reflexo do que aprendemos durante a nossa vida. No relacionamento com nossos familiares temos o primeiro contato com

¹ Graduanda do Curso de Tecnologia em Secretariado pelo Instituto Federal do Piauí – IFPI.

² Professora Efetiva do Instituto Federal do Piauí – IFPI. Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais pela Universidade Federal de Campina Grande - UFCG. Especialização em Direito Público pela Universidade Candido Mandes - UCAM. Especialização em Direito Constitucional e Administrativo com Habilitação em Docência de Ensino Superior pelo Centro Universitário UNIVOAFAP. Mestrado em Teologia pela faculdade EST, São Leopoldo, Brasil.

a ética e seus princípios. No decorrer dos anos somos ensinados sobre o que é certo e errado por aqueles com quem nos relacionamos.

No ramo profissional, a ética e seus princípios vão além do que é mencionado nos guias de boa conduta. Ela é percebida na postura das pessoas em suas tarefas. Esse comportamento pode ser visto no respeito com os colegas de trabalho bem com no cumprimento do sigilo e da honestidade na execução das atividades.

Antes vista como algo distante da realidade empresarial, um possível empecilho para a lucratividade, a ética atualmente é considerada um fator determinante no sucesso organizacional, podendo tornar uma empresa mais atrativa por demonstrar responsabilidade social, como afirma Bieger e Willers (2009, p. 6): “percebe-se que uma instituição que torna públicos seus princípios éticos visa além do lucro”.

Com o aumento de pessoas cientes das questões éticas e com o surgimento do papel fiscalizador que a sociedade assumiu, as instituições tiveram que se adequar à realidade atual e conseguiram fazer com que a ética e seus princípios fossem agregados à sua rotina, com o objetivo de melhorar sua imagem, por conseguinte, surgiram os Códigos de Ética, que norteiam as pessoas em suas profissões.

O Código de Ética do profissional de secretariado (Brasil, 1989) é um guia que rege o comportamento desse profissional nas empresas onde atuam. Nele consta, além dos direitos e deveres, normas comportamentais que o profissional de secretariado deve assumir. Publicado em 1989, pode ser visto atualmente como desatualizado por não englobar, por exemplo, todas as áreas de atuação que esses profissionais podem assumir.

O fato de o profissional de secretariado ter um leque de atribuições, atuando no atendimento aos clientes, arquivando documentos, organizando reuniões e/ou conferências, planejando viagens dos seus superiores, auxiliando os processos de recrutamento e seleção, agindo como consultor, etc., faz com que ele se torne essencial nas empresas. A atuação em áreas e setores diferentes facilita sua atuação como um disseminador da postura ética, conforme afirma Rêgo (2011, p.14): “esse profissional assume a figura de “elo” entre a alta administração e o restante da empresa, devendo assumir também o papel de facilitador do despertar da consciência ética em seus colegas.” Suas funções exigem uma conduta exemplar, logo essa disseminação se torna natural e sem cobranças.

Baseado nisso, pretendeu-se solucionar o seguinte questionamento: de que forma os princípios éticos podem refletir na produtividade do profissional que atua na área secretarial? Esse trabalho buscou analisar se a presença ou a ausência de uma postura ética no ambiente de trabalho seria realmente capaz de influenciar o rendimento profissional de uma pessoa, onde foi observado que a produtividade está relacionada com a presença da atuação prática da ética e dos seus princípios. O meio ético pode favorecer a postura e a disposição para o cumprimento da rotina de trabalho, como esclarece Almeida (2014, p. 73): “as condições de trabalho, a organização do trabalho e as relações socioprofissionais de trabalho interferem no desempenho de equipes”, ou seja, um ambiente favorável para disseminação e vivência da ética é capaz de melhorar o rendimento das pessoas.

Ainda sobre esse ponto de vista, é possível afirmar que as empresas estão em busca de profissionais com uma postura ética, dessa forma, o profissional mais requisitado e valorizado no mercado de trabalho sempre será aquele com elevado comportamento ético, moral e emocional (Rêgo; Rocha, 2006).

De forma geral, a pesquisa tem como objetivo identificar a maneira como a ética pode tornar o desempenho do profissional do ramo secretarial mais produtivo. Especificamente, esse trabalho tem como objetivos citar os principais princípios éticos aplicados no ambiente organizacional; identificar quais princípios mais influenciam na produtividade das pessoas; e, entender como o profissional de secretariado pode auxiliar os demais funcionários de uma organização a terem uma postura ética em seu ambiente de trabalho.

O presente trabalho buscou analisar o comportamento ético dos profissionais que atuam no ramo secretarial por ser um tema atual, atrativo e de relevância não só no aspecto individual, mas coletivo e organizacional. Tendo em vista que uma postura antiética por parte das empresas e, principalmente, dos seus diretores pode afetar a vida pessoal e não só o rendimento no ambiente organizacional, a pesquisa foi elaborada de forma a alertar sobre essa perspectiva da saúde emocional dos profissionais da área. Por ser uma área de grande amplitude, o secretariado executivo pôde ser discutido em suas diversas áreas de atuação. Porém, o fato de o Código de Ética dessa profissão não acompanhar as mudanças do perfil dos seus profissionais, dificultou o embasamento sobre as novas rotinas dos profissionais atuantes na área secretarial do ponto de vista ético.

O trabalho teve como base metodológica uma pesquisa bibliográfica com análise de 30 artigos, que foram lidos e organizados em uma tabela com os principais argumentos e resultados sobre o tema.

Os capítulos seguintes estão estruturados da seguinte forma: primeiramente, foram expostos os conceitos de ética e ética profissional e citado a importância do Código de Ética do Profissional de Secretariado; depois, falou-se sobre as atribuições desse profissional; em seguida, mostrou-se a análise das informações coletadas pelo estudo dos artigos; e, por fim, foram feitas as considerações finais sobre o tema abordado.

Nessa última parte, foram elaborados gráficos demonstrativos dos resultados da análise dos artigos selecionados para nortear essa pesquisa. Nele, foram relacionados os princípios éticos citados como influentes na produtividade dos profissionais da área secretarial, destacando-se o princípio Respeito como o mais citado dentre os mencionados.

2 ÉTICA E ÉTICA PROFISSIONAL

Para Souza (2009), o significado da palavra ética, de origem grega *ethos*, refere-se ao modo de ser, a conduta ou ao caráter de uma pessoa. Com isso, pode-se afirmar que a Ética está relacionada ao conjunto de princípios que determina o comportamento dos indivíduos. Por ser uma forma de avaliar a qualidade da imagem de uma pessoa ou instituição, a ética vem sendo cada vez mais discutida. Ela, de certa forma, amplia nossa visão de mundo procurando ao máximo diminuir nosso eu e demonstrando nossa preocupação com o todo, em cada decisão tomada e em cada palavra pronunciada. Assim, “em seu sentido de maior amplitude, a Ética tem sido entendida como a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes” (Sá, 2005, p. 15).

A Ética Profissional, como um segmento da Ética Geral, trata do indivíduo atuante dentro das organizações, estando relacionada à sua postura quanto a sua atuação profissional, seja no trato com outras pessoas, na tomada de decisões e no cumprimento de normas e regras pré-estabelecidas. Aqui o indivíduo forma sua imagem profissional, que poderá ser positiva quando ele age de acordo com os princípios da ética, ou negativa, quando do contrário. Esta imagem profissional tende estar vinculada à empresa onde atua, pois ela normalmente busca moldar seus funcionários para que eles possam agir à sua maneira. Dessa forma, o benefício é mútuo: ganha a empresa, por transmitir sua imagem através dos seus colaboradores e, ganha o funcionário que tende a melhorar sua imagem profissional dentro e fora da empresa onde atua. Sobre isso, Alonso (2006, p. 23) menciona ainda:

A ética profissional – ocupamo-nos fundamentalmente dela – vê a profissão na perspectiva de consciência e de benefícios: o que é ser um bom profissional, em que consiste exercer bem a profissão, pensando, abrindo possibilidade de opção.

Essa boa conduta é exigida de profissionais independente da sua área de atuação. O que pode diferir é o grau que um ou outro princípio ético é exigido. Mas todas as profissões exigem de seus profissionais uma postura ética no relacionamento com colegas de trabalho, superiores, clientes, entre outros.

Em sentido restrito, a ética é utilizada para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo, no desempenho de suas atividades profissionais e em seu relacionamento com clientes e demais pessoas. É o que se chama de ética profissional, existente em praticamente todas as profissões e resultado dos usos e costumes que prevalecem na sociedade (Medeiros; Hernandez, 2010, p. 353).

A ética profissional atua, portanto, como um guia dos comportamentos dos profissionais. Um roteiro com regras e instruções a serem seguidas para que haja uma harmonia no ambiente organizacional.

2.1 CÓDIGO DE ÉTICA E COMPORTAMENTO ÉTICO

Buscando uma forma de regularizar a conduta dos membros de uma organização empresarial, cada profissão buscou criar regras de conduta dentro da sua área de atuação. Em vista disso, o Código de Ética torna-se uma declaração formal que busca orientar o profissional a tomar decisões e agir dentro de uma organização (Lima, 2017).

O Código de Ética do Profissional de Secretariado (Brasil, 1989) enumera, além dos direitos e deveres desses profissionais, a importância da relação entre esses e as empresas onde atuam e as entidades que os representam, bem como as relações com outros secretários. Além disso, cita também alguns princípios éticos básicos e a relevância em se manter o sigilo (isso porque nessa profissão, o acesso a informações privilegiadas, é comum).

O cuidado em se relacionar bem com outras pessoas dentro das organizações se tornou cada vez mais imprescindível para se criar uma boa imagem como profissional, sendo um complemento essencial ao conhecimento técnico e às experiências adquiridas durante a sua vida profissional. As empresas passaram a observar com mais atenção os processos de seleção e treinamento, tornando esses processos mais cautelosos e exigentes quanto à postura de seus funcionários, pois a imagem que eles transmitem é a imagem da organização onde atuam. A esse respeito Souza (2009, p. 12) assegura: “considerando que as empresas, na qualidade de pessoa jurídica, são apenas figura do direito, reafirmamos que a ética está nas pessoas que compõem a empresa”.

A todo instante o profissional ético se preocupa em manter seu trabalho, bem como a sua imagem e a da empresa onde atua, em um padrão elevado. Respeitar clientes e colegas de trabalho se preocupando em fazer sempre um bom trabalho, cobrando por ele um valor justo e evitando a divulgação de informações que devem permanecer no ambiente de trabalho são atitudes que demonstram uma preocupação com terceiros e consigo mesmo.

O profissional é um ser humano que passou por uma socialização na qual supostamente adquiriu não apenas habilidades, mas também maneiras de agir, senso de pertença a um grupo profissional ou a uma tradição centrada na melhor prestação individualizada de um determinado tipo de serviço, e o senso do que é ser um bom profissional, de quais são suas obrigações profissionais, a maneira de interpretá-las no presente a partir de uma tradição, de uma história – escrita ou não – do exercício profissional, de suas maiores conquistas e de suas deturpações ou maus usos (Alonso, 2006, p. 19).

Ao conseguir ingressar em uma empresa, o profissional tenta se fixar nela, mostrando suas habilidades, capacidade para se moldar às necessidades dela, além de buscar se superar a todo instante. Neste ponto, a adaptação se relaciona tanto ao aspecto da sua área de atuação como no sentido ético, buscando aprimorar os princípios que a organização prioriza e trabalhando adequadamente os demais, que já fazem parte da sua postura. Essa adaptação é válida e positiva tanto para a empresa quanto para o funcionário.

Não apenas os clientes e fornecedores, mas também os profissionais mais bem preparados e talentosos do mercado estão preferindo trabalhar em empresas que atuam de forma ética. A preocupação desses profissionais consiste em afastar riscos de comprometer suas carreiras e sua credibilidade ao se verem, involuntariamente, envolvidos em escândalos provocados por fraudes de toda a espécie, sejam financeiras, tributárias ou que impliquem a perda da qualidade dos produtos, sem que tenham tido qualquer participação efetiva nos atos ilegais (Souza, 2009, p. 11).

O conjunto dos princípios éticos, e não um ou outro revelado de maneira isolada deve estar presente na rotina dos profissionais independente de sua profissão. A partir do momento que o funcionário age dessa forma, sua conduta ética profissional se revela e sua reputação ganha solidez.

3 ATRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

O perfil e as rotinas da profissão de secretariado passaram por diversas alterações ocasionadas pelas demandas organizacionais e sociais. Além da Lei nº 9.261, de 1996 (Brasil, 1996), que dispõe sobre o exercício da profissão de secretário, fazendo menção a dez atribuições do secretário executivo, faz-se necessário citar o Catálogo Nacional de Curso Superior de Tecnologia – CNCST (Brasil, 2016), por elencar as habilidades do tecnólogo em Secretariado.

No Quadro 1, a seguir, foram relacionadas as Atribuições do Secretário Executivo presentes no Artigo 4º da Lei nº 9.261 em paralelo ao Perfil Profissional de Conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado segundo o CNCST.

Quadro 1 – Atribuições do profissional de secretariado e perfil profissional de concludentes do curso de Tecnologia em Secretariado

Atribuições segundo a Lei 9.261 de 1996	Perfil Profissional do Secretário Executivo de acordo como CNCST
Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;	Planeja e organiza os serviços de secretaria;
Assistência e assessoramento direto a executivos;	Assessora executivos, diretores e suas respectivas equipes de forma a otimizar os processos;
Coleta de informações para consecução de objetivos e metas de empresas;	Executam atividades de eventos, serviços protocolares, viagens, relações com clientes e fornecedores;
Redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;	Redige textos técnicos;

Interpretação e sintetização de textos e documentos;	Gerencia informações;
Taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma em estrangeiro;	Coordena as pessoas que fazem parte de sua equipe;
Versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;	Auxilia na contratação de serviço de terceiros;
Registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;	Acompanha contratos de serviços e o cumprimento dos prazos de execução das atividades;
Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;	Levanta informações de mercado para tomadas de decisão;
Conhecimentos protocolares.	Controla arquivos e informações;
	Supervisiona a execução das decisões;
	Realiza a comunicação interna e externa;
	Decide sobre a rotina do departamento em que opera;
	Avalia e emite parecer técnico em sua área de formação.

Fonte: Brasil, 1996; Brasil, 2016.

Comparando os itens citados no Quadro 1, foi possível verificar que as atribuições do profissional de secretariado listadas na Lei nº 9.261 são mencionadas também no perfil profissional do CNCST, com exceção da taquigrafia de ditados e outros textos. Na lista das atividades que os profissionais dessa área serão capazes de realizar após concluir o curso, encontram-se incumbências relacionadas ao gerenciamento de tarefas e pessoas, mostrando autonomia no ambiente organizacional.

Isso é notável atualmente, onde as atribuições desse profissional vão muito além do atendimento de telefonemas, da organização da agenda dos seus superiores e do controle de correspondências, podendo se estender às atividades de gestão.

3.1 ATIVIDADES OPERACIONAIS

Basicamente todas as atividades do profissional secretário necessitam de interação e relacionamento interpessoal. Um exemplo bem comum é o atendimento ao cliente. Pessoalmente, por telefone, correspondência ou usando a internet, a postura do profissional deve ser a mesma: com seriedade, responsabilidade, de forma clara e objetiva, buscando suprir as necessidades dos clientes. Além de repassar informações aos clientes, o secretário utiliza esses meios para outros fins, como convocar reuniões, realizar compras (de materiais de escritório, para reuniões, *coffee breaks*, etc.), bem como organizar suas atividades diárias e a de seu superior.

Reuniões fazem parte da rotina dos secretários, independente do porte das empresas onde atuam. A pauta pode variar, mas a organização da reunião geralmente é feita por esse profissional. Para ele, essa organização tem início quando se decide a pauta, a data e o horário

da mesma. Determinar metas de longo e curto prazo, apresentar e delegar tarefas de projetos e analisar erros ou dificuldades encontradas nas atividades dos funcionários são alguns dos assuntos tratados em reuniões no ambiente de trabalho. Estar ciente sobre o que será discutido é primordial para convocar os demais profissionais que deverão estar presentes no evento. Durante a reunião, o secretário deve estar atento se todos os participantes receberam o material necessário, se os equipamentos necessários para apresentações estão funcionando e se as atividades logísticas de assessoria da reunião estão ocorrendo adequadamente. Tão importante quanto organizar a reunião, é fazer o registro da mesma, desde a pauta da reunião até a ata, as quais devem ser devidamente arquivadas para possível análise posterior.

Uma vez elaborada a pauta da reunião, emitida a convocação, confirmadas as presenças, deve preparar a sala e todo o material que será usado. É necessário que o local esteja previamente preparado, seja ventilado e adequado para reuniões (Medeiros; Hernandez, 2010. p. 303).

Convenções, conferências e cursos são tipos de eventos realizados por organizações com objetivo de trocar informações entre seus funcionários, capacitá-los para novas funções e aumentar a interação entre eles. Sua organização também é feita ou coordenada pelo profissional secretário, que planeja, entra em contato com palestrantes, decide a forma de inscrição, organiza o cronograma, controla o envio de certificados aos participantes, etc. O cuidado deve ser com a eficácia do evento, para que a organização possa alcançar os seus objetivos.

O acompanhamento na organização de viagens faz parte das atribuições do secretário quando o executivo precisa participar de eventos em outra cidade ou estado. Compra de passagens, reserva de hotel, itinerário, organização dos documentos que o executivo deverá levar para o evento e providência de transporte no destino da viagem são pontos que o secretário deverá executar para que a viagem do seu superior ocorra dentro do esperado. Como afirma Medeiros e Hernandez (2010, p. 308): “seja longa ou curta uma viagem, ao programá-la, seu executivo precisa de você. Providencie itinerário, lista de compromissos, acomodações, material necessário aos contatos, formulários para registro de despesas”.

Toda empresa recebe e emite documentos que não podem ser descartados, seja por não ter cumprido o prazo de descarte ou por conter informações de caráter permanente e/ou sigiloso. A organização desses documentos deve ser feita de forma precisa para facilitar seu acesso, mesmo se a pessoa que o arquivou não esteja mais trabalhando na empresa. Por isso, há técnicas de arquivamento que devem ser seguidas, para facilitar a localização dos documentos. Neste cenário o secretário assume essa responsabilidade na maioria das empresas, realizando o trabalho de maneira que documentos importantes estejam protegidos contra possíveis acidentes, bem como de pessoas que não podem ter acesso a tais informações. Esse tipo de atividade exige do profissional secretário descrição dentro e fora do seu local de trabalho. Por ter acesso a documentos com informações sigilosas, o secretário deve ser íntegro e conservar a confiança que lhe foi dada junto com a função de guardar e manter em segurança os documentos da empresa onde trabalha (Medeiros; Hernandez, 2010).

3.2 ATIVIDADE ESTRATÉGICA

Dentre as atribuições, o secretário pode assumir o papel de líder, devendo atentar para alguns pontos a fim de evitar conflitos entre os membros de sua equipe, tais como:

- a) Ter uma comunicação clara e objetiva para que os resultados sejam alcançados com sucesso e racionalidade do tempo;
- b) Delegar tarefas de acordo com o perfil de cada colaborador;

- c) Respeitar os colaboradores para o bom relacionamento entre os funcionários de uma organização;
- d) Elogiar o trabalho feito pelos membros de sua equipe, reconhecendo a importância de todos no cumprimento de uma tarefa;
- e) Reconhecer que sem os colaboradores seria muito difícil alcançar o mesmo resultado, principalmente quando feito na presença dos superiores e diretores;
- f) Ajudar na união e na confiança entre líder e liderados, pois liderar é influenciar, e isto deve ser feito com ética, responsabilidade e honestidade.

Em cada atividade realizada pelo secretário, dentro ou fora da empresa, o zelo pela imagem da empresa em que ele atua é essencial. Deve fazer parte de toda sua rotina. Não apenas a organização tem que realizar ações para melhorar sua imagem diante das pessoas (com responsabilidades ambientais, sociais e humanas), mas seus funcionários têm que levar essa imagem em cada mensagem transmitida. Esse zelo deve ser constante. Em toda atitude tomada pelo secretário, em cada palavra dita e em cada gesto realizado, não é a sua imagem que será transmitida, mas a da organização onde atua. Isso é uma via de mão dupla, pois se a imagem transmitida pelos funcionários de uma empresa for boa, mais investimentos ela poderá receber, consequentemente, maiores serão as chances desses funcionários crescerem dentro dessa organização.

A imagem da empresa pode fazer as ações subirem ou descerem, as vendas aumentarem ou diminuírem os funcionários ficarem mais satisfeitos ou fazerem greve, os fornecedores concederem mais ou menos prazo e por aí afora. Por isso, é preciso que cada colaborador preste muita atenção quando atua em nome da empresa, porque a forma como age e o que fala expressa a conduta e a opinião da própria empresa, e não apenas sua opinião pessoal (Souza, 2009, p. 83).

Para controlar bem suas funções, o profissional secretário precisa ter um planejamento eficaz da sua rotina. Essa organização deve ser feita mensal, semanal e diariamente. Quando se tem pessoas que lhe auxiliam nas suas atividades, o secretário deve evitar se sobrecarregar não repassando o que se pode aos seus subordinados temendo a perda do seu cargo ou não confiando neles. Uma das principais responsabilidades do secretário atualmente é seu papel como assessor de executivos. Caso ele se prenda a atividades básicas ao invés de repassá-las a seus subordinados, essa função primordial passa a ser secundária.

Manter uma postura ética pode não parecer fácil, mas é essencial para o bom funcionamento de uma organização. Isso facilita também o relacionamento entre os funcionários, tornando o ambiente de trabalho mais leve e tranquilo. Ela deve, por isso, fazer parte da rotina de trabalho do profissional de secretariado.

4 ANÁLISE DOS DADOS

As informações contidas nesse artigo têm como base uma pesquisa bibliográfica, onde o objetivo foi encontrar referências que pudessem esclarecer a pergunta que norteou a elaboração desse trabalho: “de que forma os princípios éticos podem refletir na produtividade do profissional de secretariado?”.

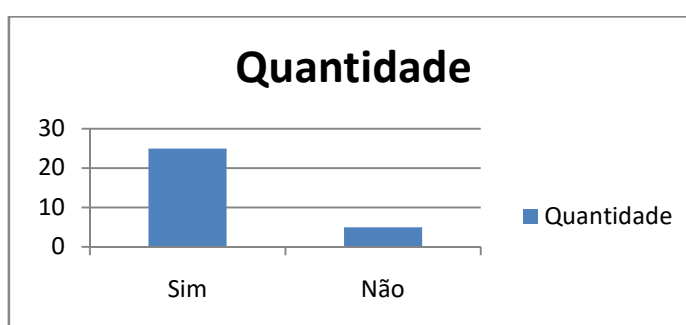
Inicialmente, tentou-se produzir essa pesquisa com a elaboração, aplicação e análise de dados de um questionário enviado aos profissionais de secretariado executivo atuantes na reitoria de uma instituição federal de ensino, mas como não se obteve resposta, optou-se em partir para uma pesquisa bibliográfica com a leitura e análise de 25 a 30 artigos.

Foram lidos 30 artigos científicos que, primeiramente, foram selecionados com base na leitura dos seus respectivos resumos, introduções e conclusões. Posteriormente, eles foram lidos por completo para que se aprovasse ou não seu uso como referência.

Em seguida, foi elaborada uma tabela para auxiliar no entendimento de cada trabalho lido. Nela, constava além do título do artigo, a instituição e o ano de publicação, a área de estudo, um resumo (elaborado pelo autor desse trabalho), o(s) tipo(s) de pesquisa, a fonte (com seu respectivo *link*), se o mesmo seria ou não aproveitado (e por qual motivo) e o principal resultado.

Dos 30 artigos estudados, 5 não foram aproveitados na elaboração dos resultados dessa pesquisa por não apresentar nos seus resultados, informações sobre a relação da produtividade dos secretários executivos com a ética e/ou seus princípios.

Gráfico 1 – Distribuição da quantidade de artigos pelo critério aproveitamento



Fonte: elaborado pelo autor, 2023.

Sobre o não aproveitamento dos artigos para a elaboração dessa pesquisa, constatou-se que:

a) Mesmo citando na introdução do trabalho que iria se tratar sobre a produtividade do profissional quando inserido no seu ambiente de trabalho, o mesmo fez referências às cobranças exigidas sobre os profissionais de saúde, não comparando ética e produtividade;

b) Em seus resultados nada consta sobre o perfil ético com a produção do profissional de secretariado;

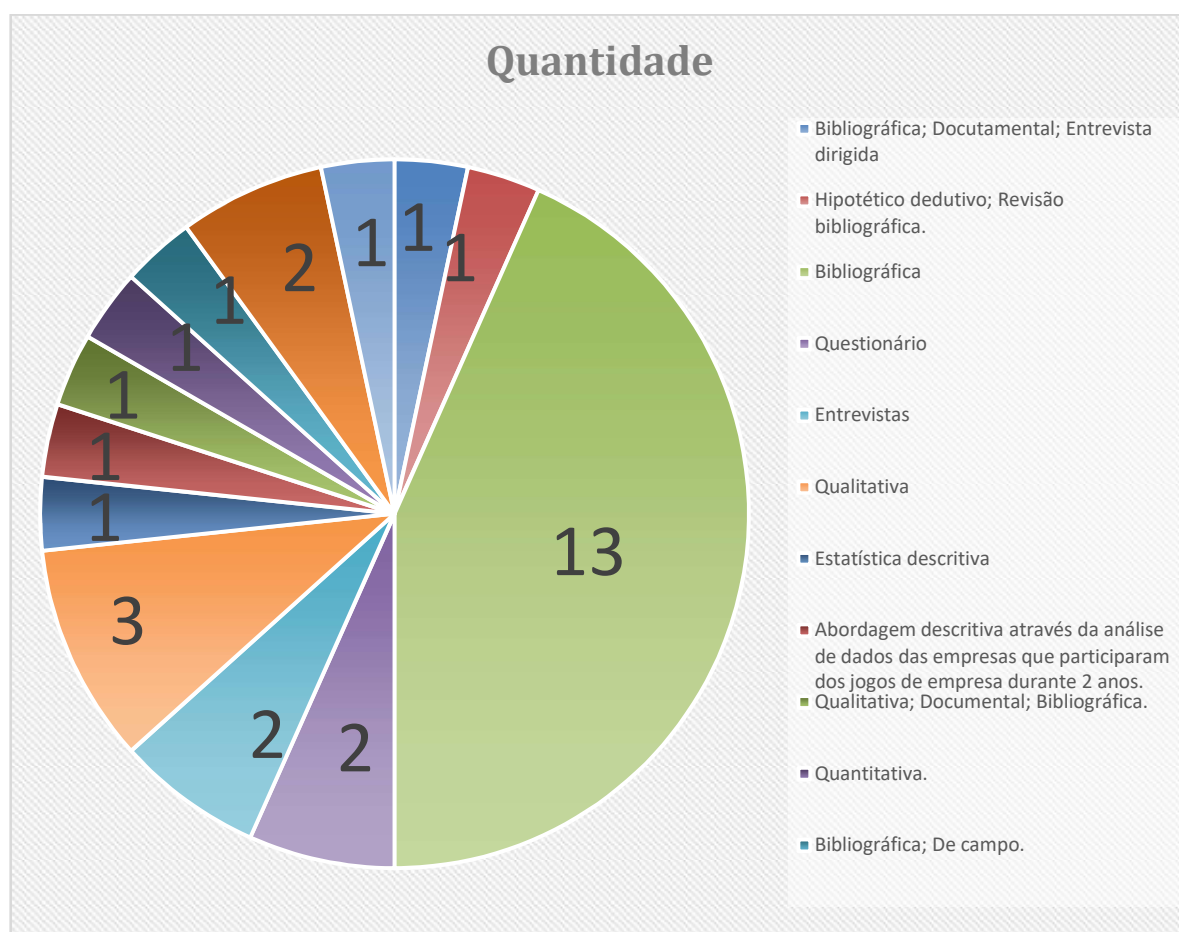
c) O estudo cita técnicas e ferramentas capazes de aumentar a produtividade do profissional de secretariado. Porém não trata sobre a ética e/ou princípios éticos e como eles podem ou não estar relacionados à produtividade desses profissionais;

d) Argumenta sobre a melhora da produção dos seus funcionários, no entanto, sem nenhuma relação com a ética;

e) O estudo faz uma análise sobre um princípio bem conhecido, o de que “não devemos fazer aos outros o que não queremos que nos façam”. Porém, se limita a isso, não se aprofundando e nem checando de que forma isso poderia ou não influenciar no comportamento do profissional nas empresas onde atuam.

A grande maioria dos trabalhos analisados teve como base de pesquisa a análise bibliográfica, como é possível ver no Gráfico 2. Isso possibilitou um maior acesso a artigos, pois a cada texto lido se buscava outros trabalhos na sua bibliografia.

Gráfico 2 – Distribuição dos artigos por tipo de pesquisa

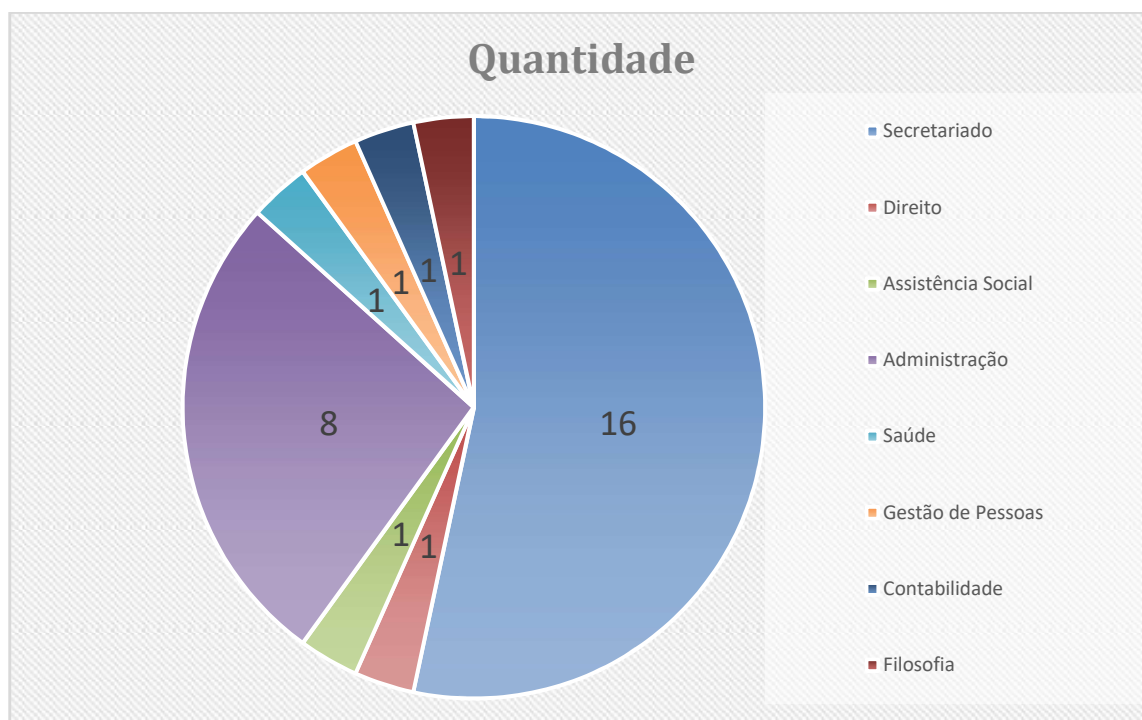


Fonte: elaborado pelo autor, 2023.

A elaboração de uma tabela como os tópicos já citados, facilitou na organização dos dados principais de cada trabalho estudado. Nela, pôde-se observar essa grande diferença na quantidade de artigos produzidos com base na análise bibliográfica. Outros tipos de pesquisa nortearam os demais artigos, como: pesquisa documental, entrevista dirigida, hipotética dedutiva, questionário, qualitativa, estatística descritiva, quantitativa, revisão integrativa e a análise de dados de um jogo que simula uma empresa, cujos funcionários são avaliados quanto à sua produtividade, quando se investe em treinamentos e benefícios para eles.

Quanto à área de estudo, objetivou-se priorizar trabalhos relacionados ao curso de Secretariado Executivo, mas sem excluir a possibilidade de analisar artigos de outros cursos por se entender que a ética e seus princípios podem interferir na produtividade do ser humano, independente da sua profissão. Nessa pesquisa, os dois cursos com mais artigos analisados foram o de Secretariado Executivo e o de Administração, como é possível ver no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Distribuição dos artigos por área de estudo (curso).



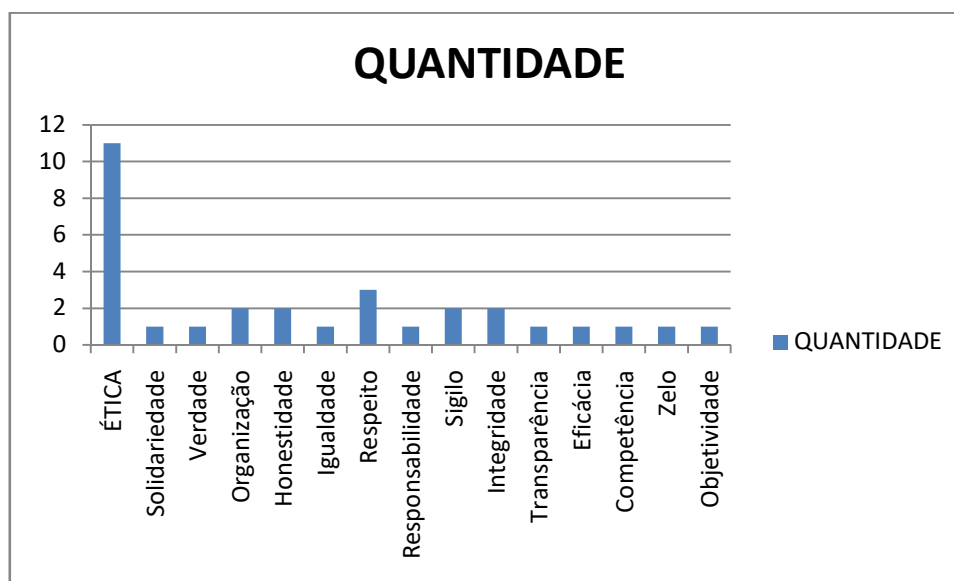
Fonte: elaborado pelo autor, 2023.

A introdução de pesquisas relacionadas a outros cursos que não seja o de Secretariado Executivo ocorreu porque a expansão da aplicação da ética nas organizações vem crescendo e se fazendo notória e necessária para o sucesso das empresas, bem como dos profissionais que nela atuam. Bieger e Willers (2009, p. 5) afirmam que “a inserção da ética no mundo dos negócios tem por finalidade acompanhar o uso das normas morais de cada indivíduo e de como o ambiente empresarial afeta os valores destes agentes.” Além disso, essa difusão do conceito e da prática dos seus princípios tornou a ética popular, bem vista, aceita e cobrada no mundo dos negócios. Souza (2014, p. 11) afirma:

Assumir princípios éticos é uma questão de sobrevivência para as empresas, visto que, utilizar-se de meios antiéticos pode influir negativamente na sua imagem perante a sociedade, já que tanto esta quanto a concorrência estão atentos a qualquer deslize, e, a divulgação de um deslize ético nos tempos atuais pode redundar em fracasso empresarial.

O Gráfico 4 mostra a relação de princípios éticos que foram citados como influenciando os profissionais a melhorarem sua produtividade no seu ambiente de trabalho. A ética foi apontada, de maneira geral e isolada, na grande maioria dos trabalhos.

Gráfico 4 – Princípios éticos citados nos artigos analisados



Fonte: elaborado pelo autor, 2023.

A ética, em si, é citada e discutida na maior parte dos artigos estudados. Ela, de forma geral, é vista como essencial para a lucratividade das organizações, pois torna a empresa mais atrativa aos consumidores e torna o ambiente mais tranquilo e seguro, o que aumenta o rendimento dos trabalhadores. Sobre isso, os autores Cunha e Rego (2015), argumentam da importância da reputação ética, uma vez que se torna uma relevante fonte de informação sobre um empregador – e uma reputação virtuosa atrai empregados com maior potencial virtuoso.

Dos princípios éticos citados nos artigos lidos, o respeito se sobressaiu em relação aos demais tendo sido mencionado em três deles, sendo que por duas vezes ele aparece junto a outros princípios. Em um dos trabalhos o princípio respeito é relacionado ao conceito de honestidade, como pontua Mário e Siliveli (2019, p. 87): “a honestidade não se trata apenas de um costume, de um comportamento, mas de uma conduta que obriga ao respeito e à lealdade para com o bem de terceiros.” No artigo que trata sobre a ética dentro de instituições financeiras, o respeito às pessoas e às leis são citados como um princípio básico a ser cumprido por seus funcionários, trazendo também à tona outros princípios (Mário; Siliveli, 2019). Ademais:

A ética nas empresas do setor financeiro levará a uma tomada de decisões com maior consciência e credibilidade, refletindo-se na prática de valores como honestidade, integridade, qualidade do produto/serviço, transparência, respeito ao consumidor e eficácia, revertendo-se em resultados positivos para a organização (Bieger; Willers, 2009, p. 13).

Organização, honestidade, sigilo e integridade são citados em dois artigos. Integridade e honestidade são princípios complementares e aparecem juntos em um deles, sendo citados como parte da postura ética de uma instituição preocupada em oferecer o melhor para os seus clientes, mantendo uma boa imagem.

É através dela que se demonstra confiança, honestidade e integridade para os clientes, fazendo com que estes se sintam atraídos e seguros em realizar suas movimentações financeiras. Neste contexto, uma atitude duvidosa quanto a aspectos éticos pode destruir a imagem de qualquer corporação (Bieger; Willers, 2009, p. 6).

Sigilo, como já foi dito, é um princípio imprescindível para a profissão de secretário executivo, sendo citado em um dos capítulos do Código de Ética do Profissional de Secretariado, pois nessa profissão o acesso a informações e documentos sigilosos é algo rotineiro.

O profissional de secretariado com sua capacidade de atuar nos diferentes setores da empresa, é um dos maiores depositários de informações sigilas. Cabe a ele garantir esse direito, em relação a cada pessoa que se relaciona com a empresa, e de certa forma criar, para a organização, a imagem de integridade que, entre outros aspectos, supõe transparência e discrição (Whitaker; Cavalcanti, 2010, p. 10).

Realmente, esse princípio deve ser considerado indispensável na profissão de secretário.

Solidariedade, verdade, igualdade, responsabilidade, transparência, eficácia, competência, zelo e objetividade aparecem em um artigo, de maneira isolada, ou seja, dos 30 artigos estudados um deles tratou de cada princípio mencionado.

O princípio verdade foi analisado no artigo que trata sobre o uso da mentira na profissão de secretariado executivo. Uma das desculpas para o uso da mentira nessa profissão é quando o secretário passa a ser questionado sobre assuntos sigilosos, o que é um erro, indo na contramão do que recomenda o Código de Ética do Profissional de Secretariado, que cita em seu Artigo 5º que esse profissional deve direcionar seu comportamento sempre em prol da verdade, da moral e da ética (Brasil, 1989).

Segundo Costa e Sousa (2019): “mentir e omitir são tecnicamente o mesmo ato, haja vista que há diferença entre o fato ocorrido e o fato relatado pelo indivíduo.” Os autores trazem uma solução simples: ao invés de mentir que não possui uma informação, o profissional pode apenas afirmar que não tem permissão para divulgá-la. Dessa forma, além de não mentir, ainda mantém o sigilo.

Embora a ética e os inúmeros princípios éticos pareçam ser algo que foge da realidade empresarial, principalmente porque o que se acha é que eles não podem andar juntos com o lucro, observou-se que todos os autores relataram que a produtividade e o crescimento das empresas (e dos seus respectivos funcionários), estão diretamente relacionados com a aplicação constante deles no ambiente de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Devido à correria e à pressa em fazer todas as demandas que nos são impostas em um tempo que parece que os dias são mais curtos, podemos nos deparar com ações que fogem à ética e à moral. Isso tanto na esfera profissional como pessoal. Podemos nos deparar fazendo o que julgávamos ser incapazes de fazer por ferir princípios que nos foram impostos. De pegar materiais da empresa, a mentir e desrespeitar leis de trânsito, tudo parece se justificar por nossa pressa e nossas necessidades.

Porém, o que se pode concluir com o estudo sobre esse tema, é que ganharíamos muito mais agindo de forma ética do que burlando regras e normas. Somado a isso, assim como nós temos uma imagem a zelar, as empresas também tem. Por isso a ética, mais do que nunca, está sendo vista como uma aliada das organizações por melhorar sua imagem no mundo dos negócios. E a análise dos artigos pesquisados comprova isso.

Esse estudo também objetivou citar os principais princípios éticos observados no ambiente de trabalho, identificando os que podem influenciar na sua produtividade profissional. Além da ética em si, os princípios observados foram solidariedade, verdade,

organização, honestidade, igualdade, respeito, responsabilidade, sigilo, integridade, transparência, eficácia, competência, zelo e objetividade.

Quando colocados em prática, eles mudam o ambiente organizacional, facilitando os relacionamentos interpessoais, gerando mais prazer pelo trabalho e, em consequência, melhorando a sua produtividade, a da sua equipe de trabalho e da instituição onde trabalha. É algo que se colocado em prática diariamente se tornará habitual.

Dessa forma, é inevitável ter conclusões que não comprovem que a ética e seus princípios, quando colocados em prática, transformam pessoas e instituições.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, B. T. P. **Produtividade Saudável**: um olhar sobre o desempenho na perspectiva da qualidade de vida no trabalho. Trabalho de Conclusão de Curso (Gestão de Pessoas no Serviço Público) – Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), Brasília-DF, 2014.

ALMEIDA, W. G.; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A. S. Mudanças de Paradigmas na Gestão do Profissional de Secretariado. **Revista GeSec.**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 48-68, 2010.

ALONSO, A. H. **Ética das Profissões**. São Paulo: Loyola, 2006.

ARTICO, J. A.; CANTAROTTI, A. O Secretário Executivo no Âmbito da Consultoria. **Revista Capital Científico**, [s. l.], v. 11, n. 1, 2013.

BELO, D. C. F.; LIMA, M. V.; SEMENSATO, B. I. Análise de Indicadores de Desempenho para a Mensuração da Produtividade dos Profissionais de Assessoria Executiva. **Revista Capital Científico**, [s. l.], v. 17, n. 3, p. 109-120, 2019.

BIEGER, D. C. T.; WILLERS, E. M. A Ética e sua Relação com as Instituições Financeiras. **Portal UNIOESTE**. Paraná, v. 8, n. 1, 2009.

BRASIL. Código de Ética do Profissional de Secretariado. **Diário Oficial da União**, Brasília-DF, 1989.

BRASIL. Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**, Brasília-DF, 1985.

BRASIL. Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Diário Oficial da União**, Brasília-DF, 1996.

BRASIL. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia**. 3. ed., Brasília-DF: MEC, 2016.

CAMARGO, M.; WARMUTH, D.; MAITO, E. A.; ANGNES, J. S. O Perfil do Profissional de Secretariado Executivo Frente às Organizações que Praticam a Responsabilidade Social. **Revista Capital Científico**, [s. l.], v. 13, n. 2, 2015.

CHERQUES, R. B. T. Norma e Produtividade do Trabalho no Setor Público Federal Brasileiro: Percepções acerca de barreiras e estratégias de superação. **Revista O&S**, v. 21, n. 71, p. 563-580, 2014.

COSTA, G. A.; SOUSA, J. R. **Relações entre o Secretário Executivo e a Mentira**. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Secretariado) – Instituto Federal do Piauí, Teresina, 2019.

CUNHA, M. P.; REGO, A. As Virtudes nas Organizações. **Análise Psicológica**, Lisboa, v. 33, n. 4, p. 349-359, 2015.

GOMES, D.; RAMOS, F. G. S. Subjetividade, Ética e Produtividade em Saúde Pós-Reestruturação Produtiva. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, [s. l.], v. 20, n. 8, p. 2591-2600, 2015.

LEAL, F. G.; SOUZA, S.; MOREIRA, K. D. Atuação do Secretário Executivo na Gestão Universitária Pública: o estado do conhecimento sobre a questão. **Revista GeSec.**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 65-89, 2018.

LIMA, M. H. M. **Técnicas Profissionais para Secretariado e Taquigrafia**. Teresina: Halley, 2017.

MÁRIO, M. X.; SILIVELI, A. C. Análise sobre a Ética e a Responsabilidade Social do Profissional de Contabilidade na Tomada de Decisão. **Revista Órbita Pedagógica**, Angola, p. 83-98, 2019.

MASCARENHAS, M. H. S.; SEPULVEDA, F. A. M.; D'ASSUMPÇÃO, E. S. Sistema de Gestão Integrado: a atuação do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 177-192, 2011.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da Secretária**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MOREIRA, A. M. A. Ética Empresarial e Sustentabilidade em Momentos de Crise: uma análise sob a perspectiva do princípio da solidariedade. **Revista de Direito e Sustentabilidade**, [s. l.], v. 6, n.2, p. 79-98, 2020.

MOREIRA, K. D.; OLIVO, L. C. C. O Profissional de Secretariado Executivo como Mediador de Conflitos. **Revista GeSec.**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 30-53, 2012.

NETO, C. T. C.; SILVEIRA, U.; ENGLER, H. B. R. Princípios Éticos Profissionais do(as) Assistentes Sociais: desafios nos processos do trabalho profissional. **Revista Triângulo**, [s. l.], v. 8, n.1, p. 16-27, 2015.

RÊGO, C. C. A. B. A Ética e a Inteligência Emocional como Pressupostos Básicos para o Sucesso Profissional do Secretário Executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, [s. l.], v. 3, n. 1, 2011.

RÊGO, C. C. A. B.; ROCHA, N. M. F. **Ética e Gerenciamento das Emoções**: saberes essenciais ao sucesso do Secretário Executivo. In: XV CONSEC - Congresso Nacional de Secretariado Executivo. Florianópolis: SINSESC, 2006.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, B. N.; NUNES, M. B. D. Ética nas Organizações Familiares: fatores que impulsionam os conflitos. **Revista GeSec.**, São Paulo, v. 13, n. 3, p. 300-314, 2022.

SÁ, A. L. **Ética Profissional**. São Paulo: Atlas, 2009.

SANTIAGO, C. S.; SANTOS, M. L. C. **Um estudo sobre o assédio moral no trabalho para o profissional de secretariado**. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Secretariado) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2023.

SCHMITZ, C. J.; BATTISTI, P. S. S.; SANTOS, S. R. F. Uma análise da consultoria secretarial como novo nicho de mercado e como disciplina nos cursos de secretariado executivo. **Revista GeSec.**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 19-43, 2015.

SOUSA, A. F. F.; LIMA, F. V. R. O Profissional de Secretariado como cogestor: o caso de uma instituição de ensino superior pública. **Revista Gestão Universitária**, [s. l.], v. 10, p. 1-12, 2018.

SOUZA, A. P. M. *et al.* A importância da ética profissional nas organizações: uma pesquisa sobre a ética profissional no mercado de trabalho. **Monumenta**, Paraíso do Norte-PR, v. 1, n.1, p. 10-21, 2020.

SOUZA, C. N. A importância da ética empresarial para o profissional de secretariado. **FENASSEC**, Pernambuco, 2014.

SOUZA, M. C. G. **Ética no ambiente de trabalho**: uma abordagem franca sobre a conduta ética dos colaboradores. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

THIRY-CHERQUES, H. R. A regra de ouro e a ética nas organizações. **Cadernos EBAPE. BR**, Rio de Janeiro, v. 4, n 4, 2006.

VASCONCELOS, C. R. M.; ARAÚJO, I. T. A Teoria de Shumacher vista sobre o ângulo da confiança organizacional. **Revista GeSec.**, São Paulo, v. 11, n.1, p. 1-19, 2020.

VIDAL, E. A. B. *et al.* Gestão de produtividade e organização do tempo: técnicas e ferramentas para o profissional de secretariado. **Linguagem Acadêmica**, Batatais, v. 2, n. 1, p. 187-200, 2012.

WHITAKER, M. C.; CAVALCANTI, T. N. Ética e sigilo na empresa e os profissionais de secretariado. **Revista GeSec.**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 25-45, 2010.

XAVIER, M. T.; CERCILIER, V. M. **Gestão de Pessoas e Produtividade**: uma análise das aproximações teórico-empíricas num simulador organizacional. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal Fluminense, Volta Redonda, 2016.

ZYLBERSZTAJN, D. Organização Ética: um ensaio sobre comportamento e estrutura das organizações. **RAC**, [s. l.], v.6, n. 2, p. 123-143, 2002.