

**Secretariado executivo:**  
*um estudo sobre  
dificuldades enfrentadas  
por profissionais  
sem formação na área*

Romulo Gutierrez

Professor da  
Faculdade de Tecnologia de Itaquaquetuba / SP  
E-mail: romulo@romulogutierrez.com.br

Mônica Silva Rocha

Graduação no curso de Secretariado da  
Faculdade de Tecnologia de Itaquaquetuba / SP  
E-mail: monycarocho@gmail.com

Recebido: 1 mar. 2014

Aprovado: 27abr. 2014

**Resumo:** O presente artigo tem como objetivo levantar as principais dificuldades enfrentadas na rotina dos profissionais que atuam na área secretarial sem formação (técnica ou superior). Os dados utilizados no artigo foram coletados a partir de pesquisa de campo, durante o mês de outubro de 2012. Participou desta pesquisa um total de vinte profissionais.

**Palavras-Chave:** Secretariado executivo. Formação educacional. Experiência profissional.

**Abstract:** This article proposes to identify the main difficulties encountered in the daily activities of professionals working in the secretarial area without training (technical or higher). The data used in this article was collected from field research conducted during the month of October 2012. For this study, a total of twenty professionals were included.

**Keywords:** Executive Secretary. Educational training. Professional experience.

**Resumen:** Este artículo tiene por objetivo identificar las principales dificultades encontradas en la rutina de los profesionales que trabajan en el área de secretaría sin formación (técnica o superior). Los datos utilizados en este artículo fueron recogidos del trabajo de campo durante el mes de octubre de 2012. Participaron de esta investigación un total de veinte profesionales.

**Palabras clave:** Secretario Ejecutivo. Formación educativa. Experiencia profesional.

## 1 Introdução

Com a informatização, o avanço tecnológico e a globalização, o perfil do profissional em Secretariado Executivo mudou muito. A (o) secretária (o) transformou-se, no mundo moderno dos negócios e nessa era de globalização da economia, em assistente executiva que domina habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade para desempenhar função de assistente administrativa que possa aliviar o executivo de trabalhos rotineiros e até de alguns especializados (HERNANDES; MEDEIROS, 2009, p. 316).

Atualmente, as ações de uma (um) secretária (o) envolvem a mobilização de conhecimentos mais amplos que, somados aos específicos, conferem à secretária o destacado papel de uma assessora de quem se esperam - e se exigem - maturidade emocional, perfil gestor e capacidade de tomar as decisões que facilitarão as decisões nas esferas superiores de uma empresa (LIENDO; MAZULO, 2010).

Portanto, para desempenhar seu papel com excelência é preciso, além de muita dedicação e amor a profissão, muito estudo. E para que o profissional se coloque em uma boa posição no mercado de trabalho, já não basta a conclusão de um curso superior, é indispensável apresentar o maior número de qualidades empresariais, em sincronismo com as necessidades das empresas (NEVES, 2007).

A(o) secretária(o) é vista como a ponte entre aqueles que tomam decisões gerenciais e os que executarão as tarefas (HERNANDES; MEDEIROS, 2009, p. 316). Antigamente existia um modelo de secretária, um estereótipo, onde a boa aparência definia a eficiência da secretária. Hoje na contratação, qualificação profissional, cursos de graduação, idiomas, MBA são exigências mínimas exigidas nas empresas (NEVES, 2007, p. 32).

O presente artigo tem como objetivo levantar quais são as principais dificuldades enfrentadas na rotina dos profissionais que atuam na área secretarial sem formação (técnica ou superior), identificando sua formação e experiência profissional, bem como quais as atividades mais desempenhadas por estes profissionais e as maiores dificuldades enfrentadas por eles.

Os dados utilizados no artigo foram coletados a partir de pesquisa de campo durante o mês de outubro de 2012 com profissionais que atuam como secretárias(os) executivas(os) sem formação acadêmica na área. O questionário foi composto por 17 (dezessete) questões a respeito do perfil dos respondentes, perfil da empresa, rotina e dificuldades encontradas no trabalho. Participou desta pesquisa um total de vinte profissionais.

Os resultados encontrados demonstram que, por não possuírem uma formação acadêmica na área de secretariado, estes profissionais encontram diversas dificuldades em sua rotina de trabalho, especialmente nas áreas de atendimento ao cliente estrangeiro, bem como lidar com documentos e outras atividades que exijam o conhecimento de outras línguas. Outra dificuldade citada pelos respondentes é ter que lidar com documentos que exigem conhecimentos específicos, como por exemplo, contratos ou outros que demandem conhecimentos técnicos.

## **2 Perfil da(o) Secretária(o) Executiva(a)**

Muito antigamente, os grandes líderes como Alexandre Magno (também conhecido como Alexandre, O Grande) cercavam-se de secretários que lutavam nas batalhas e registravam os grandes feitos e conquistas de seus senhores. Estes secretários eram muito próximos de seus líderes, sendo assim, era lhes imposto fidelidade ao seu senhor e muito cuidado com as informações que a eles chegavam (ROCHA; SABINO, 2004). Anos depois, estes secretários deixaram de participar das batalhas desempenhando apenas a função de escribas. Eles eram profissionais que dominavam muito bem a escrita, classificavam arquivos, redigiam cartas e ordens e eram encarregados de sua execução (CHING, 2006).

Nos anos 50, com a chegada das indústrias automobilísticas no Brasil, a mulher começou a ser mais valorizada na profissão, porém começou a se exigir mais deste profissional. Sendo assim, surgiram os cursos técnicos em secretariado e logo após, nos anos 70, os cursos superiores (LIENDO; MAZULO, 2010).

Na década de 70 as pessoas que trabalhavam como secretários não tinham ainda muito embasamento teórico e comandavam a prática pela experiência adquirida, além disso, o salário destes profissionais era determinado pela empresa, eles eram

acomodados e resistiam às mudanças. Já na década de 80 estes profissionais passaram a ser mais confiantes, ajustavam-se melhor às mudanças, procuravam cooperar, negociavam o salário com a empresa, e seu conhecimento já tinha base acadêmica. Mas apenas na década de 90 os profissionais de secretariado passaram a ser mais independentes em sua rotina gerando mudanças nos escritórios e agindo como facilitadores; eles tinham seu salário baseado na importância de seu trabalho, que era desempenhado como fruto da aplicação prática da teoria (NEIVA; D'ELIA, 2009).

Com as mudanças e a o avanço da tecnologia, uma das profissões que mais sofreu mudanças foi a de secretária. A informática contribuiu para que as tarefas fossem realizadas de maneira mais eficiente e eficaz, o que resultou em ganho de tempo e qualidade para os profissionais. A(o) secretária(o) deve estar atenta às mudanças, interpretar e identificar as novas qualificações exigidas pelo mercado de trabalho, resultado da globalização, com o objetivo de se manter empregável (VEIGA, 2009, p. 20).

Atualmente o perfil requisitado nas empresas para uma secretária é o de uma pessoa dinâmica, organizada, produtiva, que tenha iniciativa e inteligência emocional para um bom relacionamento interpessoal, capaz de exercer liderança e empreendedorismo, tendo comprometimento e bom senso, além é claro de todas as características que sempre fizeram parte deste perfil profissional desde a antiguidade dentre eles ser discreto (a) e extremamente confiável.

Este (a) profissional deve estar sempre atualizado (a), tanto no que diz respeito à sua profissão quanto com os acontecimentos mundiais como economia e outras coisas que afetam direta ou indiretamente o ramo do local onde trabalha.

O avanço tecnológico e a globalização trouxeram a necessidade de aprimoramentos constantes; A (o) secretária (o) deve estar apta (o) a gerenciar programas de computadores que otimizam sua rotina de trabalho e podem trazer muito mais conforto no seu dia a dia. Outra habilidade muito requisitada com essa mudança no cenário mundial é a capacidade de se comunicar com clientes estrangeiros, afinal, a cada dia tem-se a oportunidade de relacionar-se com pessoas de todo mundo, principalmente com o avanço tecnológico.

Nota-se então, que é muito difícil nos dias atuais, ser uma (um) secretária (o) bem sucedida sem uma formação acadêmica para dar suporte e situar o profissional nesta rotina. É aí que se encontra a importância dos cursos de Secretariado Executivo

que abordam disciplinas que trazem conhecimentos na área econômica, financeira, administrativa, gestora e também dão todo o suporte para que este profissional possa atender um cliente estrangeiro fazendo com que a empresa possa alcançar um patamar mais alto tornando-se mais competitiva.

Desta forma, os autores citados acima evidenciam que o profissional que atua como Secretária (o) Executiva (o) sem formação acadêmica, encontra dificuldades diariamente lutando para se manter empregada (o), e também ser respeitada (o) e valorizada (o) dentro da organização.

### **3 Formação Profissional**

Há muito tempo existem cursos técnicos na área de secretariado, porém com a chegada de multinacionais e o desenvolvimento industrial, fez-se necessário preparar melhor o profissional em secretariado (HERNANDES; MEDEIROS, 2009 p. 345).

A primeira organização de secretárias foi fundada no Rio de Janeiro em 1967 e a primeira associação brasileira surgiu em maio de 1968 no Rio Grande do Sul que realizava eventos culturais reunindo os profissionais (ROCHA; SABINO, 2004).

Por muitas décadas a profissão foi exercida por pessoas sem formação acadêmica na área, o que faz muitos pensarem inclusive nos dias atuais que qualquer pessoa pode se tornar um Secretário (a) Executivo (A), porém muitos desconhecem o fato de que por lei (Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96) apenas é considerado secretário (a) executivo (a):

- Secretário Executivo

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

II - Técnico em Secretariado

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

O artigo 3º desta lei apenas assegura o direito ao exercício da profissão Aqueles que na data de início da vigência da lei já houver comprovado e exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições de um Secretário (a) Executivo(a). O Art. 4º

(Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96) infere que São atribuições do Secretário Executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Por este motivo, os cursos de Secretariado estão cada vez mais completos dando suporte a estes profissionais. Tem-se abaixo, a grade curricular o curso de Tecnologia em Secretariado Executivo da FATEC:

GRADE CURRICULAR DO CURSO DE SECRETARIADO DA FATEC - CENTRO PAULA SOUZA					
1º Semestre	2º semestre	3º Semestre	4º Semestre	5º Semestre	6º Semestre
Língua Portuguesa I	Língua Portuguesa II	Língua Portuguesa III	Língua Portuguesa IV	Língua Portuguesa V	Língua Portuguesa VI
Língua Espanhola I	Língua Espanhola II	Língua Espanhola III	Língua Espanhola IV	Língua Espanhola V	Língua Espanhola VI
Língua Inglesa I	Língua Inglesa II	Língua Inglesa III	Língua Inglesa IV	Língua Inglesa V	Língua Inglesa VI
Tecnologia em Secretariado (Eventos)	Tecnologia em Secretariado II (Profissão, Funções e Práticas)	Tecnologia em Secretariado III (Arquivística)	Tecnologia em Secretariado IV (Postura e Etiqueta Profissional)	Projeto Integrador I (Gestão, Organização e Automação de escritórios)	Projeto Integrador II (Simulação de práticas profissionais em escritório piloto)
Informática I (Conceitos e recursos de automação)	Informática II (Planilhas)	Informática III	Informática IV (Banco de Dados)	Processos, Organização e Automação de Escritórios	Projeto de Conclusão de Curso
Administração Geral	Administração de Recursos Humanos	Contabilidade	Administração Financeira e Contábil	Administração de Marketing	
Matemática	Estatística	Matemática Financeira	Economia	Qualidade	
		Direito	Relações Interpessoais	Cultura e Etiqueta Corporativa	Metodologia de Pesquisa

ATIVIDADES ACADÊMICO-CIENTÍFICO-CULTURAIS - 300 horas - 50 horas semestrais  
ESTÁGIO CURRICULAR - 240 horas

Observa-se no quadro acima que a grade curricular do curso de Secretariado atual, abrange não só as técnicas secretariais comuns, mas uma grande diversidade de disciplinas na área administrativa como Contabilidade, Administração de Recursos Humanos e de Marketing, Economia, Qualidade e até Direito. Isso definitivamente nos

mostra o perfil do formando em Secretariado executivo do momento que tem vasto conhecimento em tecnologia e línguas estrangeiras também.

Para reforçar a visão deste novo perfil, temos a descrição do perfil do Tecnólogo em Secretariado traçado pelo Centro Paula Souza<sup>1</sup>: “O tecnólogo em Secretariado planeja, organiza e controla serviços administrativos. Aplica conceitos e ferramentas tecnológicas específicas de assessoramento, de forma a otimizar os processos vinculados a suas atividades. Assessorias executivos, diretores e suas respectivas equipes; planeja, organiza, implanta e executa atividades e metas da área, eventos, serviços protocolares, viagens, relações com clientes e fornecedores, comunicação e redação de textos especializados, inclusive em língua estrangeira. Deve, ainda, ser capaz de exercer julgamento, avaliar riscos e auxiliar na tomada de decisões.”

#### **4 Procedimentos Metodológicos e Análise dos Resultados**

Para melhor solucionar o problema da pesquisa foi feita uma pesquisa de natureza exploratória que, segundo Gil (2002), proporciona maior familiaridade com o problema e seu objetivo é desenvolver intuições e aprimorar ideias a cerca do tema. Quanto aos meios utilizou-se a pesquisa bibliográfica que, segundo Vergara (2007 p. 43), “É realizado com base em material publicado em livros, jornais, revistas, sites na internet, e que sejam disponibilizados ao público em geral.”

Para o levantamento das informações utilizou-se como instrumento para coleta de dados um questionário que continha 5 (cinco) perguntas sobre o perfil do respondente (idade, grau de escolaridade, conhecimento de outros idiomas), 3 (três) perguntas referente ao local de trabalho (porte da empresa, setor, contratação) e 9 (nove) perguntas sobre a rotina trabalho destes profissionais e as dificuldades encontradas por eles ao desempenhar suas funções, totalizando 17 (dezesete) questões.

A pesquisa foi aplicada com 20 (vinte) profissionais que atuam como secretários (as) executivos (as) sem possuírem formação acadêmica na área durante o mês de Outubro de 2012. Os questionários foram enviados via e-mail e suas respostas enviadas diretamente ao pesquisador. A amostragem escolhida foi bola de neve (*snowball*) que segundo Appolinário (2009) “Neste tipo de amostragem não-probabilística intencional, um sujeito indica outro sujeito para integrar a amostra” O autor explica que há outra

variação do método que “ocorre quando os próprios sujeitos são solicitados a repassarem um questionário para outros, que eles próprios indicaram.”

Pode-se notar que há uma diversificação na idade dos respondentes sendo que a maioria se encontra na faixa dos 30 anos de idade.

Os resultados apontaram que 80% dos profissionais que responderam a pesquisa trabalham em empresas de grande porte. Pode-se inferir com estes números que são as grandes empresas que mais contratam secretárias(os); provavelmente por possuírem mais funcionários e sendo assim é necessário que eles tenham assessores para desempenharem algumas atividades sob sua confiança, fator que nas microempresas é mais difícil, sendo este papel desempenhado muitas vezes pelo próprio executivo.

Ao serem questionados sobre o setor em que atuam, 75% dos respondentes informaram que trabalham no setor público. Percentual que demonstra que este setor contrata grande parte da mão de obra na área secretarial. Desta forma, seria importante que nos cursos de Secretariado fossem abordadas algumas disciplinas ou atividades que aprofundassem o conhecimento das práticas secretariais nestes órgãos preparando ainda mais o profissional para este mercado.

Com relação à forma de admissão, 70% dos respondentes afirmam não terem passado por nenhum tipo de avaliação para entrarem no cargo. Apenas 20% passaram por um processo seletivo e 10% prestaram um concurso público. Se por um lado é importante que se tenha confiança no profissional que irá assessorar um executivo, por outro lado é importante que este funcionário seja avaliado em um processo seletivo para verificar se esta pessoa possui o perfil para a vaga, levando em conta o perfil da empresa e do executivo a quem irá assessorar, evitando assim problemas futuros.

Foi questionado também qual o tempo em que estes profissionais exercem a função e os resultados demonstraram que grande parte dos respondentes 25% (mais de 10 anos), 15% (até 10 anos) e 5% (até 5 anos) desempenham há muito tempo a função de secretário(a) executivo(a) permitindo inferir que possuem vasta experiência no cargo. Apenas 15% dos respondentes são novos na área, sem possuírem 1 (um) ano completo de experiência.

Quanto ao nível de escolaridade, os resultados indicam que os respondentes possuem um bom nível de escolaridade e têm uma preocupação constante em aprimorar-se na carreira profissional onde 45% dos respondentes são graduados; 25% possuem graduação incompleta; 20% são pós-graduados e 10% possuem apenas o

Ensino médio. Na área secretarial, como já vimos no referencial teórico, é de extrema importância que este profissional se mantenha atualizado, pois com o avanço tecnológico, temos novidades a cada momento, principalmente na área da informática que é muito utilizada pelos profissionais de secretariado.

Os respondentes também informaram sua área de formação e nota-se que há uma grande variedade nos ramos indicados. 25% destes respondentes são formados em Psicologia; 15% são formados em Administração de Empresas; 10% possuem formação na área de Relações Públicas e, os demais respondentes são graduados em Contabilidade (5%), Enfermagem (5%), Gestão de RH (5%), Pedagogia (5%), Processamento de Dados (5%), Direito (5%), Sistemas da Informação (5%), Turismo (5%) e outros 10% possuem curso Técnico em Gesso (5%), e Técnico em Administração (5%).

As áreas acima citadas são importantes e fazem a diferença na vida de um profissional de secretariado, tanto que na grade curricular do curso de graduação em Secretariado Executivo aparecem várias destas disciplinas como Direito, Contabilidade, Psicologia, Recursos Humanos e Administração (Gestão). Todas estas disciplinas integradas dão a base para que o profissional possa lidar com os diversos setores dentro da empresa e poder estar inteirado das atividades dela. Um bom profissional deve saber analisar um balanço patrimonial da empresa, saber avaliar uma proposta de marketing, ajudar a avaliar um contrato, além de saber negociar e liderar pessoas.

Sendo assim, sabemos a importância do conhecimento nestas áreas, entretanto cada um destes respondentes possui este conhecimento em uma área específica, ficando deficiente nas outras.

O conhecimento da língua inglesa é considerado fundamental para uma (um) secretária(o) ter sucesso em seu dia-a-dia. Com isso, foi questionado qual era o nível de conhecimento da língua inglesa dos pesquisados e, os dados obtidos foram os seguintes: 40% dos respondentes têm um nível de inglês básico; 25% detém o nível avançado; 15% representam os níveis intermediário e nenhum conhecimento do idioma e, apenas 5% detém fluência no idioma.

Estes dados demonstram que a maioria dos respondentes 40% (básico) e 15% (nenhum) não têm grande domínio da língua, fator que contrapõe a teoria estudada neste trabalho que afirma que o inglês é fundamental. 25% (avançado), 15% (intermediário) e 5% (fluente), perfazem 45% dos respondentes com um nível aceitável do domínio do

idioma, o que evidencia uma preocupação da população alvo quanto a relevância do inglês nas suas respectivas vidas profissionais.

Evidencia-se desta forma que o inglês deve ser constantemente aprimorado, por meio de cursos livres, cursos via web e a própria prática profissional, tendo em vista que apenas 5% declaram ter fluência.

Uma pesquisa realizada com Executivos pela Catho, em 2011, aponta que mais de 30% dos desempregados não possuem conhecimento algum na língua inglesa. A pesquisa aponta também que nas entrevistas de emprego feitas em outro idioma, 80% delas são feitas em inglês e que isto é mais comum em empresas de maior porte.

Questionou-se, também, qual o nível de conhecimento de língua espanhola destes profissionais, e obtiveram-se os seguintes dados: 50% dos respondentes têm um nível de espanhol básico; 5% afirmam ser fluentes; outros 5% representam o nível intermediário e 40% afirmam não possuir domínio nenhum da língua.

Estes dados demonstram que a maioria dos respondentes 50% (básico) e 40% (nenhum) não possuem quase nenhum domínio da língua, sendo que apenas 5% destes afirmam ser fluentes.

Nota-se que é necessária a busca por conhecimento e domínio na língua espanhola, pois segundo Silva e Gomes (2007, p. 54):

O mercado de trabalho, hoje, caracteriza-se pela seletividade e competitividade e é nesse contexto que o Profissional em Secretariado Executivo tem que se inserir; por esse motivo, é fundamental a capacitação contínua e o domínio de idiomas. Tanto que, na descrição sumária das principais atribuições desse profissional, o Sindicato destaca que deve prestar serviços em idiomas estrangeiros.

Foi, também, questionado aos profissionais, quais as atividades mais desempenhadas em sua rotina de trabalho e quais eles não costumam desempenhar. Os resultados apontam que as atividades mais executadas pelos respondentes são o atendimento pessoal e telefônico aos públicos interno e externo; execução de ligações e manutenção de arquivo. Já o acompanhamento de reuniões, a redação de textos especializados e a organização de eventos são as atividades menos desempenhadas por estes profissionais.

Estes dados mostram que as atividades mais desempenhadas pelos respondentes são aquelas que não pedem muito conhecimento teórico. No atendimento pessoal ou

telefônico, execução de ligações, recepção de pessoas, controle de agenda entre outras atividades apontadas, pede-se muito mais prática e bom senso do que conhecimento técnico. É claro que quanto mais conhecimento se tem sobre a atividade a ser desempenhada, melhor será seu desenvolvimento e resultado mas, nestes tipos de atividade, o profissional consegue adquirir isto com o tempo.

Por outro lado, as atividades menos citadas pelos respondentes (acompanhamento de reuniões, elaboração de documentos inclusive em línguas estrangeiras e planejamento e execução de eventos) são aquelas que pedem que o profissional que as realiza tenha conhecimento teórico, ou seja, que ele tenha estudado para desempenhar esta função com mais confiança e assertividade. Tendo como exemplo o planejamento e execução de eventos, sabemos que para que um evento seja realizado com sucesso é necessário todo um planejamento e isto envolve custos, controle de prazos e muito outros detalhes que podem resultar no sucesso ou fracasso do evento.

Para que estes profissionais que responderam o questionário possam desempenhar estas funções com maior confiança e se destacarem em seu local de trabalho seria necessário que procurassem cursos livres para aprenderem de forma rápida a dominar estas áreas.

Com relação à participação nas decisões da chefia em ações na empresa, 80% dos respondentes não têm essa abertura. Estes dados sugerem uma falta de conexão, talvez até por falta de confiança no potencial da(o) secretária(o) executiva(o) para dar opinião e até mesmo tomar decisões pelo executivo. Para Costa (2010, p. 68):

O profissional de secretariado executivo atua como ferramenta essencial para o processo de tomada de decisão. O perfil do profissional secretário acompanha as mudanças da crescente competitividade empresarial, exigindo uma postura aberta para essas mudanças e uma atitude empreendedora apta a prestar assessoria das mais variadas formas.

Mais uma vez podemos destacar a contribuição do curso de Graduação em Secretariado Executivo que prepara o profissional para ser competitivo, administrador de mudanças, dinâmico e atento para os detalhes ao tomar decisões.

Ao serem questionados sobre as principais cobranças em seu trabalho, 67% dos respondentes afirmam que é a capacidade de resolver problemas sem envolver o executivo; 25% responderam que é a dominação de softwares e novas tecnologias e

apenas 8% afirmam que o domínio de línguas estrangeiras é cobrado em seu ambiente de trabalho.

Os dados demonstram que a grande maioria dos profissionais precisam ser capazes de resolver problemas sem envolver o executivo. Neste ponto é importante que este profissional tenha um perfil de liderança e saiba delegar tarefas e cobrar além de um bom relacionamento interpessoal para resolver pequenas situações sem ter que passar todas as situações do escritório à chefia.

Um artigo do blog Super Secretária Executiva (2011) diz que a(o) secretária(o):

tem ainda subordinados, como copeiras, recepcionistas, e isso exige que tenha discernimento para poder liderá-los, sem no entanto agir como alguém que “manda”, mas sim que media. O próprio fato de ser agente de comunicação entre as diversas facções de uma empresa já a coloca no papel de líder, afinal, não é fácil agir eficazmente, minimizando conflitos e passando informações cem por cento precisas.

Neste caso é importante o profissional estar atento ao seu próprio comportamento, saber se comunicar de forma que este processo de liderar e ser liderado ocorra naturalmente visando o bom andamento da organização. Algumas leituras e cursos livres são recomendados aos que têm interesse em desenvolver melhor suas técnicas de liderança para assim obter mais sucesso nesta tarefa.

Foi questionado aos entrevistados quais as áreas que eles acreditam necessitar aprimorar para melhor desempenharem suas funções no dia-a-dia; Os conhecimentos da língua inglesa (24%) e de direito (17%) foram os mais apontados. Contabilidade, Espanhol, Organização e acompanhamento de eventos e arquivística também são apontados como áreas que necessitam ser aprimoradas.

Como já analisado anteriormente, o domínio da língua inglesa é algo necessário na profissão de Secretariado Executivo e os números acima representam esta preocupação dos respondentes para que possam desempenhar melhor suas funções. Noções de direito também são consideradas importantes pelos respondentes e cada um dos outros assuntos que pode variar de acordo com o ramo da empresa em que se atua. Se o profissional trabalha em uma empresa do ramo de comunicação, provavelmente os conhecimentos de marketing e línguas lhe será muito mais importante para o desempenho de suas funções do que os conhecimentos de contabilidade.

O importante é o profissional ter a sensibilidade de enxergar aonde deve melhorar, e procurar caminhos para este desenvolvimento. Pedroso (2009) em seu artigo sobre a importância do curso de secretariado executivo destaca que “A secretária tem a obrigação de aprimorar suas habilidades. E se tem algo que pode fazer uma diferença fundamental neste aprimoramento, é a educação continuada.”

Com relação às principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais que responderam à pesquisa, 35% afirmam que sua principal dificuldade na rotina de trabalho é atender a estrangeiros ou desempenhar outras atividades que implicam no conhecimento de outra língua. 31% afirmam que a principal dificuldade é em lidar com documentos onde exige-se conhecimentos específicos; Outras atividades apontadas como difíceis na rotina destes profissionais são a falta de conhecimento específico do ramo da empresa (19%) e a comunicação com a chefia (15%).

Estes dados representam a necessidade de o profissional que atua como secretária(o) executiva(o) dominar pelo menos uma língua estrangeira (normalmente sugere-se o inglês) pois é muito comum, principalmente em empresas multinacionais, o contato constante com outros países.

Para concluir o questionário, foi indagado aos profissionais se eles acreditam que um curso técnico ou até mesmo uma graduação na área tornaria mais fácil sua rotina de trabalho. 70% dos respondentes disseram que sim e, apenas 30% não acreditam que um curso específico facilitaria no desempenho de suas funções.

Pedroso (2009) aponta que “Cursos de secretariado são de vital importância para uma carreira bem sucedida dentro do secretariado” e como vimos em diversos gráficos anteriores, apenas o curso de Secretariado pode trazer embasamento, reunindo informações de todas as áreas para formar um profissional capaz de desempenhar suas funções com qualidade, profissionalismo, facilidade e assertividade.

Seria recomendável que os respondentes, principalmente os que ainda têm longos anos de carreira pela frente, procurassem um curso técnico ou de graduação em Secretariado Executivo para construir uma carreira de sucesso, possuindo mais qualidade de vida no trabalho tendo mais facilidade ao desempenhar suas funções, maior reconhecimento dentro de sua empresa e, podendo assim, exigir remunerações maiores e progredir com sucesso.

## 5 Considerações finais

Como visto no referencial teórico, o perfil da(o) secretária(o) executiva(o) mudou muito com o passar dos anos e com isso exige-se muito mais deste profissional que deixa de efetuar apenas atividades como atendimento telefônico e anotação de recados passando a ter um papel muito mais influente, com um perfil gerencial, tendo autonomia para a execução de tarefas e um poder decisório na organização.

Nesta pesquisa foi possível observar que as (os) respondentes estão há vários anos desempenhando a função de secretárias(os) executivas(os), a maioria destas(es) profissionais no setor público e foram contratados por indicação, sem passarem por processo seletivo. 45% dos respondentes são graduados e 20% pós-graduados, porém em áreas muito distintas, tais como Psicologia, Administração e Informática. Possuem conhecimentos básicos de idiomas estrangeiros (inglês e/ou espanhol).

O conhecimento que estes profissionais possuem advindos de suas graduações são de grande valia para o desempenho de suas funções, porém elas não suprem algumas áreas do conhecimento que são fundamentais para uma (um) secretária(o) executiva(o), o que os prejudica bastante e pode impedi-los de terem sucesso em suas carreiras. 70% dos respondentes afirmam que um curso técnico ou de graduação em secretariado executivo facilitaria sua rotina de trabalho.

Concluiu-se também que as principais dificuldades encontradas pelas (os) profissionais que desempenham a função de secretárias(os) executivas(os) sem possuírem formação acadêmica na área é atender ao público estrangeiro, bem como lidar com documentos e outras atividades que exijam o conhecimento de outras língua. Outra dificuldade citada pelos respondentes é ter que lidar com documentos que exigem conhecimentos específicos, como por exemplo, contratos ou outros que demandem conhecimentos técnicos.

Embora esta pesquisa seja relevante para a área secretarial, não é intenção esgotar o assunto, tendo em vista sua fase embrionária no escopo acadêmico. Assim, cumprindo com a proposta, a pesquisa apresenta os conceitos e ideias básicas, servindo de base para estudos mais aprofundados. Recomenda-se que uma nova pesquisa seja feita agora voltada para o setor privado uma vez que o método de amostra escolhido

levou a pesquisa a ser aplicada com funcionários do setor público e, após, comparar os resultados e analisar a diferença do perfil nos diferentes setores.

### Referências

APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da ciência**: filosofia e prática da pesquisa. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

CHING, R. **A arte de secretariar**: tudo o que você precisa saber para ser uma secretária de sucesso. São Paulo: Novatec, 2006.

**Como a secretária executiva exerce seu papel de líder?** Disponível em: <<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/blog/posts/como-a-secretaria-exerce-seu-papel-de-lider/>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

COSTA, J. **Apoio à tomada de decisão**. Disponível em: <http://a-secretaria-que-faz.blogspot.com.br/2010/04/apoio-tomada-de-decisao.html>. Acesso em 16 nov. 2012.

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

LIENDO, S. C. e MAZULO, R. **Secretária**: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: Editora Senac, 2010.

MEDEIROS, J. B. e HERNANDES, S. **Manual da secretária**: técnicas de trabalho. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NEIVA, E. G. e D'WLIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2 ed. São Paulo: IOB A Thomson, 2009.

NEVES, M. da C. de O. **Introdução ao secretariado executivo**. Rio de Janeiro: T+8, 2007.

SABINO, R. Ferraz e ROCHA, F. G. **Secretariado**: do escriba ao web writer. São Paulo: Editora Brasfort, 2004.

**Secretariado**. Disponível em: <http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/Cursos/Fatec/secretariado.html>. Acesso em: 20 out. 2012.

SILVA, A. A.; GOMES, C. **O profissional em secretariado executivo e o estudo do espanhol**. UNIVAP, Faculdade de Ciências Sociais Aplicada. Disponível em: [http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC\\_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00703\\_01C.pdf](http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00703_01C.pdf). Acesso em: 10 nov. 2012.

VEIGA, D. R. **Guia de Secretariado**: técnicas e comportamento. São Paulo: Érica, 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

---

<sup>i</sup> Centro Estadual voltado para a Educação Tecnológica.