



GESTÃO E LIDERANÇA SECRETARIAL NO CENÁRIO ORGANIZACIONAL BRASILEIRO: Uma Análise da Atuação a Partir da Chegada das Multinacionais nos Anos de 1950

JHENIFER DA SILVA SAMMARTINO
jhenypop@hotmail.com
Fatec Carapicuíba

VIVIANE DE OLIVEIRA SOUZA
vimix_vivi@hotmail.com
Fatec Carapicuíba

EDIGELSON MENEZES FERREIRA
edigelsonmenezesferreira@gmail.com
Fatec Carapicuíba

ADENAUER ROCKENMEYER
rockenmeyer@gmail.com
Fatec Carapicuíba

MAGALI AMORIM MATA
maga-amorim@hotmail.com
Fatec Carapicuíba

Resumo: A evolução do profissional de secretariado, ao longo de seus sessenta e seis anos de presença no cenário organizacional brasileiro, com o advento da indústria automobilística, sofreu uma positiva e elevada evolução temporal. Houve a necessidade deste profissional buscar novos conhecimentos e habilidades para potencializar, otimizar e facilitar o trabalho do executivo. Este artigo tem como objetivo geral refletir e analisar a gestão e liderança secretarial no cenário organizacional brasileiro a partir da chegada das multinacionais nos anos de 1950. Tem como questão central: O profissional de secretariado executivo pode ser considerado um gestor a partir das atividades ou funções que desenvolve no cenário empresarial contemporâneo? Outras questões igualmente norteiam o presente estudo: Qual a importância da Gestão e Liderança Secretarial no cenário organizacional? Quais os principais assuntos que fundamentam a Gestão Secretarial? O que levou Secretário a assumir a responsabilidade de Liderar Gerir? Partiu-se do pressuposto de que a Gestão e Liderança Secretarial no cenário organizacional, requer habilidades, competências e conhecimentos para gerir e liderar uma organização. Pressupõem-se ainda que, as atividades exercidas pelo secretário na organização, requer habilidades de um gestor por conduzir e assumir um papel de significativa responsabilidade de liderar e gerir, dada sua atual maior

capacidade, dedicação e autonomia em seu trabalho. Trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa, cujas pesquisas bibliográficas partiram de artigos, livros, monografias e sites institucionais, além da aplicação de um questionário online pela plataforma Survey Monkey® com cinco questões dirigidas aos profissionais da área. A pesquisa evidenciou que este profissional evoluiu em sua carreira após a chegada das multinacionais no território brasileiro se insere atualmente com mais autonomia e iniciativa e que a gestão e liderança são competências presentes em sua atuação. Evidenciou igual

Palavras Chave: Gestão Secretarial - Secretário Executivo - Liderança Secretaria - Cenário Contemporâneo -

1. INTRODUÇÃO

O profissional de Secretariado Executivo, 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. Compartilham desta assertiva diversos autores e pesquisadores da Área Secretarial.

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 e também os fins e objetivos da empresa fazem parte de seu papel corporativo. (MARTINS, 2009).

Ao Secretário, como Assessor de Executivos, é imprescindível que assuma a responsabilidade de exercer funções criativas, com capacidade de opinar e decidir, preocupando-se com o todo da organização, bem como atuando com qualidade nas relações com as pessoas de seu ambiente corporativo. Surge a gestão secretarial como um instrumento adequado para que as ações empresariais sejam realizadas com êxito.

Para Motta (2006), entende-se por gerência, a arte de pensar, de decidir, de agir, de fazer acontecer e de obter bons resultados que podem ser previstos, definidos, analisados e avaliados, e, que devem ser alcançados através de pessoas numa interação humana constante. É, o secretário, um dos profissionais, presentes e atuante nessa rede de relacionamentos, atuando ao lado do poder decisório. (CORTELLA e MUSSAK, 2009).

Aprende-se que a função do gestor no sistema organizacional se torna essencial para o desenvolvimento das pessoas e do negócio. Espera-se desse profissional, uma série de habilidades e competências, tanto técnicas quanto sociais e humanas, uma vez que necessita gerir processos, metas, pessoas, sistemas e tecnologias, assumindo assim importantes decisões, as quais interferem no cotidiano das organizações. Desta forma, o processo gerencial exige dos que se dedicam a esta função aprendizado constante e uma ampla compreensão pessoal e social.

Este artigo tem como objetivo geral refletir e analisar a gestão e liderança secretarial no cenário organizacional brasileiro a partir da chegada das multinacionais nos anos de 1950. Tem como questão central: O profissional de secretariado executivo pode ser considerado um gestor a partir das atividades ou funções que desenvolve no cenário empresarial contemporâneo? Outras questões igualmente norteiam o presente estudo: Qual a importância da Gestão e Liderança Secretarial no cenário organizacional? Quais os principais assuntos que fundamentam a Gestão Secretarial? O que levou Secretário a assumir a responsabilidade de Liderar Gerir?

Partiu-se do pressuposto de que a Gestão e Liderança Secretarial no cenário organizacional requer habilidades, competências e conhecimentos para gerir e liderar uma organização. Pressupõem-se ainda que, as atividades exercidas pelo secretário na organização, requer habilidades de um gestor por conduzir e assumir um papel de significativa responsabilidade de liderar e gerir, dada sua atual maior capacidade, dedicação e autonomia em seu trabalho.

2. ORGANIZAÇÕES: ALGUMAS DEFINIÇÕES

Segundo Chiavenato (2001), as organizações existem desde os faraós e os imperadores da antiga China. Desde a antiguidade a igreja e os exércitos desenvolveram formas de organizações e com o desenvolvimento da humanidade, um número crescente de organizações foi sendo solicitado para atender às crescentes necessidades sociais e humanas.

Freitas (1991) indica que as organizações evoluíram e alcançaram significativo papel na sociedade com missão, visão e valores definidos por meio dos quais os colaboradores atuam uníssonos, estreitando os horizontes pessoais e sociais.

Para Arantes (1998, p.220), “as organizações refletem a missão, os propósitos, os princípios empresariais e os planos. Por isso ela é mutável”. Para ser um instrumento útil, o gestor deve estar permanentemente adaptado aos novos estágios de evolução da empresa e considerar seus objetivos, metas, políticas e estratégias.

Na empresa há um conjunto de atividades, de diferentes naturezas, que devem ser realizadas. Tais atividades compõem uma complexa tarefa, cuja execução exige responsabilidade compartilhada de forma adequada entre diversos tipos de pessoas que integram e interagem na organização da empresa.

3. GESTÃO E LIDERANÇA: CONCEITOS

Para Martins (2009) a gestão pode ser definida por quatro pilares funcionais: planejar, organizar, liderar e controlar. Consiste em práticas sociais, que visam o funcionamento eficiente e eficaz da organização, assegurando qualidade nas relações interpessoais, contribuindo para desenvolvimento das pessoas e mediando os recursos materiais e financeiros disponíveis para o desenvolvimento da instituição.

A visão tradicional da gestão como processo administrativo, segundo Durante e Teixeira (2008) é o da prática social que visa o funcionamento da organização de maneira eficiente e eficaz.

Para Vergara (2012), a gestão e liderança auxiliam no desenvolvimento da organização, pois sem liderança não se conseguiria alcançar seus objetivos, além disso, é necessário um líder que tenha uma visão mais ampla para poder cumprir as metas e ter um crescimento de curto ou longo prazo. Mas para atingir esta meta necessita-se de um líder que possa auxiliar com criatividade e diplomacia no crescimento e desenvolvimento da empresa.

A liderança não é um cargo. Entretanto, é uma área que abrange diferentes especialidades como sociologia e psicologia a fim de se estudar o comportamento humano. Nas organizações existem diversos cargos tais como gerente, diretor, coordenador, supervisor. Porém o cargo de “liderança” não aparece explícito num organograma. Isto porque, os cargos anteriormente mencionados, deveriam exercer a função de liderar. As empresas desejam que as pessoas que ocupam tais cargos tenham a função de líderes, o que na maioria das vezes não acontece. (CORTELLA e MUSSAK, 2009).

O processo gerencial “[...] é, complexo, ambíguo e até mesmo paradoxal, exigindo dos que se dedicam a esta função aprendizado constante e uma ampla compreensão pessoal e social. [...]” (BOND e OLIVEIRA, 2008, p.20).

O Gerente e líder deve sempre passar a seus colaboradores entusiasmo, com equilíbrio emocional, sempre estar pronto para aprender, saber lidar com as diferenças de cada indivíduo, ter visão global, saber gerenciar conflitos, ter diplomacia, ser confiável, ter firmeza em suas decisões, ser ético saber ensinar e também saber aprender. (VERGARA, 2012).

Para Cortella (2009), a liderança é uma virtude que pode estar em qualquer ser vivo, para isso ela deve praticar, para ser um bom líder tem que trabalhar com entusiasmo amar seu trabalho, para dar bons exemplos aos seus colaboradores, o líder além de liderar ele tem que ter a capacidade surpreendente de realizar o trabalho em grupo para si mesmo e para seus subordinados.

A liderança é um fator muito interessante tem pessoas que nascem com esta virtude e outros estudam para desenvolver estas habilidades para se tornar grandes líderes. O líder tem que ter pensamento estratégico e visão global pelo fato de estar lidando com pessoas, qualquer decisão errada pode afetar seus subordinados. O líder requer habilidades de aceitar novas ideias, aprender com seus colaboradores, mostrar confiança, segurança, interagir com as pessoas para obtenção de melhores resultados, sempre está aprimorando seu conhecimento para auxílio de sua equipe. (CORTELLA, 2009),

Segundo Durante (2011), gestão e liderança em uma organização, são fatores de extrema importância e valor para que esta alcance seus resultados. Segundo a autora, o Secretário é um agente que toma decisões, gerencia conflitos, desenvolve competências gerenciais, conduz equipes, produz resultados satisfatórios para seu executivo, organiza e controla as diversas atividades e facetas empresariais.

4. O GESTOR - PAPEL, PERFIL E COMPETÊNCIAS

Para Santos (2013) o gestor é considerado um agente transformador de insumos que está à frente de processos para se obterem produtos e serviços com vistas a atender clientes de forma que se atinjam os resultados esperados na relação de consumo. O gestor organizacional deve estar preparado para tais desafios.

A gestão contemporânea exige a combinação de atividades técnicas, como as funções administrativas, com atividades subjetivas, ligadas à dimensão humana.

O gestor atua como um líder racional, planejador sistemático e coordenador eficiente das atividades organizacionais. O gestor é concebido como um explorador de caminhos, buscando soluções e tomando decisões a partir de informações incompletas e superficiais, envolvendo-se em um conjunto de atividades imprevisíveis (DURANTE e TEIXEIRA, 2008).

Para (Araújo, 2009 p.9), “[...] O executivo/gestor é um agente interno de mudanças. E isso o torna mais comprometido com a estrutura social [...]”. O gestor aparentemente terá “[...] maior dificuldade nos relacionamentos internos sujeitos aos envolvimento típicos (simpatias, indiferenças, antipatias, conflitos etc.) de quem com ele convive no dia a dia [...]”.

Para Cortella (2009), o gestor além de ter atributos gerenciais, é capaz de enxergar competências e habilidades pela sua ampla visão. O gestor de pessoas é alguém que exerce o papel de liderança. Não quer dizer que o gestor seja o único líder. Ele pode liderar e ser liderado. Isso é circunstancial.

O gestor além de deter competências realiza atividades pedagógicas, como um *coach*. Este conjunto de habilidades se torna um diferencial para a realização condução de pessoas em uma organização. O gestor além de ensinar, também aprende com seus subordinados. O gestor lida com as pessoas e é responsável pelo desenvolvimento das mesmas, dentro da organização. Além de sua capacidade em colocar-se no lugar do outro para obter sua ótica e perspectiva.

Para que um gestor tenha respeito em uma empresa deve trabalhar em conjunto com seus liderados. Saber ouvir a equipe, compartilhar conhecimentos, dar e receber *feedback*, valorizar os esforços de cada pessoa, ter comprometimento são competências esperadas para um gestor. (CORTELLA, 2009).

Para Jordão (2015), o líder tem o poder de manter as pessoas que nele acreditam, ou seja, o mesmo possui seus seguidores. Porém, quando se trata do ambiente organizacional, os líderes são aqueles que conseguem resultados esperados utilizando outras pessoas de sua equipe, quando ambos trabalham num mesmo foco.

Por sua vez, o Secretário é o agente que por diferentes cenários, desempenha tarefa gerencial envolvendo atividades de um administrador, como gerenciar conflitos, analisar e resolver problemas, planejar organizar e conduzir equipes, além de angariar a confiança de seus subordinados e também de seu executivo. (VERGARA, 2012).

2.3 O LÍDER GESTOR

Para Santos (2013), atualmente muitos administradores estão apenas gerenciando e esquecendo-se de que também é preciso liderar. E, para diferenciar os administradores líderes dos administradores gerentes, é preciso entender que os líderes são capazes de contagiar as pessoas através de seu carisma e criatividade e conduzi-las às mudanças necessárias, reduzindo ao máximo os impactos da mudança. Para a autora, mesmo os gerentes são aqueles que fazem com que as organizações mantenham sua identidade, mantendo o bom funcionamento do sistema, fazendo as coisas ocorrerem dentro do seu prazo certo.

Ainda para a autora, o gestor necessita ter o dom de liderança e o líder, o dom de gerir, pois, no ambiente de trabalho precisa-se ter uma boa comunicação, gerenciamento, administração que são qualidades do gestor, e ter carisma, fornecer avaliação sobre seu trabalho e sua postura empresarial, conforme atividades do líder.

O gestor é aquele que deve liderar e manter uma relação satisfatória com os seus colaboradores. É aquele que define metas, incentiva e orienta a equipe, administra os conflitos, (pois, divergências são inevitáveis, afinal uma equipe é formada por pessoas de diferentes ideologias). Aos colaboradores compete a função de contribuir para o alcance das metas propostas, podendo identificar problemas e apontar soluções e melhorias, Aos colaboradores pode-lhes ser requisitado uma avaliação sobre seu trabalho e sua postura, seus pontos positivos e negativos em busca de aperfeiçoá-los (OLIVEIRA e PASSOS, 2013).

3. O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Para Natalense (1998), a origem da profissão de secretariado tem como antepassado o Escriba, profissional de atuação destacada em toda a idade antiga. Existe uma semelhança entre o escriba e o secretário, pois, tem-se o Escriba oriental como o homem que domina a escrita, classifica os arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito. A própria palavra “secretária” tem origem no latim, onde encontramos, a princípio, as palavras: *secretarium* e *secretum*, que significa conselho privado e secreta: particular, segredo, mistério.

De acordo com Camargo (2013), os escribas possuíam o domínio da escrita e leitura da época, eram considerados homens sábios. Os mesmos atuavam no assessoramento dos seus superiores na perspectiva de um profissional de confiança, realizando tarefas como ler e interpretar registros, copiar manuscritos, escrever textos, classificar arquivos, entre outros cujo sigilo das informações era crucial para o sucesso do trabalho dos líderes.

Outros estudiosos relatam que a gênese do secretariado remonta entre o período de 356 a.C. a 323 a.C., nos tempos da Dinastia Macedônica quando Alexandre Magno, juntamente com seu exército e assessores (possíveis secretários da época) proclamou seu reinado, conquistando as nações da Europa e expandindo seu império até a Ásia. Para aquela conquista territorial, seus auxiliares e assessores, além de possuírem habilidades para lutarem nos campos de batalha em prol de interesses do Imperador, também possuíam o dom da escrita da época, usando essas atribuições tanto no registro dos grandes feitos do Imperador, quanto na escrituração de ideias científicas filosóficas e religiosas. (SABINO e ROCHA, 2004).

3.1 SECRETARIADO EXECUTIVO NO BRASIL

A profissão desenvolveu-se no Brasil na década de 1950, com a chegada das multinacionais. Acentua-se a entrada do profissional de secretariado no mercado de trabalho, por intermédio da chegada das multinacionais do segmento automobilístico. Camargo (2013) pontua, que no Brasil durante a segunda guerra mundial, as mulheres, filhas dos imigrantes, iniciaram a assessoria aos chefes das multinacionais. Elas estavam preparadas apenas para administrar seus lares, no entanto, possuíam uma formação escolar, pois, sabiam ler, escrever, tinham conhecimento de um ou mais idiomas, além das habilidades manuais, o que facilitou o uso da máquina de escrever que foi bastante utilizada nesse período.

Cordeiro e Ribeiro (2002) ressaltam ainda, que no Brasil, a partir da década de 50, com o crescimento do mercado de trabalho dada à chegada das multinacionais, necessitou-se de um profissional qualificado para estar ao lado do executivo usando a comunicação, qualidade e proporcionando resultados satisfatórios.

A Profissão é regulamentada pela Lei Ordinária 7.377, de 30 de setembro de 1985, que dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário e complementada pela Lei 9261, de 10 de janeiro de 1996, assim, definindo o profissional de secretariado executivo como:

- a) 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.
- b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no Art.4º. desta Lei (BRASIL, MTE, D.O. DE 11/01/1996, P. 393).

Por conseguinte, a lei garante que “só pessoas especializadas a exerçam evitando que profissionais de outras áreas tornem-se secretários sem uma preparação adequada” (AZEVEDO; COSTA, 2006, p.19).

A partir dessas atribuições confirmadas na legislação os profissionais de secretariado evoluíram significativamente desde a sua origem, tendo como referência as atividades dos escribas. O crescimento da Profissão de Secretariado no Brasil acompanhou o desenvolvimento gerencial e revela as características organizacionais, sociais e mercadológicas de cada década.

Ao Secretário Executivo, é imprescindível possuir cultura geral, com conhecimento multidisciplinar para que possa atuar ativamente na instituição e ser capaz de analisar e tomar as decisões pertinentes de forma assertiva e eficaz. Durante (2009, p. 139) observa ainda, que “o Secretário Executivo, de certa forma, intermedeia o contato entre partes na organização através do uso da comunicação, do diálogo e da criatividade”.

As transformações do cenário mundial afetam as organizações e exigem muito mais de seus profissionais. “Tais mudanças corporativas evidenciam a necessidade de uma adaptação do profissional de Secretariado, com uma atuação de maior autonomia e mais responsabilidade, o que diversos autores denominam de Gestão Secretarial” (LASTA; DURANTE, 2011).

Para Natalense (1998, p. 10), “o secretário está assumindo uma postura profissional de empreendedor, pois é criativo, tem iniciativa e se mostra capaz de tomar decisões, com ideias práticas e inovadoras para o dia-a-dia”. Nota-se tratar-se de uma assertiva de dezoito anos atrás, além de ser uma assertiva à época, de quarenta e oito anos após a chegada das multinacionais automobilísticas no Brasil, quando então a profissão tem sido início marcante, percebe-se que já, há quase duas décadas atrás os pesquisadores e autores já descreviam a evolução quanto às competências do profissional de Secretariado

Em virtude do seu desempenho profissional e de sua capacidade de pensar estrategicamente, o secretário tem-se colocado em um novo patamar, no qual consegue compreender a dinâmica de todos os projetos com os quais esteja comprometido, sendo-lhe desta forma, delegadas responsabilidades e desafios. E com isso passa a assumir cargos de gestão.

O profissional de secretariado da atualidade tem sido denominado como um agente de conexão, uma vez que, se comunica direta e indiretamente no exercício de suas funções com clientes internos e externos, fornecedores, ainda este profissional 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 secretário executivo tornou-se um profissional polivalente. (MATA, 2009).

Essa polivalência remete à atuação do Secretário Executivo como ‘assessor’ ao viabilizar os processos, como ‘gestor’ ao intermediar equipes, projetos, programas, como ‘empreendedor’ ao ter visão estratégica, como ‘consultor’ ao ter capacidade analítica e pleno conhecimento dos processos. (MATA, 2009).

4. GESTÃO SECRETARIAL

Como as demais profissões, o secretariado sofreu diversas mudanças e possui novas características. A evolução deste profissional não se deu de forma simples, mas ocorreu ao longo dos anos. Os avanços da profissão de secretariado, que alteraram o perfil do profissional começaram por volta da década de 1950, conforme afirma Nonato Júnior, (2009).

Martins (2009) aponta que no decorrer dos anos, o cenário mundial se tornou palco de transformações expressivas que afetaram o ambiente organizacional que passou a exigir mais competências e habilidades de seus profissionais. Segundo a autora, tais mudanças conduziram a necessidade de uma adaptação por parte do profissional de Secretariado, com mais responsabilidade, dedicação e autonomia no seu trabalho, originando o que muitos autores denominam Gestão Secretarial (MARTINS, 2009).

Becker e Ceolin (2009) discorrem que o profissional de secretariado por meio de seu compromisso nas empresas, 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 também exigência por instrução específica para cumprimento de seus deveres.

Nesse sentido, um secretário que possua habilidades para gerir e liderar uma organização são de extrema importância e valor para a empresa, 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) é o que as organizações anseiam.

Inserido nas organizações, o Secretário Executivo atua 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. (LASTA e DURANTE, 2008).

Corroborando esta assertiva, Dutra (2006) ao afirmar que o profissional Secretariado Executivo tornou-se um componente chave na empresa, por meio de uma postura gerencial em harmonia com as convergências do mercado atual, englobando gestão de pessoas, comunicação interpessoal e comportamento organizacional. Na área secretarial, o foco está em torno da transmissão de conhecimentos gerais, tendo como ponto fundamental a visão global e administrativa da organização, pois, como assessores e articuladores administrativos, os profissionais de secretariado executivo devem estar preparados para a complexidade das suas perspectivas futuras (DUTRA, 2006).

Para AMORIM e LIMA, (2013) a organização e o executivo anseiam 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. O processo de seleção e recrutamento por profissionais está muito mais seletivo. Necessitam ser competentes, tanto humana o atual contexto e universo corporativo constantemente mutável (BECKER e CEOLIN, 2009).

Hoje o Secretário além de gerir, ele também lidera. Disso surge à importância de ter uma posição responsável, ter conhecimento sobre os diferentes setores da organização, conhecer o ambiente em que trabalha e também os fins e objetivos da empresa (MARTINS, 2009).

Sabe-se que um secretário que possui habilidades para gerir e liderar uma organização são de extrema importância para a empresa, pois, consegue 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).

Desta feita, o secretário como gestor possui muita responsabilidade, uma vez que necessita atingir os resultados esperados pela empresa, mesmo que tais resultados

não sejam notados em curto prazo, envolvendo, mediando e promovendo o desenvolvimento próprio e de sua equipe.

Diante da era da qualidade e da informativa que fizeram surgir a administração participativa, o que levou chefes e secretários a atuarem conjuntamente. E assim, foram substituídas antigas características da profissão de secretariado como simples atendimento ao telefone e agendamento de compromissos por excelência profissional, competência e conhecimentos múltiplos (FROTA, 2013).

O estigma de que a profissão se resume a atender ao telefone ou anotar recados perde força a cada dia. Esta é uma referência do antigo conceito de, que se limitava a estas atividades básicas. Nos dias atuais o profissional de secretariado tem uma formação sólida, são antenados e preocupados com a qualidade da prestação do serviço, focam no atendimento do executivo e de sua equipe para que tenham tranquilidade ao exercer suas atividades. Compartilham dessa assertiva vários autores e pesquisadores da Área Secretarial tais como, Camargo (2013), Mata & D'Elia (2013) e Almeida (2010).

Rodighero e Grzybovski (2009, p. 160), descrevem que “o papel do secretário executivo está sendo revisto constantemente, visto que o profissional está diretamente envolvido nos processos de gestão, atuando em cargos de assessoria, direção, gerência, supervisão ou como encarregado administrativo de secretarias”.

Mata (2009), complementa que, independente do setor em que atua, o profissional de secretariado está sempre ao lado do poder decisório, combinando competências técnicas e comportamentais, escolhendo ferramentas tecnológicas, reunindo o fazer e o assessorar e administrando conflitos internos e externos.

O profissional de secretariado executivo necessita configurar alguns comportamentos enquanto gestor de conhecimento secretarial, tais como: compreender a história e o desenvolvimento do pensamento científico, conhecer o processo histórico e epistemológico de fundação e atuação de sua área de atuação, refletir sobre os paradigmas das ciências sociais na atualidade (NONATO JÚNIOR, 2009).

Mata (2009) aponta que o profissional de secretariado da atualidade tem sido denominado como um agente de conexão, uma vez que, se comunica direta e indiretamente no exercício de suas funções com clientes internos e externos, fornecedores, ainda este profissional 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 secretário executivo tornou-se um profissional polivalente. Essa polivalência remete à atuação do Secretário Executivo como ‘assessor’ ao viabilizar os processos, como ‘gestor’ ao intermediar equipes, projetos, programas, como ‘empreendedor’ ao ter visão estratégica, como ‘consultor’ ao ter capacidade analítica e pleno conhecimento dos processos.

Nessa perspectiva observa-se que o secretário, por meio da *expertise* na área em que atua, incorpora o perfil de gestor visualizando as condições de aplicabilidade de seus conhecimentos, podendo colaborar de forma expressiva na realização de eventos.

3. MÉTODO DE PESQUISA

O método abordado, para atingir os objetivos apresentado, é o hipotético-dedutivo que se fundamenta na observação, porém sem limitar-se às generalizações das mesmas. Pelo hipotético-dedutivo pode-se chegar à teorias e leis. (ANDRADE, 2009).

Aplicou-se uma pesquisa de campo, como instrumento de coletas de dados a partir do questionário enviado através do *Survey Monkey*, por *e-mail* e plataformas de redes sociais, composto de 5 (cinco) questões, com o total de 100 (cem) respondentes,

no período de fevereiro de 2016. Conforme Severino (2007) pesquisa de campo anseia alcançar a informação diretamente da população pesquisada, para assim, reunir um conjunto de informações a serem relatadas e documentadas.

Trata-se de uma pesquisa qualiquantitativa, segundo a natureza dos dados, em que Richardson (1989) aponta que o método qualitativo não se emprega um instrumental estatístico em base à análise de determinado problema, nem pretende medir ou numerar categorias. Já o quantitativo, o autor descreve que refere-se ao método de emprego de quantificação, tanto para variante de coleta de informações, quanto para o tratamento das mesmas através de técnicas estatísticas, o autor ainda afirma que este método pode ser utilizado desde o mais simples até o mais complexo meio de informações quantitativos.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

Os dados coletados e analisados na pesquisa de campo, conforme descrita na metodologia de pesquisa, corroboram para certificar as hipóteses iniciais levantadas e atender aos objetivos inicialmente traçados na presente pesquisa.

O questionário contém cinco questões, construídas na plataforma *Survey Monkey*, direcionadas a profissionais da área Secretarial pelas redes sociais em grupos profissionais fechados. Obteve-se um total de cem respondentes, cujos resultados e análise se encontram delineados a seguir.

A questão de número um, busca identificar, na visão do respondente, quais alternativas apresentadas, mais se aproximam da atuação de um gestor em uma organização. Obtiveram-se noventa e nove respondentes e um não respondente. A alternativa de planejar, controlar, organizar e liderar obteve 80,81% de indicação, a alternativa de comunicar, direcionar e motivar as pessoas obteve 59,53% de indicação, a alternativa ter competência e criatividade obteve 52,53% de indicação, a alternativa gerenciar conflitos obteve 51,52% de indicação, a alternativa ter visão global obteve 49,49% de indicação, alternativa entender do negócio da empresa obteve 49,49% de indicação, a alternativa conduzir equipes obteve 47,47% de indicação, a alternativa Organizar, alocar e otimizar recursos (financeiros, de pessoas e tecnológicos) obteve 46,46% de indicação, a alternativa analisar e conhecer os problemas obteve 43,43% de indicação, alternativa agir com flexibilidade obteve 43,43% de indicação, a alternativa administrador de recursos obteve 42,42% de indicação, alternativa solucionar problemas obteve 41,41% de indicação, a alternativa otimizar resultados 41,41% de indicação, alternativa tomar decisões qualitativas obteve 38,38% de indicação, alternativa opinar e decidir obteve 37,37% de indicação, a alternativa Ter sigilo absoluto, comunicação interpessoal obteve 36,36% de indicação. Como confirma Cortella (2009), o gestor além de ter tributos gerenciais, planejar e controlar ele ultrapassa este paradigma, sendo capaz de enxergar competências e habilidades tendo assim, uma visão ampla, sendo capaz também de exercer o papel de liderança.

A questão de número dois, busca identificar, na visão do respondente, quais alternativas apresentadas, mais se aproxima de sua atuação como secretário na organização. Obtiveram-se noventa e sete respondentes e três não respondente. A alternativa de planejar, controlar, organizar e liderar obteve 61,86% de indicação, a alternativa Ter sigilo absoluto, comunicação interpessoal obteve 59,79%, alternativa agir com flexibilidade obteve 58,76% de indicação, a alternativa ter competência e criatividade obteve 57,73% de indicação, alternativa solucionar problemas obteve 54,64% de indicação, alternativa entender do negócio da empresa obteve 53,61% de indicação, a alternativa otimizar resultados 52,58% de indicação, alternativa analisar e

conhecer os problemas obteve 51,55% de indicação, a alternativa ter visão global obteve 51,55% de indicação, a alternativa de comunicar, direcionar e motivar as pessoas obteve 49,48% de indicação, alternativa gerenciar conflitos obteve 44,33% de indicação, a alternativa administrador de recursos obteve 43,30% de indicação, a alternativa Organizar, alocar e otimizar recursos (financeiros, de pessoas e tecnológicos) obteve 42,27% de indicação, a alternativa conduzir equipes obteve 36,08% de indicação, opinar e decidir alternativa 35,05% de indicação, alternativa tomar decisões qualitativas obteve 31,96% de indicação. Como embasamento teórico temos a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), a mesma diz que durante sua atuação na organização, o secretário executivo planeja, controla, organiza os serviços administrativos de forma a otimizar os processos vinculados e suas atividades, assessora executivos, diretores, implanta e executa atividades e metas da área, como eventos, organizações de viagens e entre outros.

A questão de número três, busca identificar, na visão do respondente, dada à evolução da profissão secretarial as alternativas que mais se adequam a própria atuação profissional, obtiveram-se cem respondentes. A alternativa Todas obteve 35% de indicação, a alternativa Assessor obteve 29% de indicação, a alternativa auxiliar obteve 14% de indicação, a alternativa Gestor obteve 11% de indicação, a alternativa Líder obteve 9% de indicação, a alternativa outras 2% de indicação.

A questão de número quatro, busca identificar, na visão do respondente, quais alternativas apresentadas, mais se adequam aos conceitos de liderança. Obtiveram-se noventa e nove respondentes e um não respondente. A alternativa Líder é aquele que faz as pessoas trabalharem com entusiasmo obteve 56,57% de indicação, a alternativa O líder deve ganhar a confiança de seus colaboradores obteve 34,34% de indicação, a alternativa O líder é respeitado por todos obteve 9,09% de indicação. Levando-se em consideração as respostas anteriores, Oliveira e Passos (2013), aponta que o gestor que conseguiu liderar e manter uma satisfatória relação com os seus colaboradores, apenas define as metas, incentiva e orienta a equipe, administra os conflitos, pois, divergências são inevitáveis, afinal uma equipe é formada por pessoas de diferentes ideologias, e aos colaboradores fica a função de contribuir para o alcance de metas propostas.

A questão de número cinco, busca identificar, na visão do respondente, dada à evolução da profissão secretarial as alternativas que mais se adequam a própria atuação profissional, obtiveram-se cem respondentes. As alternativas apresentadas foram, Assessor, Gestor, Líder e Auxiliar. A alternativa *todas* obteve 35% de indicação, a alternativa Assessor obteve 29% de indicação, a alternativa Auxiliar obteve 14% de indicação, a alternativa Gestor obteve 11,00% de indicação, a alternativa Líder obteve 9,00% de indicação, a alternativa Outras 2% de indicação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou refletir e analisar a Gestão e Liderança na prática do profissional de Secretariado, no cenário corporativo brasileiro, decorridos seus sessenta e seis anos de atuação desde a implantação de multinacionais no território nacional na década de 1950. A pesquisa teve como objetivo constatar a presença da gestão e liderança na prática do profissional de secretariado no atual contexto organizacional ao decorrer do crescimento da profissão, estudando-a desde de sua implantação no território nacional. O mesmo foi atingido a partir da análise dos resultados do questionário apresentado.

O problema de pesquisa que procurava responder se o profissional de secretariado executivo pode ser considerado um gestor a partir das atividades e funções que desenvolve no cenário empresarial contemporâneo, pode ser respondido, pois, o resultado apresentou que 61,86% dos respondentes disseram ter as mesmas atribuições que são atribuídas a um gestor, que são planejar, controlar, organizar e liderar.

A hipótese de que nesse cenário organizacional, as habilidades, conhecimentos e competências necessárias para gerir e liderar uma organização também fazem parte do perfil do profissional de secretariado foi confirmada. Nota-se que a partir das respostas apresentadas que conformam a fundamentação teórica investigada de que a atuação profissional nos dias de hoje, está inclinada dentro dos conceitos de gestão e de liderança.

Assim, a pesquisa evidenciou que este profissional evoluiu em sua carreira após a chegada das multinacionais no território brasileiro e de que o mesmo nos dias de hoje tem mais autonomia e iniciativa, procura conhecer mais a empresa para poder entender melhor os problemas e até sugerir soluções, atuando como assessores do executivo, e adotando a gestão e liderança para auxílio em seu trabalho e para melhor resolução das atividades no cotidiano. Desta forma os problemas de pesquisa foram respondidos, pois, 35% dos respondentes expressaram que em sua própria atuação enquanto secretário na organização desempenham atividades como assessor, auxiliar, gestor e líder.

Deste modo a pesquisa confirma o que ressalta os autores analisados, de o secretário exerce as mesmas funções de gestor e líder além de outras atribuições como, assessor e auxiliar de seu executivo, entre outras. Confirmam-se que este profissional possui todos os requisitos e habilidades para atuar e atender às expectativas corporativas no cenário organizacional contemporâneo.

Esta pesquisa demonstra que o secretário executivo atua como gestor e como tal colabora para o crescimento da organização. A pesquisa evidencia que esse profissional não é apenas um executor de simples atividades, mas um profissional que reúne competências e habilidades que potencializam o trabalho de seu Executivo, como seu parceiro direto.

6. 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 Álvares Penteado - FECAP, São Paulo, 2010.

ANDRADE, MARIA MARGARIDA. *Introdução à Metodologia do Trabalho Científica.* 9. Ed. São Paulo: Atlas, 2009

ARANTES, NÉLIO. *Sistemas de Gestão Empresarial.* São Paulo: Atlas S.A, 1998.

ARAÚJO, LUÍS, CESAR G. *Organização Sistemas e Métodos e as tecnologias de gestão organizacional* – 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

AZEVEDO, IVANIZE; COSTA, SYLVIA IGNACIO. *Secretária: um guia prático.* Porto Alegre, RS: Senac Nacional, 2006.

BRASIL. Lei Nº 7.377 de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377consol.htm>. Acesso em: 08 fev. 2013.

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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm#art1>. Acesso em: 08 fev. 2013.

BECKER, GRACIELE, JAMARA CEOLIN. "Gestão secretarial—uma nova visão de assessoramento nas organizações." Secretariado Executivo em *Revist@6* (2011). Disponível em <<http://www.upf.edu.br/seer/index.php/ser/article/view/2100/1316>>. Acesso em 10/04/2016.

BOND, MARIA, THEREZA; OLIVEIRA, MARLENE. Manual do profissional de Secretariado. Curitiba: Ibpex, 2008.

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.

CORTELLA, MARIO SERGIO. Qual é a tua obra? : inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. 7ª Ed. Vozes, 2009.

CORDEIRO, JOSÉ VICENTE, AND RV RIBEIRO. "Gestão Empresarial." Curitiba: Gazeta do Povo (2002).

CORTELLA, MARIO SERGIO; MUSSAK, EUGENIO. Liderança em foco. Campinas, SP: Papirus 7 Mares, 2009.

CHIAVENATO, IDALBERTO. Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.

DURANTE, DANIELA GIARETA. Liderança: um desafio constante aos gestores. Revista Secretariado. 2011 Disponível em: <<http://www.upf.com.br/secretariado.html>>. Acesso em: 02 OUT. 2015.

DURANTE, DANIELA GIARETA. TEIXEIRA ENISE BARTH. "Os limites e possibilidades de desenvolvimento humano nas teorias organizacionais." *Desenvolvimento em questão* 6.11 (2008): 125-151.

DUTRA, JOEL, SOUZA. GESTÃO DE PESSOAS: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2006.

FROTA, BRUNO. Gestão da Qualidade e o Secretariado Executivo. In: D'Elia, Bete; Amorim, Magali; Sita, Mauricio (Coord.). *Excelência no Secretariado*. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013. p. 359-366.

FREITAS, M. E. Cultura organizacional: formação, tipologias e impacto. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991.

JORDÃO, SÔNIA. Liderando nas empresas num mundo em mudanças constantes. Disponível em: <<http://www.empresanet.com.br/artigos/articles/liderando-nas-empresas-num-mundo-em-mudan%C3%A7as-constantes.html>> Acesso em: 21/05/2016.

LASTA, ADRIANE, DANIELA GIARETA DURANTE. "A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo." Secretariado Executivo em *Revist@4.4* (2011). Disponível em <<http://perguntaserespostas.com.br/seer/index.php/ser/article/view/1768/1176>>. Acesso 22/05/2016

LIMA, M. C. F., & JESUS, S. B. (2011). Administração do tempo: um estudo sobre a gestão eficaz do tempo como ferramenta para o aumento da produtividade e work life balance. *Revista de Gestão e Secretariado*, 2(2), 121–144.

MARTINS, CIBELE BARSALINI. Fundamentação da Gestão Secretarial (2009). Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/4356/435641690007.pdf>> Acesso em: 02 FEV 2016

MATA, MAGALI AMORIM. Postura profissional para o sucesso no exercício da gestão secretarial. In. Portela, Keyla Christina Almeida; Schumacher, Alexandre José (org.). **Gestão Secretarial, o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus. 2009.

MOTTA, FERNANDO, PRESTES. Teoria Geral Da Administração. São Paulo: Atlas, 2006.

NATALENSE, LIANA. A secretária do futuro. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, SILVIO LUIZ DE. Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002. 320 p.

PORTELA, KEYLA CHRISTINA ALMEIDA; SCHUMACHER, ALEXANDRE JOSÉ (ORG.). Gestão Secretarial, o desafio da visão holística. Cuiabá: Adeptus. 2009.

RICHARDSON, ROBERTO JARRY. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1989.

RODIGHERO, DEISE, AND DENIZE GRZYBOVSKI. "Gestão do conhecimento e o profissional secretário executivo." Gestão secretarial: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Editora da Universidade de Passo Fundo (2009).

SABINO, ROSIMERI FERRAZ; ROCHA, FABIO GOMES. Secretariado: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, MAGDA ELISABETE; MORETTO, CLEIDE FÁTIMA. O Mercado de Trabalho do Secretário Executivo no Contexto da Dinâmica Produtiva e do Emprego Recentes no Brasil. Disponível em: <file:///C:/Users/Ritanpress%2008/Downloads/2324-8567-1-PB.pdf> Acesso em: 01/01/2016.

SANTOS, 9999DOURADO. Gestor: Líder ou Gerente? Disponível em: <www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/2013_1/02_GEST_LID_GER_21_32.pdf > Acesso em: 01/08/2015.

SEVERINO, ANTÔNIO JOAQUIM. Metodologia do Trabalho Científico. 23.ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez Editora, 2007.

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