

# SECRETARIADO EXECUTIVO

**10 Anos Construindo  
Identidade Intelectual na UFPB**

MAIKA BUEQUE ZAMPIER  
ADRIANA ZENAIDE CLERICUZI  
FRANCISCA JANETE DA SILVA ADELINO  
ALBERTO SANTOS ARRUDA  
CIBELLE DA SILVA SANTIAGO

(Org.)

**Secretariado Executivo na UFPB:**

10 anos Construindo Identidade  
Intelectual



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO**

**REITORA**

Margareth de Fátima Formiga Melo Diniz

**VICE-REITORA**

Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira

**DIRETORA DO CENTRO**

Maria Angeluce Soares Perônico Barbotin

**VICE-DIRETOR DO CENTRO**

Alexandre Scaico

**COORDENADORA DO CURSO DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO**

Maika Bueque Zampier

**VICE-COORDENADORA DO CURSO DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO**

Adriana Zenaide Clericuzi

**CORPO TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

Joselena Rodrigues Ferreira



**Secretariado Executivo na UFPB:  
10 anos Construindo Identidade  
Intelectual**

**Maika Bueque Zampier**

**Adriana Zenaide Clericuzi**

**Francisca Janete da Silva Adelino**

**Alberto Santos Arruda**

**Cibelle da Silva Santiago**

[Organizadores]

Mamanguape, Gráfica Editora FeF, 2018

**Editoração:** Cibelle da Silva Santiago

**Capa:** Natielle Maria Pontes do Nascimento

Ficha catalográfica elaborada na Biblioteca Setorial do CCAE (Centro de Ciências Aplicadas e Educação) da Universidade Federal da Paraíba – Campus IV

S446 Secretariado Executivo na UFPB: 10 anos construindo identidade intelectual / Maika Bueque Zampier... [et al.] (Orgs.). – Mamanguape: Gráfica Editora FeF, 2018.

471 p.

Capa: Natielle Maria Pontes do Nascimento.

ISBN: 978-85-9559-085-4

1. Secretariado. 2. Sustentabilidade. 3. Secretário Executivo. 4. Técnicas Secretariais. I. Título. II. Zampier, Maika Bueque. III. Clericuzi, Adriana Zenaide. IV. Adelino, Francisca Janete da Silva. V. Arruda, Alberto Santos. VI. Santiago, Cibelle da Silva.

UFPB/BS-CCAE

CDU: 651.44(043.2)

O conteúdo, a revisão e formatação dos textos são de responsabilidade dos autores de cada capítulo

# SUMÁRIO

## PARTE 1

### **Reflexões Sobre Atuação e Imagem do Profissional de Secretariado**

- 1 Técnicas Secretariais: Um Estudo nos Subsistemas Secretariais  
*Chussy Karlla Souza Antunes; Alberto Santos Arruda; Janayna Lima Nascimento de Sena* .....16
- 2 O Profissional de Secretariado como um Líder Sustentável  
*Cibelle da Silva Santiago; Edilma França da Silva*.....44
- 3 Gerenciamento do Sistema Secretarial na Perspectiva da Gestão por Confiança *Chussy Karlla Souza; Antunes Alberto Santos Arruda; Wilândia Lima da Silveira* .....73
- 4 Teoria e Prática na Consultoria Secretarial  
*Alberto Santos Arruda; Chussy Karlla Souza Antunes; Tereza Raquel* .....101
- 5 A Evolução do Papel da Secretária e os Estereótipos em torno de sua Imagem, a Despeito dessa Evolução *Julienne Paiva de Araújo Osias; Stephanie souto de Lima Florêncio*.....127
- 6 Paradigma Identitário: Estereótipos que Cerceiam o Secretariado *Maria Luzitana Conceição dos Santos; Anderson Duarte da Silva*.....153

## PARTE 2

### **Pensando Interfaces Entre Macro Contextos e Práticas Secretaria Específicas**

- 7 O Secretário Executivo como Assessor no Setor Financeiro Contábil: Um Estudo na Fiori Veículo LTDA *Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger; Stefhanny Tavares de Amorim* ..... 183
- 8 Assessoria no Campo da Educação: Um Estudo sobre a Atuação do Profissional de Secretariado em Escolas da Rede Pública de Ensino na Cidade de Rio Tinto *Chussy Karlla Souza Antunes; Alberto Santos Arruda; Viviane Brito dos Santos*..... 209
- 9 O Gênero Oral Formal no Contexto das Práticas Sociais em Secretariado: Um Estudo da Entrevista de Emprego *Roseane Batista Feitosa Nicolau; Anne Thaíse Andrade da Silva*..... 235
- 10 Produção de Documentos Sob a Ótica da Linguística Textual e da Teoria dos Gêneros na Área de Secretariado, Antes e Depois do Computador *Roseane Batista Feitosa Nicolau; Elizabete Alves Dantas de Oliveira* ..... 261
- 11 Carta-Convite de Licitação: Uma Análise Linguística e Semântico Argumentativa do Gênero *Erivaldo Pereira do Nascimento; Raquel Ferreira da Silva* ..... 278

## PARTE 3

### Aspectos da Formação em Secretariado Executivo: Um Olhar Voltado Para a Universidade

12 Un análisis de los Tipos de Errores Cometidos por los Alumnos en la Escritura en Lengua Española en el Curso de Secretariado Ejecutivo Bilingüe <i>Ruth Marcela Bown Cuello; Leiliane Ferreira Pessoa Vieira</i> .....	301
13 Mercado de Estágio Paraibano para o Acadêmico de Secretariado Executivo da UFPB: Percepção, Oportunidades e	
14 Dificuldades <i>Maria Luzitana Conceição dos Santos; Kamila da Silva Lima</i> .....	330
15 Extensão Universitária Popular: Formação do Profissional de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba <i>Maika Bueque Zampier; Lusival Antonio Barcellos; Iranilza Cinesio Gomes</i> .....	358
16 Metodologias Participativas: Estratégia de Educação para o Empreendedorismo Secretarial Mediatizada pela Extensão em Projeto de Extensão <i>Maria Luzitana Conceição dos Santos; Gleice Jane Souza do Nascimento</i> .....	388
17 A Formação do Secretariado no Chile <i>Maika Bueque Zampier; Ruth Marcela Bown Cuello; Jéssica das Silva Alves</i> .....	416
18 Assédio Moral: Dilema Ético para o Profissional de Secretariado Executivo: Um Estudo na Universidade Federal da Paraíba <i>Saulo Emmanuel Vieira Maciel; Dâmaris Queila Paredes Oliveira Souza</i> .....	443
Comitê Científico .....	471



## APRESENTAÇÃO

*Dez anos do Secretariado Executivo da UFPB: Semeando e Colhendo no Vale do Mamanguape*

Em 2016 comemoramos 10 anos do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba. Um curso pioneiro na região que teve início juntamente com a implementação do Campus IV no Litoral Norte da Paraíba através do programa Expandir, onde foi inaugurado o Centro de Ciências Aplicadas e Educação (CCAEE).

Os desafios já nos impulsionaram com a própria criação do Campus IV pela UFPB, que abraçou junto com a comunidade do Vale do Mamanguape a ideia de interiorização e expansão das Universidades Federais em todo o Brasil, levando a educação de ensino superior para uma região rica em cultura e história, mas empobrecida pela exploração do capital.

Nosso curso está inserido em uma região em que a história se inicia antes da invasão portuguesa, com a presença do povo Potiguara, passando pela criação da Vila Montemor ainda nos anos de 1500, pela instalação de engenhos e da exploração através da cultura da cana de açúcar, da escravatura e dos surgimento e consolidação do comércio nos anos de 1600, resultante da importação e exportação pelo porto de Salema. Nos anos 1800 houve a visita de D. Pedro, destaca-se a construção da estrada de terra por Sapé e Guarabira.

A decadência teve início nos anos 1900, porém a Região foi fortemente marcada pela instalação da fábrica

de tecidos de Rio Tinto, em 1924, pelo industrial coronelista Frederico João Lundgren às margens do rio vermelho. O nome de “Rio Tinto” surgiu em virtude das águas desse rio, que em seu leito pareciam vermelhas, embora quando apanhadas eram límpidas e transparentes. Nos anos 1970, com o chamado impulso desenvolvimentista a cidade de Mamanguape tornou-se a “Fênix Paraibana”, significando o seu surgimento das cinzas, influenciado pela “Inauguração da estrada das capitais”, a BR 101, que ligou Mamanguape a João Pessoa e Natal.

Relembrando alguns marcos da nossa história local é que nos inserimos nos anos 2000, mais especificamente no segundo semestre de 2006, com o início da primeira turma do curso de secretariado executivo nas instalações da escola Instituto Moderno, na cidade de Mamanguape, depois transferida para a unidade do Campus IV construído no sítio Engenho Novo, início com todas as dificuldades infra estruturais que os pioneiros superaram.

A partir desse impulso inicial no ensino do saber secretarial seguimos o caminhar agora desbravando a pesquisa e a extensão universitária através de projetos envolvendo docentes e estudantes que juntos, passo a passo, avançaram na teoria acadêmica e na prática extensionista conectando o Secretariado Executivo da UFPB e a comunidade do Vale do Mamanguape e de outras regiões da Paraíba. Experiências acadêmicas admiráveis que seguem dando frutos até os dias de hoje.

As lutas seguiram, e entendemos a academia não somente como teoria, mas como um bem público que precisa de melhorias na infraestrutura além da sonhada autonomia administrativa e financeira do Campus. O

curso de secretariado executivo debateu junto com a comunidade acadêmica sobre a necessidade de avanço na consolidação do projeto de interiorização das universidades e atuou politicamente nas paralizações em 2007, denunciando a falta de professores, e nas mobilizações estudantis de 2010 e 2013, lutando por melhorias na assistência estudantil e por condições para sua permanência. Aprendemos que o caminho para a consolidação de um campus e de um curso jovem é feito de flores e pedras.

Importante conquista foi o Laboratório e Escritório Experimental de Secretariado (Labsec), inaugurado em 2010, espaço pedagógico que ampliou as possibilidades para os estudantes do curso colocarem em prática as teorias adquiridas em sala de aula, além das orientação para execução do estágio supervisionado curricular.

Em 2012, tivemos a honra de sediar a Assembleia de Fundação da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado Executivo (ABPSEC) e de organizar a terceira edição do Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado (ENASEC). O presidente da comissão que elaborou a minuta do Estatuto da Associação ABPSEC é professor da UFPB.

O jovem e ousado curso de Secretariado Executivo da UFPB também foi palco para o lançamento do Observatório Latino Americano de Secretariado Executivo (OLASEC), grupo de professoras e estudantes visionários que propuseram através da pesquisa observar e analisar o secretariado para além das fronteiras do Brasil conectando o nosso olhar local desde o Vale do Mamanguape com o olhar internacional direcionado para a América Latina.

O subtítulo do nosso livro comemorativo “10 anos Construindo Identidade Intelectual” busca sintetizar não somente esse histórico esforço do nosso curso na construção do profissional de secretariado executivo intelectual que domine os saberes secretariais, mas também, a responsabilidade de formarmos bacharéis e bacharelas que saibam pensar e atuar no Vale do Mamanguape, na Paraíba, no Brasil e no Mundo.

Nos desafiamos a formar profissionais da área secretarial que pensem e entendam as características do desenvolvimento das organizações da região e que explorem novos horizontes através de outras demandas locais como o potencial para o empreendedorismo, a consultoria, a assessoria em pequenas empresas, setor público, associações rurais, terceiro setor, para a assessoria parlamentar, e outras tantas infinitas possibilidades da atuação secretarial.

Temos o foco na pesquisa secretarial para fortalecer a área e para desbravar essas novas (velhas) demandas de atuação – que muitas vezes foram ignoradas – abrindo novas possibilidades de atuação e desmistificando o estereótipo do secretariado executivo atendendo somente a demanda de grandes empresas e multinacionais.

O nosso livro surge como um símbolo material de comemoração desses 10 anos de caminhada trazendo artigos elaborados a partir das monografias apresentadas como Trabalho de Conclusão de Curso, sendo autoria dos(as) nossos(as) estudantes e seus orientadores e orientadoras. Os artigos foram selecionados através de edital lançado pela coordenação de curso para esse fim e da parceria com a Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC), que como comitê científico foi

fundamental para a realização desse trabalho.

Os artigos frutos de construção intelectual secretarial mostram também que não queremos que nossos estudantes saiam daqui como simples mercadoria para serem consumidos pelo mercado de trabalho, mas sim como sujeitos autônomos na atuação secretarial e com a capacidade crítica e analítica para transformar e construir uma sociedade mais justa começando pelo vale do Mamanguape mas visando a Paraíba, o Brasil e o mundo.

Nesses 10 anos regamos sementes, superamos desafios e agora partilhamos a colheita! Desfrutem alguns dos resultados nessa publicação!

Profa. Maika Bueque ZAMPIER  
Coordenadora do Curso de Secretariado  
Executivo  
CCAIE/CAMPUS IV/UFPB

## PREFÁCIO

*Pouco conhecimento faz com que as pessoas se sintam orgulhosas. Muito conhecimento, que se sintam humildes. É assim que as espigas sem grãos erguem desdenhosamente a cabeça para o Céu, enquanto que as cheias as baixam para a terra, sua mãe - Leonardo da Vinci.*

Hoje, a construção do conhecimento tende a se orientar no sentido de encontrar os fios que tecem as diferenças e definem as convergências. Nessa perspectiva, as aproximações – das diversas ciências, pontos de vista, entendimentos, ideias e inovações – ganham relevo. E, nesse tempo caracterizado pelo contato, interação entre as diversas áreas do saber e pela diluição das fronteiras por meio de pesquisas, a troca de conhecimento é uma realidade. A produção dos mais diversos saberes é o ponto natural desse encontro, dessa conjuntura interdisciplinar. É nesse sentido, portanto, que se entrelaçam e se reconstróem para extrapolar outras fronteiras.

Tomando como ponto de partida essa aproximação e transformação de fronteiras – e com o objetivo de dar visibilidade às investigações desenvolvidas pela área de Secretariado da UFPB – apresentamos o livro OS DEZ ANOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE DA UFPB, que se divide em três partes.

A primeira parte, intitulada REFLEXÕES SOBRE ATUAÇÃO E IMAGEM DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO, traz algumas reflexões acerca da atuação do profissional de secretariado, a partir da perspectiva de autores clássicos dessa área, tais como Medeiros e Hernandes, Garcia e D’Elia, entre outros. Assim, abrindo essa primeira parte, o capítulo 1 “Técnicas secretariais: um estudo nos subsistemas secretariais”, busca identificar dentre as técnicas secretariais descritas na literatura aquelas que caracterizam os subsistemas secretariais. Como resultado, está a constatação de que as técnicas secretariais não são exclusivas a um único subsistema. Já o capítulo 2 “O profissional de secretariado como um líder sustentável” revela as características

desta liderança aplicada ao fazer do profissional de Secretariado. Dentre os achados dessa pesquisa, constata-se que o secretário executivo pode atuar como um líder sustentável e líder pela sustentabilidade. No capítulo 3 que se segue, intitulado “Gerenciamento do sistema secretarial na perspectiva da gestão por confiança”, os autores debatem sobre a gestão do sistema secretarial, a partir da teoria sobre a gestão por confiança. Logo em seguida, o capítulo 4 “teoria e prática na consultoria secretarial” visa compreender como é realizada a consultoria nessa área. Na sequência, o capítulo 5 discorre sobre “A evolução do papel da secretária e os estereótipos em torno de sua imagem” abre uma discussão sobre como o cinema fortalece e cristaliza os estereótipos da profissão. E, finalizando a primeira parte, o capítulo 6 “Paradigma identitário: estereótipos que cerceiam o secretariado” apresenta uma leitura sobre como os estereótipos podem influenciar na identidade e na carreira do profissional de secretariado executivo.

A segunda parte, PENSANDO INTERFACES ENTRE MACRO CONTEXTOS E PRÁTICAS SECRETARIAIS ESPECÍFICAS, traz no capítulo 7 “O secretário executivo como assessor no setor financeiro-contábil: um estudo na Fiori Veículos LTDA”, cujo objetivo é verificar em que medida os gestores financeiros possuem o conhecimento necessário acerca das atribuições do Secretário Executivo. O capítulo 8, “Assessoria no campo da educação: um estudo sobre a atuação do profissional de secretariado em escolas da rede pública de ensino na cidade de rio tinto”, avalia a complexidade da atividade secretarial escolar, a partir da noção da Teoria Geral dos Sistemas. Já o capítulo 9 “O gênero oral formal no contexto das práticas sociais em secretariado: um estudo da entrevista de emprego” discorre sobre os tipos de entrevistas de emprego voltadas para a área de secretariado. Na sequência, o capítulo 10 “Produção de documentos sob a ótica da linguística textual e da teoria dos gêneros na área de secretariado, antes e depois do computador” traz uma contribuição sobre o impacto da tecnologia na produção de documentos oficiais a partir da perspectiva da Linguística Textual. Fechando esse bloco, o capítulo 11 “Carta-convite de licitação: uma análise linguística e semântico-argumentativa do gênero” apresenta a estrutura, analisa o

funcionamento e os efeitos de sentido gerados pelo uso de modalizadores discursivos no referido gênero.

A terceira parte, ASPECTOS DA FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO: UM OLHAR VOLTADO PARA A UNIVERSIDADE, parte final do livro, traz no capítulo 12 “Un análisis de los tipos de errores cometidos por los alumnos en la escritura en lengua española en el curso de secretariado ejecutivo bilíngüe”. É apresentada nessa investigação, a visão do erro na atualidade, com base na Análise de Erros e no estudo da Interlíngua. Na sequência, o capítulo 13 aborda o “Mercado de estágio paraibano para o acadêmico de secretariado executivo da UFPB: percepção, oportunidades e dificuldades faz um mapeamento das experiências adquiridas pelos estagiários do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da UFPB e seus campos de estágios”. Dentre os achados da pesquisa, está a constatação de que a grande vivência dos estagiários desse curso está mais voltada para as técnicas secretariais. Na sequência, o capítulo 14 “Extensão universitária popular: formação do profissional de secretariado executivo da Universidade Federal da Paraíba UFPB” apresenta uma investigação sobre a prática da extensão universitária popular no curso de Secretariado Executivo da UFPB, concluindo que, dentre outras questões, a formação do profissional dessa área deve ir além dos conceitos teóricos repassados em sala de aula e que as experiências em projetos de extensão contribuem para uma formação humanística. Já o capítulo 15 “Metodologias participativas: estratégia de educação para o empreendedorismo secretarial mediatizada pela extensão em projeto de extensão” dialoga sobre os conhecimentos específicos do secretariado voltados para o empreendedorismo. Por sua vez, o capítulo 16 “A formação do secretariado no Chile” apresenta uma investigação sobre as matrizes curriculares adotadas pelas instituições chilenas que formam profissionais nessa área. Por último, fechando essa coletânea, o capítulo 17 “Assédio moral: dilema ético para o profissional de secretariado executivo – um estudo na Universidade Federal da Paraíba” discorre sobre os dilemas éticos vivenciados na rotina do profissional de secretariado executivo quando vítima de assédio moral.

Como se pode observar, este livro disponibiliza um conjunto



de temáticas que caminha por diversas trilhas, mas tais caminhos trilhados se entrecruzam, constituindo uma vasta produção científica da área de secretariado, que se apresenta como expressão das realidades e reflexões sobre a diversidade de questões relacionadas à contemporaneidade da profissão de Secretário Executivo. Esperamos que o livro, enquanto espaço de reflexão e de divulgação de estudos sobre os saberes pertinentes a constituição dessa categoria profissional, traga luzes às questões de pesquisa voltadas à formação, atuação, estágio, estereótipos, produção textual, extensão, metodologias participativas, assédio moral e mercado de trabalho. E, além disso, faça circular os estudos aqui produzidos em outros espaços de pesquisa. Aproveite!

Francisca Janete da Silva ADELINO  
Doutora em Linguística pela Universidade Federal da  
Paraíba  
Professora Adjunto II da área de Secretariado Executivo  
CCAIE/DCSA/CAMPUS IV/UFPB

# TÉCNICAS SECRETARIAS: UM ESTUDO NOS SUBSISTEMAS SECRETARIAS

Chussy Karlla Souza ANTUNES<sup>1</sup>  
Alberto Santos ARRUDA<sup>2</sup>  
Janayna Lima Nascimento de SENA<sup>3</sup>

## 1 Introdução

Diante de um mundo altamente globalizado e um mercado de trabalho cada vez mais exigente, pode-se perceber que o perfil secretarial deixa de ser apenas operacional para dar lugar a um perfil de gestor da área secretarial, também concebida por Siqueira (2012) como “sistema secretarial.”

Considerando-se que o profissional de secretariado deve valer-se das técnicas secretarias para atuar de forma sistematizada e organizada no sistema secretarial como um todo, bem como em seus respectivos subsistemas secretarias (apoio administrativo, comunicacional, de relacionamentos, e logístico), este artigo buscou identificar dentre as técnicas secretarias descritas na literatura, aquelas que mais caracterizam cada um dos subsistemas secretarias.

Uma investigação nesta direção ganha relevância sobretudo assumindo-se a asserção de que para obter os resultados almejados pela organização, o profissional de secretariado conta com o auxílio das técnicas secretarias,

---

<sup>1</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas CCAE UFPPB entre 2010 e 2015. Atualmente é Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA UFPE. chussysa@gmail.com

<sup>2</sup> Prof. do Departamento de Ciências Sociais - CCAE UFPPB.  
prof.alberto.arruda@gmail.com

<sup>3</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPPB.  
janaynalnef@hotmail.com

importantes para o bom desempenho das atividades, e sendo assim o mapeamento preciso dessas técnicas pode contribuir para a otimização do desempenho e da integração dos subsistemas secretariais.

Esta constitui uma pesquisa bibliográfica e, portanto, os objetivos específicos estabelecidos foram de natureza teórica: a) analisar a área secretarial enquanto sistema; b) levantar quais são as técnicas secretariais apresentadas na literatura da área secretarial; c) sobrepor o conjunto das técnicas secretariais aos subsistemas secretariais, verificando se há técnicas secretariais específicas para cada subsistema secretarial.

Este capítulo está organizado em seis seções, sendo que a primeira corresponde a esta introdução. A segunda seção aborda a metodologia adotada e a terceira apresenta a Teoria de Sistemas e o Sistema Secretarial, com seus subsistemas. Na quarta seção são abordadas as técnicas Secretariais encontradas na literatura. A quinta seção apresenta a identificação das técnicas secretariais presentes na literatura associadas ao Sistema Secretarial; e por fim apresentamos nossas considerações finais.

## **2 Metodologia**

Esta pesquisa constitui um ensaio teórico descritivo de natureza básica e abordagem qualitativa, norteado pelo método dedutivo, que buscou identificar dentre as técnicas secretariais descritas na literatura, aquelas que mais caracterizam cada um dos subsistemas secretariais.

O levantamento das informações necessárias para sua realização correspondeu a uma coleta de dados secundários, definidos por Gomes (2013) como as informações já existentes que estão à disposição em diversas fontes como, por exemplo, livros e periódicos técnico-científicos impressos e material

semelhante em formato digital disponível na internet, além de outros tipos de documentos e publicações.

Quanto aos procedimentos adotados, este trabalho é classificado como uma pesquisa do tipo bibliográfica, ou seja, que se utiliza fundamentalmente das informações e contribuições produzidas por diversos autores sobre um determinado tema (GIL, 2009).

### **3 Sistema Secretarial**

As empresas ou organizações em geral podem ser subdivididas em partes, setores, áreas ou unidades organizacionais. Assumindo-se o referencial proposto na Teoria Geral de Sistemas (TGS), uma organização passa a ser considerada um “sistema” composto por subsistemas e a secretaria, frequentemente denominada de área secretarial, passa a ser denominada de “sistema secretarial”, que constitui um subsistema organizacional (SIQUEIRA, 2012).

O sistema secretarial desenvolve as chamadas *atividades meio* de uma organização e só pode ser bem gerida a partir da atuação de um profissional de secretariado, que deverá ter o domínio das técnicas secretariais para que os demais setores obtenham resultados.

#### 3.1 Teoria de Sistemas

A Teoria Geral de Sistemas (TGS) começou a ser desenvolvida por volta de 1940 pelo biólogo alemão Ludwig Von Bertalanffy, que conduziu seus estudos pensando no funcionamento dos seres vivos (BERTALANFFY, 2013).

Mais precisamente, o foco da TGS recaiu inicialmente sobre fenômenos como o metabolismo e o crescimento, que refletem a capacidade dos organismos vivos de permanecerem vivos mediante intercâmbios (trocas) com o meio ambiente.

Por esse caráter interativo, os seres vivos foram considerados sistemas abertos (ao ambiente).

Para Silva (2011) um sistema aberto corresponde a um conjunto de elementos que interagem de maneira interdependente formando um todo organizado que estabelece intercâmbios com o ambiente no qual está inserido.

Via de regra, um sistema é sempre parte (subsistema) de um sistema maior, e sempre contém seus próprios subsistemas menores (BERTALANFFY, 2013). Uma célula, por exemplo, é formada por subsistemas celulares e, simultaneamente, é formadora de tecidos e órgãos.

Desta forma, podemos considerar a organização como sendo um grande sistema, no qual há subsistemas que se relacionam e interagem movidos por um objetivo comum. Nesse cenário, Silva (2011, p. 206) caracteriza a empresa como sistema que:

[...] se constitui de várias partes relacionadas entre si para alcançar determinado fim (produzir mercadorias (ou produtos) e/ou serviços e lucro para os empresários), Diz-se, também, que a empresa é um *sistema aberto* porque ele mantém um contínuo fluxo de entradas e saídas do meio ambiente e para ele, onde estão outros sistemas.

Em síntese, as organizações são entendidas como um sistema, por haver uma interação entre o ambiente e seus indivíduos. A Teoria de Sistemas permite que o ambiente organizacional possa ser melhor compreendido e dessa forma auxilia os administradores na tomada de decisões.

### 3.2 O Sistema Secretarial e seus Subsistemas

A área secretarial pode ser considerada um sistema por causa de sua complexidade: ela é núcleo de suporte e

assessoramento para as outras áreas da empresa (SIQUEIRA, 2012).

Pode-se observar que na atualidade o profissional de secretariado tem sob sua responsabilidade o assessoramento de diversas áreas da organização e, por essa razão, a condução do sistema secretarial exige um profissional devidamente habilitado para o alcance dos resultados organizacionais. Se as técnicas secretariais não forem bem desenvolvidas ocorrerão grandes problemas e a eficácia da gestão do sistema será comprometida. Sobre esse tema Siqueira (2012, p. 09) afirma que:

Sendo a área secretarial um sistema de cogestão para os centros decisórios (gestores) nas respectivas áreas funcionais de uma organização, esta tem como uma de suas atribuições e responsabilidades a coordenação e integração de todas as ações e processos entre a área funcional que está inserida, as demais áreas funcionais da organização, ou seja, deve intermediar os processos e relacionamentos de forma a atender e satisfazer simultaneamente as necessidades de todos, que algumas vezes podem ser antagônicas, tendo como foco a racionalidade e a economia.

A partir de sua concepção de sistema secretarial, a autora discute a gestão secretarial a partir de uma subdivisão que delineaia quatro subsistemas secretariais que são: o de processos administrativos, o de relacionamentos, o de comunicação organizacional, e o de apoio logístico.

### *3.2.1 Gestão de Processos Administrativos*

De acordo com Furtado, Pradella e Kipper (2012), pode-se considerar que os processos administrativos são vitais para o processo de gestão como um todo, uma vez que assumem o papel de conectar as atividades e estratégias

organizacionais, facilitando assim a comunicação e, conseqüentemente, também a cooperação.

Trata-se de uma das mais importantes dimensões para o sucesso da gestão, diz respeito à elaboração, implantação, procedimentos, diretrizes, ferramentas e instrumentos que direcionam a gestão por processos. Relaciona-se à definição de responsáveis pela tarefa de administrar os processos, à configuração da estrutura na organização e à coordenação das iniciativas de processos entre as unidades funcionais da organização. (BRASIL, 2013, p. 13).

O subsistema de processos administrativos pode, portanto, ser considerado um dos subsistemas secretariais mais importantes, sobretudo porque um profissional de secretariado bem qualificado pode identificar quais são as necessidades de um determinado subsistema organizacional e, assim, dar suporte aos executivos para que alcancem as metas da organização.

Siqueira (2012) considera várias etapas como sendo fundamentais para a plena identificação das atividades e a gestão efetiva dos processos administrativos pelos secretários, como por exemplo: conhecer a estrutura da organização bem como sua missão e suas metas; identificar o fluxo de atividades e responsabilidades não apenas da área secretariais como também das demais áreas da organização; mapear os processos administrativos existentes para cumprimento das metas organizacionais.

Segundo Araujo, Garcia e Martines (2016), cabe reconhecer também que com as novas tecnologias surgiram também novas exigências de mercado e os profissionais precisam atuar com o suporte de uma tecnologia que não os restringia a apenas alguns segmentos de uma organização.

Uma vez diagnosticadas as necessidades da área da organização, na qual está inserido o sistema secretarial, devem ser elencadas as atribuições do sistema. Dependendo do tipo e dimensão da organização, podemos verificar uma gama de atribuições ou processos a serem realizados no subsistema administrativo, porém é possível identificar aqueles que podem ser considerados processos-chave neste subsistema: a organização do ambiente; a organização do expediente diário; a sistematização do fluxo de atividades; e a gestão do sistema secretarial (SIQUEIRA, 2012).

A qualidade na gestão dos processos administrativos é essencial no cotidiano do secretário, mas integra-se de modo intrínseco a atividade dos demais subsistemas secretariais, a exemplo do subsistema de relacionamentos, apresentado a seguir.

### *3.2.2 Gestão de Relacionamentos*

A gestão de relacionamentos é o subsistema responsável pela solidificação de imagem da organização e manutenção da competitividade. Este subsistema exige do profissional de secretariado uma sensibilidade em antecipar as necessidades dos clientes e manter-se atualizado, além de competências técnicas e habilidades de liderança, comunicação, tomada de decisão, delegação e/ou compartimento de atividades e informações e motivação.

Gerenciar relacionamentos é essencialmente uma estratégia de negócios para entendimento e antecipação das necessidades dos clientes, assim as organizações investem muito em metodologias personalizadas e tecnologias para operacionalizar esse gerenciamento. (SIQUEIRA, 2013, p. 10).



A forma e os meios para se manter esta relação com o cliente poderá ser um fator determinante para a solidificação da imagem da empresa. Um dos aspectos centrais da construção e manutenção de relacionamentos é a comunicação, tratado no próximo tópico.

### 3.2.3 *Gestão da Comunicação Organizacional*

A gestão da comunicação é responsável por viabilizar informações, intermediando-as entre pessoas e processos comunicacionais, capazes de alterar estados de comportamento e ações organizacionais, podendo ser decisiva para a produtividade e o objetivo corporativo.

Para Robbins (2000) a comunicação é a transferência de significados de uma pessoa para outra, na qual o significado da transmissão de informações ou ideias deverá ser entendido pelo receptor.

Uma das competências mais importantes para o profissional de secretariado é, portanto, a comunicação, através da qual o secretário se torna um agente facilitador (GARCIA, 2009). Neste sentido, enquanto gestor da comunicação no sistema secretarial o profissional de secretariado deverá dominar os processos comunicacionais, utilizando para tanto as técnicas secretariais.

O processo de comunicação traz elementos fundamentais para que a transmissão de informação e de significados seja eficiente. Para Stoner e Freeman (1999) os elementos essenciais desse processo são: a) o emissor que inicia a comunicação); b) a mensagem enviada pelo emissor (codificação); c) o receptor que recebe a mensagem do emissor; d) o canal de comunicação que conecta o emissor ao receptor; e) a interpretação da mensagem (decodificação); f) o ruído que em maior ou menor grau compromete a mensagem, interferindo na comunicação; e g) o *feedback* que ocorre

quando o receptor expressa sua reação a mensagem do emissor.

No processo de comunicação o elemento que o profissional de secretariado deve priorizar é o canal, meio utilizado para veicular a mensagem (VEIGA, 2010) que influenciará na obtenção dos resultados esperados, tornando-se desta forma um fator importantíssimo no processo comunicacional.

A gestão da comunicação no sistema secretarial é primordial para o desenvolvimento das atividades no sistema secretarial. Para que haja uma boa harmonia entre o profissional de secretariado e a área organizacional que ele assessora, a comunicação deve atingir seus objetivos. Isto requer que os processos comunicacionais sejam plenamente entendidos e que o canal utilizado para transmitir a mensagem esteja adequado.

Para que a comunicação seja eficaz, é necessário que o emissor e o receptor emitam e recebam a mesma mensagem, que precisa ser objetiva e completa, e o canal adequado para a transmissão. Além disso, é necessário desenvolver as habilidades de saber ouvir e testar entendimento. (VEIGA, 2010, p. 105).

Se o profissional de secretariado estiver atento a todo o processo de comunicação, poderá minimizar as diferenças e potencializar as semelhanças comunicacionais, trazendo um nível mais elevado de interação entre os envolvidos.

#### *3.2.4 Gestão para Apoio Logístico*

Os autores do presente trabalho assumem que, diante de um mundo efetivamente globalizado como atualmente verificamos, torna-se imprescindível que todas as atividades realizadas para que se atinja um resultado final com sucesso

sejam atenciosamente planejadas e controladas, levando-se em conta que elas podem se tornar fator determinante para garantir qualquer vantagem competitiva das organizações.

Partindo dessa premissa, esses autores consideram adequado afirmar que o apoio logístico é a capacidade de realizar um conjunto de atividades com responsabilidade e maximização dos recursos, de forma que o resultado final da atividade seja atingido com eficiência e eficácia, atendendo dessa forma as necessidades e interesses das partes envolvidas.

Na gestão para apoio logístico concentram-se todas as ações e esforços envidados para que atividades e serviços de terceiros sejam realizados dentro das expectativas dos envolvidos, dos padrões de qualidade requeridos, do planejamento de recursos físicos, materiais e financeiros determinados. (SIQUEIRA, 2012, p. 09).

Enquanto gestor do sistema secretarial, o secretário deverá dominar as competências técnicas e comportamentais necessárias para a realização e organização dessas atividades superando as expectativas das partes envolvidas no processo de execução.

#### **4 Técnicas Secretariais**

As técnicas secretariais podem ser vistas como a forma pela qual o profissional de secretariado desenvolve suas atividades, tendo em vista as ferramentas disponíveis para o cumprimento dos seus objetivos. Elas podem ser definidas como “o conjunto dos procedimentos empregados no dia-a-dia da Secretária, cuja excelência na aplicação dependerá da correta adequação ao ramo, cultura e recursos da empresa em que a profissional atua.” (SABINO, 2004, p. 50).

A palavra técnica vem do grego *téchne* que significa também arte. Segundo Marcondes (2010, p. 81) a técnica “consiste não apenas em um conhecimento prático, mas já em um conhecimento das regras que permitem produzir determinados resultados” e, portanto, intimamente ligada ao procedimento, entendido como sendo o método ou forma de executar uma determinada ação.

Sendo assim, as técnicas secretariais são importantes para um bom desempenho no ambiente de trabalho do profissional de secretariado executivo e que desenvolvê-las de maneira competente para que todas as suas atividades possam ocorrer de forma eficaz é condição *sinequanon* ao secretário.

Para efeito da discussão realizada neste trabalho sobre as técnicas secretariais, tendo em vista parâmetros como elevada tiragem no mercado e notada veiculação acadêmica, elencamos os seguintes autores: Ednéa Garcia e Maria Elizabeth Silva D’Elia (*As Novas Competências do Profissional de Secretariado*), João Bosco Medeiros e Sonia Hernandes (*Manual da Secretária*) e Marcio Eustáquio Guimarães (*O Livro Azul da Secretária Moderna*).

A partir dessa literatura pudemos propor um mapeamento das técnicas secretariais, conforme descrito a seguir.

#### 4.1. Redação de Documentos Empresariais

No cotidiano de um profissional de secretariado é muito frequente a redação de correspondências dado que, por ser gestor da informação no sistema secretarial, caberá ao profissional de secretariado saber conduzir o processo de elaboração dos documentos presentes na organização, através da técnica da redação.

É o profissional de secretariado o porta-voz da companhia e ter uma boa redação, saber falar

corretamente são habilidades cruciais para se manter empregável. Tem que gostar de escrever, pois irá redigir a maioria das correspondências que circulam na empresa, cartas, memorandos, atas, e-mails, gráficos, relatórios tanto em língua portuguesa como em outros idiomas. (MARIANO, 2013, p. 83).

Conclui-se, então, que a comunicação escrita pode ser fator determinante, para que o cliente forme a imagem de uma organização. Documentos mal elaborados podem transmitir a impressão de má qualidade do serviço oferecido pela empresa.

Neste contexto, a redação de documentos empresariais realizados no âmbito eletrônico merece algumas considerações, posto que, apesar de constituir uma atividade de redação, é comumente tratada na literatura como uma técnica secretarial específica.

#### 4.2 Redação de Mensagens Eletrônicas

O avanço tecnológico trouxe diversos recursos que facilitam a atuação do profissional de secretariado nas organizações. Nesse cenário, Silva (2012, p. 6) afirma que:

O Secretário Executivo, profissional que lida com informação diariamente, ganhou com este avanço tecnológico um aliado para a realização das suas atividades cotidianas [...]. Essa busca propiciou-lhe não só a capacitação necessária para atuar em inúmeras áreas, como também uma mudança significativa no seu perfil.

Um exemplo deste avanço tecnológico são as várias formas de se comunicar através das mensagens eletrônicas, que se tornaram o principal e o mais rápido meio de comunicação entre a organização e seus diversos públicos. Por

esse motivo, o profissional de secretariado deve também possuir a habilidade de se comunicar por meio delas.

Por ser essa uma ferramenta que contribui para que a comunicação aconteça de forma ágil no ambiente corporativo, caberá ao profissional de secretariado utilizar-se de técnicas adequadas para que estas informações sejam compartilhadas e processadas de maneira apropriada e desta forma fazer com que os processos organizacionais sejam totalmente facilitados através das mensagens eletrônicas, garantindo assim o pleno funcionamento do sistema secretarial e conseqüentemente o pleno funcionamento dos demais subsistemas da organização.

#### 4.3 Atendimento Telefônico

O atendimento telefônico pode ser considerado uma das técnicas mais presentes no cotidiano do profissional de secretariado, por sua facilidade, praticidade e rapidez na realização de algumas das atividades deste profissional.

Nesse processo, ao atender o cliente interno ou externo, o profissional de secretariado deve identificar a necessidade do cliente e viabilizar a solução para sua solicitação. Podemos perceber a importância da utilização de técnicas específicas para que o atendimento telefônico aconteça de maneira eficaz.

A satisfação dos clientes internos e externos é o principal objetivo da secretária executiva. Ela tem consciência que muitas vezes a sua postura refletirá a realidade de toda uma organização, bem como fortalecerá ou prejudicará a imagem da mesma. (RIZZI, 2013, p. 137).

Constata-se, portanto, que o atendimento telefônico adequado e a postura do secretário são fatores determinantes para a satisfação do cliente.

## 4.4 Arquivo e Documentação

O processo de documentação é habitual no dia-a-dia de um profissional de secretariado, e requer a aplicação de técnicas específicas para lidar com os mais diversos tipos de documentos, facilitando a obtenção e o resgate das informações neles contidas.

Para que toda documentação seja organizada e gerenciada pelo profissional de secretariado, é imprescindível também o conhecimento de técnicas de arquivologia. Desta maneira:

É fundamental que o secretário executivo tenha total domínio sobre arquivologia e a gestão documental, pois a importância da informação para as organizações é hoje universalmente aceita, constituindo-se não o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento mais influenciam o seu sucesso. (VARAJAO, 2005 citado por VARELA; NEUMANN, 2011, p. 40).

Para garantir a guarda e a gestão do arquivo no sistema secretarial é indispensável que o secretário domine os sistemas e métodos de arquivamento. É importante destacar que os procedimentos para manutenção e gestão dos arquivos devem ser adequados às características de cada instituição.

## 4.5 Agenda

A agenda é uma ferramenta utilizada no cotidiano do profissional de secretariado executivo. Contribui para o planejamento e gestão de suas atividades, colabora para traçar objetivos e estabelecer prioridades; assim, os compromissos e o tempo se tornarão melhor administrados.

Guimarães (2007, p. 28) reforça esse pensamento quando afirma que “na agenda devem ser anotados todos os

compromissos da semana e os necessários ao planejamento de uma reunião, por exemplo, para que não aconteçam surpresas de última hora”.

Para que a utilização da agenda seja realizada com eficácia é necessário que o profissional de secretariado exerça as funções administrativas de planejamento e controle diário das atividades e tenha capacidade de adaptação diante dos imprevistos, pois mesmo que a rotina de trabalho esteja bem planejada, o dia-a-dia poderá trazer situações que necessitarão de soluções imediatas do profissional de secretariado.

#### 4.6 Organização de Reuniões

Na busca de seus objetivos organizacionais, exige-se das empresas a tomada de decisões assertivas em busca das possíveis soluções aos seus problemas. Nesse contexto, para que as organizações possam ter sucesso é necessário suporte secretarial no planejamento e organização das reuniões.

A reunião é um encontro de um determinado grupo de pessoas com o intuito de abordar, discutir, dialogar e deliberar sobre um determinado assunto. Andrade (2006, p 16) reforça esse conceito ao afirmar que “a reunião é um agrupamento de pessoas com finalidade de analisar e debater determinado assunto, em direção a um consenso no encaminhamento da solução do problema em foco.”

Linkemer (1999, p. 123) afirma que “se espera que as secretárias planejem reuniões, sejam especialistas de relações públicas e coordenadoras de eventos especiais: tudo isso exige uma série especial de habilidades de comunicação relacionadas com reuniões.”

As habilidades secretariais necessárias para o planejamento e a organização de reuniões são exigidas no momento em que é decidida a necessidade de realizá-las.

#### 4.7 Administração do Tempo



A rotina diária do profissional de secretariado é complexa e composta de muitas atividades que deverão ser exercidas de maneira satisfatória.

Por se tratar de uma área meio para a empresa, o secretário poderá se deparar com situações em que tenha que desenvolver ou assessorar atividades para mais de uma área ao mesmo tempo. Daí a importância do gestor da área meio, o profissional de secretariado, saber distinguir a importância e a prioridade das atividades a serem realizadas.

Pode-se afirmar que o uso inadequado de técnicas secretariais contribuem para a má administração do tempo. Bernhoeft (1989 apud GARCIA; D'ÉLIA, 2009, p. 79) elenca alguns desperdiçadores de tempo dentre os quais podemos citar: iniciar a execução de atividades sem pensar sobre tal atividade; abandonar uma atividade antes de terminar para iniciar outra; não dispor de equipamentos adequados; excesso de interrupções pelo telefone; instalações inadequadas, receio ou dificuldade de dizer não a um colaborador, realizar atividades improdutivas por hábito, permitir divagações em contatos de trabalho, entre outros.

Constata-se, portanto, que administrar o tempo requer concentração naquilo que realmente devemos realizar. Isso requer direcionar ações para um desgaste mínimo e um aproveitamento máximo do tempo.

#### 4.8 Recepção

O domínio e a aplicação das adequadas técnicas de recepção são importantes para o profissional de secretariado no atendimento aos clientes, pois independentemente do seu nível de atuação na organização (estratégico, tático ou operacional) cabe ao secretário a recepção dos clientes: “Como profissional que atua ao lado do poder decisório e na posição

estratégica de ponte, o secretário é uma das linhas de frente para atender o cliente.” (GARCIA, 2009, p. 47).

Recepcionar não é apenas receber o cliente, mas sim trabalhar para que as demandas dos clientes sejam atendidas com eficiência em um curto tempo. O público a ser atendido pelo profissional de secretariado é composto por variados tipos de pessoas, podendo incluir indivíduos com facilidade e dificuldade para empreender relacionamento social. Cabe ressaltar que, independentemente de qual seja o seu público, a empresa espera que o secretário ofereça um atendimento cortês, além de rápido e eficiente:

Hoje, a expectativa é de “encantamento”. Só o “encantamento” fideliza o cliente [...] O secretário atua como relações-públicas. [...] pode ajudar muito, por meio do seu trabalho, que é uma intermediação público/empresa, a consolidar a imagem de seriedade, segurança e competência de sua organização. Basta, para isso, estar sempre atento e sensível ao modo de fazer o seu trabalho. (GARCIA; D’ELIA, 2009, p. 177).

Diante do exposto, consideramos que essas expectativas sejam atendidas, o profissional de secretariado deverá desenvolver competências técnicas e humanas, buscando a adequação para as necessidades, dos diversos públicos organizacionais, resultando assim na fidelização do cliente e na consolidação da imagem da empresa.

#### 4.9 Organização de Viagens

Dada a competitividade e a complexidade do mercado, observamos que as viagens de negócios tornaram-se uma constante entre os executivos. Nesse sentido, a organização de viagens corresponde a mais uma atividade secretarial.

Os profissionais de secretariado devem estar aptos para a realização de um conjunto de procedimentos, do planejamento, passando pelo acompanhamento, até o relatório com a prestação de contas da viagem. Azevedo e Costa (2002) citam os principais procedimentos para o planejamento e organização de eventos: a) verificar o período da viagem; b) elaborar o roteiro da viagem; c) levantar o número de passageiros; d) elaborar agenda dos compromissos assumidos durante a viagem (com local, hora e pessoas a participarem das reuniões); e) reservar ou indicar os meios de transportes; f) reservar hotéis e serviços necessários; g) reservar ou contratar transportes; h) levantar a documentação necessária em caso de viagens internacionais ou em conformidade com vigilância sanitária.

Esses procedimentos têm a finalidade de precaver de imprevistos e desconfortos durante a viagem o executivo ou os gerentes, ou seja, a organização das viagens de negócios objetiva contribuir no suporte logístico para o executivo ou gerentes empresariais durante a viagem para alcance dos objetivos organizacionais.

O secretário desempenha seu papel de agente facilitador em todos os preparativos para que os executivos e gerentes façam uma viagem sem transtornos. Ao proporcionar a eles uma boa viagem, com certeza ele está garantindo que cheguem ao local da reunião [...] prontos para as negociações. (GARCIA; D'ELIA, 2009, p. 2018).

Para obter êxito nesta preparação é necessário que a viagem seja muito bem planejada, contudo as providências a serem tomadas podem variar de acordo com o tamanho da empresa e os objetivos da viagem.

#### 4.10 Realização de Entrevistas

A entrevista é considerada como uma modalidade de interação entre duas ou mais pessoas. Nessa interação, o diálogo visa estabelecer contato com o objetivo final de levantar ou trocar informações, ou seja, diminuir as dúvidas acerca da fala do interlocutor (LODI, 1991).

A realização de entrevista é uma técnica bastante presente e necessária na rotina secretarial. Medeiros e Hernandez (2010) afirmam que o profissional de secretariado pode se deparar com dois tipos de pessoas que buscam um atendimento do executivo ou na organização: os visitantes frequentes e os desconhecidos. Nesse contexto a entrevista facilita no levantamento das informações para seu desempenho.

A entrevista prévia poderá acontecer tanto na forma presencial quanto por telefone, dado que é comum o profissional de secretariado receber ligações de pessoas que desejam falar com o executivo, quando na verdade poderão ser transferidos para outros departamentos, ou até mesmo ser atendidos pelo próprio profissional de secretariado.

Esta técnica facilita o desempenho do profissional de secretariado no sistema secretarial, já que sua atuação visa dar agilidade nos processos realizados pelo seu executivo.

#### 4.11 Follow-up

O *follow-up* é um instrumento para que as ações planejadas sejam cuidadosamente acompanhadas. Este procedimento de acompanhamento é utilizado no cotidiano secretarial, visto que o secretário executa varias atividades a curto, médio e longo prazo do sistema secretarial, além de acompanhar as atividades na cogestão junto ao executivo e as demais áreas organizacionais.

O secretário, agente de resultado, acompanha os serviços delegados a ele, aqueles delegados à equipe com quem trabalha e, principalmente, os delegados pelo executivo aos membros da equipe e os que se referem a outras áreas. (GARCIA; D'ELIA, 2009, p. 198).

O *follow-up* colabora para o acompanhamento desses serviços, pois nem todos os serviços ou assuntos podem ser resolvidos no mesmo dia. Alguns serão resolvidos *a posteriori*. Ao utilizar esta ferramenta de forma apropriada o sistema secretarial poderá gerar diversas contribuições às áreas funcionais que auxilia, trazendo resultados para a organização que atua.

#### 4.12 Organização de Eventos

Giácomo (1993) afirma que um evento pode ser considerado um elemento poderoso da comunicação organizacional na medida em que a organização de um evento reflete a imagem da empresa. Nesta perspectiva, vale citar os conceitos de evento propostos por Matias (2010, p. 106), notadamente norteados por um cunho estratégico:

a) Ação do profissional mediante pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados;

b) Conjunto de atividades profissionais desenvolvidas com o objetivo de alcançar seu público-alvo pelo lançamento de produtos, apresentação de uma pessoa, empresa ou entidade, visando estabelecer seu conceito ou recuperar sua imagem;

c) Realização de ato comemorativo, com finalidade mercadológica ou não, visando apresentar, conquistar ou recuperar o seu público-alvo;

d) Soma de ações previamente planejadas com o objetivo de alcançar resultados definidos perante seu público-alvo.

Assim sendo, podemos afirmar que um evento é um acontecimento que requer atenção por parte de uma organização, estando sua execução relacionada à observância detalhada de fatores como: planejamento, cronograma, comissões executoras, mestre de cerimônia, patrocínio ou apoio, *checklist*, aprovação do projeto e relatório de avaliação do evento.

Para a identificação das fases presentes em um processo de organização deste acontecimento, Matias (2010, p. 145) estabeleceu: (a) concepção: incorporação da ideia; (b) pré-evento: planejamento e organização; (c) trans-evento: realização; e (d) pós-evento: avaliação e encerramento.

Na etapa de execução, o secretário fará a coordenação de todo o processo de evento, bem como o acompanhamento e direcionamento da equipe durante o procedimento para que não ocorram imprevistos no decorrer do mesmo. No pós-evento, este profissional juntamente com sua equipe fará um levantamento dos dados obtidos e um relatório dos gastos, como prestação de contas a organização, informando os resultados alcançados. (GOIN; LOVIZON, 2011, p. 09).

A identificação dessas fases permite ao profissional de secretariado o planejamento das suas ações e uma atuação mediante a utilização de técnicas específicas adequadas a cada etapa de tal processo.

## 5 Técnicas Secretariais e os Subsistemas Secretariais

As técnicas secretariais são fundamentais para a gestão dos processos presentes no sistema secretarial. Cada subsistema exigirá do profissional de secretariado técnicas específicas compatíveis com as necessidades do subsistema.

A divisão do sistema secretarial em subsistemas facilita a visualização acerca do planejamento e do estabelecimento de procedimentos e dá visibilidade às técnicas utilizadas para o cumprimento de sua missão de contribuir para o alcance dos resultados junto aos centros decisórios.

Na gestão do subsistema de apoio administrativo o secretário é responsável pelo planejamento, organização e execução de forma sistematizada das atividades da organização da rotina do ambiente, do expediente diário e da sistematização dos fluxos de atividades. (SIQUEIRA, 2012).

Podemos relacionar o emprego de algumas técnicas secretariais, levantadas na literatura e descritas anteriormente, utilizadas para o desenvolvimento dessas atividades pontuadas por Siqueira (2012) como:

a) na organização da rotina do ambiente o emprego de técnicas como agenda, administração do tempo e arquivo e documentação;

b) na execução do expediente diário o emprego de técnicas como redação de documentos empresariais, redação de mensagens eletrônicas, atendimento telefônico, recepção, entrevistas e *follow-up*;

c) na sistematização dos fluxos de atividades do sistema secretarial o emprego de técnicas como organização de reuniões, preparação de viagens e organização de eventos.

Para Siqueira (2012), o profissional de secretariado também é um dos responsáveis por gerir os relacionamentos

dentro de uma organização. Sua atuação permite intermediar a relação entre os clientes e a organização que representa.

Nesse sentido, as técnicas secretariais encontradas na literatura que estruturam o subsistema de relacionamentos, ou seja, que auxiliam a intermediação entre gestores e os vários grupos de interesse para relações harmoniosas seriam: a) recepção, b) entrevistas, c) atendimento telefônico, d) administração do tempo, e) agenda e f) organização de reuniões.

Com o uso adequado dessas técnicas, o profissional de secretariado terá seu desempenho facilitado, podendo no desenvolvimento e manutenção dos relacionamentos, solidificar a imagem e manter a competitividade da organização.

Cabe ressaltar que a boa comunicação organizacional também contribui para a manutenção da competitividade nas organizações, sobretudo em se tratando de mercados em que os clientes são mais exigentes e esperam que as empresas identifiquem e atendam as suas necessidades através dos processos comunicacionais.

Como já visto anteriormente, no processo de comunicação o elemento que o profissional de secretariado deve priorizar é o canal, pois o meio utilizado para veicular a mensagem pode influenciar na obtenção dos resultados esperados.

Nessa perspectiva, de priorizar o canal utilizado na comunicação correlacionando-o com algumas ferramentas utilizadas nos procedimentos secretariais voltados para comunicação organizacional, identificamos na literatura as seguintes técnicas secretariais para o subsistema secretarial de gestão comunicacional: a) redação de documentos empresariais, b) redação de mensagens eletrônicas, c) atendimento telefônico, d) arquivo e documentação, e)



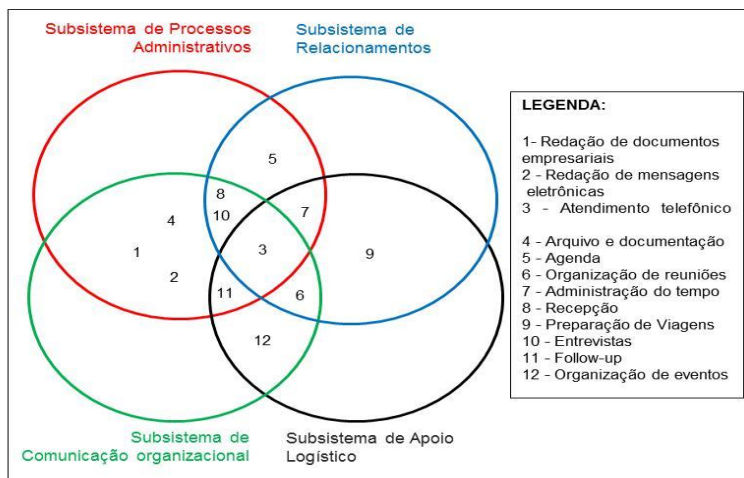
organização de reuniões, f) recepção, g) entrevistas, h) *follow-up*, e i) organização de eventos.

Por fim, no subsistema de apoio logístico estão concentradas todas as ações e esforços do profissional de secretariado para que atividades e serviços de terceiros sejam realizados dentro das expectativas dos clientes, de acordo com os padrões de qualidade requeridos, e dentro do planejado feito quanto aos recursos físicos, materiais e financeiros disponíveis.

Foram identificadas na literatura as seguintes técnicas secretariais inerentes ao subsistema de apoio logístico: a) atendimento telefônico, b) organização de reuniões, c) administração do tempo, d) preparação de viagens, e) follow-up, e f) organização de eventos.

Para uma melhor visualização acerca de como se situam as técnicas secretariais nos quatro subsistemas secretariais, foi por nós elaborado o diagrama (Figura1) apresentado a seguir:

Figura 01  
Diagrama Ilustrativo da Distribuição das Técnicas Secretariais nos Subsistemas Secretariais



Esse diagrama permite constatar que as técnicas secretariais apontadas como inerentes aos subsistemas secretarias, via de regra, são intercambiáveis como os próprios subsistemas secretariais, se caracterizando por concentrarem a responsabilidade de gerir um conjunto de atividades cujo resultado final deve ser a eficiência e a eficácia no atendimento dos objetivos organizacionais estabelecidos pelo executivo ou seus gerentes.

## **6 Considerações Finais**

Com relação ao objetivo de analisar a área secretarial enquanto um sistema, foi possível constatar que os parâmetros originários da Teoria Geral de Sistemas (TGS) mostraram-se adequados a uma análise da estrutura e da dinâmica desenvolvida pela área secretarial.

Diante do levantamento das técnicas secretariais apresentadas na literatura da área secretarial, segundo objetivo estabelecido, pode-se perceber a importância das técnicas secretariais para a plena gestão dos processos presentes no sistema secretarial. Elas permitem a instrumentalização do profissional de secretariado para o desenvolvimento de suas atividades de forma a promover a eficácia nas atividades que ele executa.

Verificou-se ainda que, assim como os subsistemas, as técnicas secretariais são interdependentes, de forma que uma técnica complementa a outra no suporte fornecido para a execução das atividades do sistema secretarial. Em outras palavras, atendendo ao terceiro e último objetivo do trabalho, sobrepôr o conjunto das técnicas secretariais aos subsistemas secretariais, verificou-se que não há técnicas secretariais específicas para cada subsistema secretarial, mas sim técnicas utilizadas para que as atividades secretariais alcancem seus

objetivos e, em última instância, os fins estabelecidos pela organização.

Para que a gestão secretarial aconteça de maneira otimizada, as técnicas secretariais deverão ser empregadas adequadamente, atendendo as necessidades de cada processo ou atividade do subsistema secretarial, de modo a obter os resultados esperados.

Nesse contexto, pode-se afirmar que o secretário é o único profissional capaz de gerir com efetividade o sistema secretarial porque domina as técnicas secretariais. A atuação de um colaborador sem a formação e as qualificações do profissional de secretariado comprometerá o funcionamento e, conseqüentemente, a gestão do sistema secretarial. Quando isso ocorre coloca-se em risco o alcance dos resultados organizacionais junto aos centros decisórios.

É importante observar que não foi possível abordar neste trabalho especificidades da atuação secretarial em campos como, por exemplo, a consultoria e o empreendedorismo, o que pode vir a representar um leque de novas questões para pesquisas futuras.

## **Referências**

ANDRADE, C. T. **Como administrar reuniões**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2006.

AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. **Secretária: um guia prático**. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2002.

ARAUJO Luis César G. de ; GARCIA Adriana Amadeu ; MARTINES, Simone. **Gestão de processos: melhores resultados e excelência organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas: fundamentos, desenvolvimento e aplicações**. 7. ed. São Paulo: Vozes, 2013.

BRASIL. Procuradoria Geral da República. **Manual de gestão por processos**. Brasília: MPF, 2013.

<<http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/escritorio-de-processos/publicacoes/livros/manualdegestaoporprocessos.pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2017.

**FURTADO João Carlos; PRADELLA Simone; KIPPER Liane Mählmann. Gestão de processos: da teoria à prática. São Paulo: Atlas, 2012.**

GARCIA, E.; D'ELIA, M. E. **Secretária executiva**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

GIÁCOMO, C. **Tudo acaba em festa**: evento, líder de opinião, motivação e público. São Paulo: Scritta, 1993.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOIN, A.; LOVIZON, E. **Organização de eventos**: diferencial do secretariado. Universidade Federal de Passo Fundo, 2011.

GOMES, Isabela Motta. **Como elaborar uma pesquisa de mercado**. Belo Horizonte: SEBRAE MINAS, 2013.

GUIMARÃES, M. E. **O livro azul da secretária moderna**. 24. ed. São Paulo: Érica, 2007.

LINKEMER, B. **Secretária eficiente**. Tradução: Marina Appenzeller. São Paulo: Nobel, 1999.

LODI, J. B. **A entrevista**: teoria e prática. São Paulo: Pioneira, 1991.

MARCONDES, D. **Iniciação a história da filosofia**: dos pré – socráticos a Wittgenstein. 13. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2010.

MARIANO, M. A. Amor pela profissão: uma escolha consciente. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 77-84.

MATIAS, M. **Organização de eventos**: procedimentos e técnicas. 5. ed. São Paulo: Manole, 2010.

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

RIZZI, M. Valiosos profissionais – Secretárias, secretários e assessores: Valorização da profissão e participação nos resultados empresariais. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 133-138.

ROBBINS, S. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2000

SABINO, R. F. **Secretariado**: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SILVA, A. T. **Administração básica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SILVA, S. C. **Redigindo textos empresariais na era digital**. Curitiba: InterSaber, 2012.

SIQUEIRA, M. Técnicas secretariais: essência para a área secretarial. **Excelência: a revista da Fenassec**. ano 8, n. 35, p. 8-9, jul/set, 2012.

SIQUEIRA, M. Técnicas secretariais: gestão de Relacionamentos. **Excelência: a revista da Fenassec**. ano 10, n. 37, p. 10-12, jan/mar, 2013.

STONER, J. A.; FREEMAN, R. E. **Administração**. 5. ed. Tradução: Alves Calado. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

VARELA, K; NEUMANN, S. E. A importância da arquivologia na profissão de secretário executivo. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo. n. 7, p. 36-48, 2011.

VEIGA, R. D. **Guia de secretariado**. 3. ed. São Paulo: Érica, 2010.

# PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO UM LÍDER SUSTENTÁVEL

Cibelle da Silva SANTIAGO<sup>4</sup>

Edilma França da SILVA<sup>5</sup>

## 1 Introdução

A sustentabilidade torna-se cada vez mais importante e necessária nos dias atuais, pois é visível que os recursos naturais estão sendo utilizados desenfreadamente, gerando um desequilíbrio ambiental e prejudicando a sobrevivência das atuais e futuras gerações. Em decorrência dos danos causados ao meio ambiente ao longo dos anos, a sustentabilidade está adentrada no mundo empresarial, mesmo que ainda sejam poucas as empresas que estão buscando essa conscientização. Assim, no meio empresarial, a sustentabilidade tem por finalidade a inclusão do cuidado com o meio ambiente, a satisfação entre as partes interessadas e o melhoramento da imagem empresarial (PIMENTA, 2010).

Devido às mudanças que ocorreram em algumas organizações, elas se dispuseram a sair da zona de conforto, passando a pensar e desenvolver programas e formas que gerem medidas sustentáveis em sua cultura organizacional. Tais medidas são estruturadas com base na preservação do meio natural, de forma que os profissionais de secretariado também devem sair dessa zona, procurar manter seu local de trabalho o mais sustentável possível, buscar meios de aprimoramento que envolvam a sustentabilidade em suas

---

<sup>4</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.  
santiago.cibelle@gmail.com

<sup>5</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
edilma019@hotmail.com

atividades realizadas cotidianamente, passando a adotar algumas práticas sustentáveis em seu setor para contribuir com um ambiente mais equilibrado. Nesse sentido, entende-se que o profissional de secretariado também deve ter sua formação técnica ou superior ligada aos conhecimentos sobre como cuidar e preservar o meio ambiente. O secretário executivo é dotado de várias competências e habilidades em seu perfil profissional, por isso espera-se que ele possua:

Características de assessoria, capacidade de atuação junto aos gestores; empreendedorismo, criação e implantação de soluções que auxiliem o trabalho de toda a equipe; consultoria, identificando na cultura organizacional questões a serem melhoradas e apresentando maneiras de resolvê-las e de gestão que a auxiliam na criação e no desenvolvimento de suas atividades de maneira que atinja os objetivos almejados (SABINO; ROCHA, 2004 apud GOIN; LOVIZON, 2010, p. 8).

Partindo-se de um interesse pessoal, esta pesquisa justifica-se pelo fato da sustentabilidade ser envolvida nas organizações do século XXI, dialogando com os diversos setores da economia. Por isso, nos inquietou saber como o profissional de secretariado pode estar envolvido nesse diálogo, já que ele desempenha, principalmente, atividades-meio de assessoria à organização e ao gestor. Dessa forma, pretende-se demonstrar o envolvimento do profissional de secretariado com a sustentabilidade ambiental empresarial. É necessário que o profissional de secretariado aja como um agente que contribui para a redução de impactos ambientais, por meio das atividades cotidianas desempenhadas no ambiente administrativo. A responsabilidade de cuidar do meio ambiente não deve ser apenas dos gestores ou dos sistemas de produção, mas de todos os funcionários que, em

qualquer atividade desenvolvida, possam reformular os processos. Justifica-se, ainda, a magnitude dessa pesquisa pela escassez de material científico produzido e publicado na área de secretariado que fundamentem a liderança e gestão secretarial guiadas pela sustentabilidade ambiental. Até o momento, não há registro teóricos publicados de profissionais de secretariado ou, ainda, os que desempenham a função mesmo sem formação, que atuam como profissional de sustentabilidade.

Diante do exposto e, também, sob a constante divulgação que a mídia vem alardeando em preservar o habitat natural do ser humano e, em como o mercado de trabalho está buscando por profissionais inovadores, competentes e sustentáveis, originou-se a seguinte questão de pesquisa: **O profissional de Secretariado Executivo pode desempenhar a liderança sustentável empresarial?** Os líderes pela sustentabilidade diferem-se dos demais líderes tradicionais pelo fato que todas as suas ações, intenções, valores e atitudes são pensadas de forma para gerar o aumento financeiro, mas que não agrida tanto ao meio ambiente, gerando, assim, uma economia verde. Para Voltolini (2011), um líder voltado às práticas sustentáveis apresenta as seguintes características: São orientados por valores, pautam-se pela ética altruísta, têm visão sistêmica, ampliam o propósito das organizações que lideram para além de sua “primeira finalidade” convencional e se deixam estimular pelo desejo de criar valor mais amplo para a sociedade (VOLTOLINI, 2011, p. 34).

A partir dessa questão, objetiva-se verificar se o profissional de Secretariado Executivo pode atuar como um líder pela sustentabilidade. A partir disso, objetivou especificamente identificar de que forma o secretário pode influenciar os colegas para adesão de atitudes sustentáveis. Comparar as competências da liderança convencional e sustentável. Visto que o profissional de secretariado exerce



liderança em seu local de trabalho, é fundamental que o mesmo se aprimore e busque desempenhar uma nova maneira em liderar, tendo um olhar diferenciado sobre influenciar os demais em seu local de trabalho a práticas sustentáveis.

## **2 A Constante Evolução do Profissional de Secretariado**

Com o decorrer do tempo, as atividades executadas pelo profissional de Secretariado Executivo passaram por diversas mudanças. Nos tempos dos escribas, esse profissional desempenhava atividades que, hoje em dia, ainda são consideradas rotineiras como executar ordens, classificar arquivos, atender ao telefone e dominar a escrita. Antigamente, essas atividades eram apenas realizadas por homens. Só a partir da Segunda Guerra Mundial, as mulheres ganharam espaço para exercer a profissão enquanto que os homens estavam servindo a guerra. Com a sua alta performance, as mulheres foram sendo, cada vez mais, demandadas, de maneira que as empresas passaram a exigir mais desse profissional.

Com as transformações do mundo do trabalho, as quais encenam um ambiente mais competitivo, onde as empresas e os próprios profissionais se encontram como concorrentes, digladiando-se entre si, o profissional de secretariado precisou acompanhar tais modificações, buscando se aprimorar e desenvolver habilidades gerenciais.

O secretário é totalmente polivalente, apresenta múltiplos valores e executa diferentes tarefas, é multifuncional, é assessor, exercendo uma atividade ou cargo para colaborar com a organização em suas funções e, eventualmente, substituir os superiores nos impedimentos transitórios, é proativo, visando a antecipar futuros problemas e mudanças necessárias, é flexível, tendo aptidão para diferentes

atividades, além de ser compreensível e agir de acordo com as circunstâncias, é responsável com seus deveres, com condições de assumir compromissos e realizá-los de maneira satisfatória (LASTA; SILVA, 2007, p. 2).

A partir da construção do perfil profissional, é possível que o secretário atue como assessor, consultor, empreendedor, gestor e docente. Apresentam-se, a seguir, algumas características necessárias para que os secretários atuem nessas áreas, com base no aprimoramento e desenvolvimento do perfil profissional. Ainda durante a época dos escribas, esses profissionais já atuavam como assessores, pois o mesmo trabalhava diretamente para os sacerdotes, o Faraó, ocupantes dos cargos de gerência e direção. Assessorar significa assistencializar, ajudar, auxiliar, amparar, dar suporte, acompanhar uma outra pessoa, independente da atividade que esteja sendo desenvolvida. O secretário se destaca nesse contexto por atuar “interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 57). Nesse aspecto, Wamser (2010) diz que assessorar é:

[...] um princípio da profissão de secretário. Quem assessora atua como interface entre dirigentes, equipe de trabalho, clientes internos e externos, maximiza e otimiza o tempo, fornece subsídios para tomada de decisões, gerencia e executa processos e procedimentos administrativos e de secretaria, é gestor de serviços, de informações e do conhecimento corporativo, e maximiza a utilização de recursos e propõe novas ferramentas para a eficácia no âmbito profissional (WAMSER, 2010, p. 48).

As concepções da profissão de secretariado partiram do ato de assessorar, pois esse profissional surgiu por atuar entre

o executivo e outros profissionais; o executivo e os clientes; o gestor e os fornecedores. Ou seja, a atividade do Secretário é considerada atividade-meio porque consiste em “empregar seus conhecimentos, meios e técnicas para a obtenção de determinado resultado, sem, no entanto, responsabilizar-se por ele” (GONÇALVES, 2010, p. 190). Os secretários não possuem a direta obrigação pelo resultado da atividade-fim, mas por fornecer meios adequados ao seu desenvolvimento e monitoramento sem garantir se o objetivo do resultado final será alcançado ou não. Para compreender melhor o contexto da atividade-meio, define-se que a atividade-fim é aquela “essencial ao desenvolvimento de uma atividade empresarial” enquanto que atividade-meio representaria a “desenvolvida como meio, apoio ou suporte para o desenvolvimento da atividade principal” (BELMONTE, 2008). A presença do secretário executivo nas empresas é essencial, pois se verifica no atual cenário mercadológico que as atividades-meio são essenciais para o alcance dos resultados nas empresas, as quais são consideradas como meios de execução da cadeia produtiva, visando aos resultados das atividades-fim empresariais.

A atuação do secretário como consultor “surge quando, ao observar processos críticos à efetividade do sistema secretarial, apresenta projeto propositivo de melhorias, realizando uma consultoria secretarial interna” (ANTUNES, 2013, p. 404). Ou seja, o secretário quando identifica problemas dentro da organização, surge a necessidade de propor melhorias e soluções através da elaboração de um projeto de consultoria, o qual deverá ser aceito e implantado na organização mediante aprovação pela gestão.

Entende-se que a consultoria é “uma relação de conhecimento e ajuda que se estabelece entre a organização-cliente e o consultor” (GIORNI, 2016, p. 24). Visto que trabalha internamente na empresa, o secretário irá exercer a

consultoria do tipo interna. Entretanto, isso não quer dizer que o mesmo seja proibido de se tornar um consultor fora da sua organização, ou seja, consultor externo. O fator determinante que irá diferenciar o secretário como consultor interno ou externo é que, na primeira alternativa, o mesmo é funcionário com vínculo empregatício da organização em que presta o serviço de consultoria, já na segunda, não. O secretário como consultor deve ser capaz de identificar dentro da organização, por exemplo, fatores que geram o desperdício e degradação ambiental, é nesse momento que esse profissional deve tomar a iniciativa e buscar colher informações e propor soluções em um projeto sustentável para a organização, tornando-se o agente de mudança. Todavia, ele precisa aprofundar seus conhecimentos teóricos e práticos a fim de adquirir *know how* e expertise para orientar e aconselhar os gestores.

O secretário executivo também pode atuar como empreendedor. Neiva e D'elia (2009, p. 170) diz que “o campo fértil para a implementação das ideias empreendedoras está cada vez mais visível nas empresas e organizações”. Portanto, as organizações abrem as “portas” para que os profissionais possam atuar como empreendedor, trazendo novas ideias a serem analisadas e inseridas pela gestão. Nesse sentido, pelo fato de “[...] atuar ao lado do poder, gerenciando informações, o profissional secretário tem acesso a uma gama rica e diversa de ideias, fatos, situações, aliados à convivência com as diferenças individuais” (p. 170), possibilitando desenvolver atitudes empreendedoras. Por ser um profissional polivalente, capaz de se adaptar às mudanças, o secretário pode empreender novas ideias ou projetos, que visem à sustentabilidade em seu local de trabalho, pois o secretário é capaz de “[...] agregar a visão global, ampliar constantemente a percepção e agir com uma dose de ousadia” (NEIVA; D'ELIA, 2009, p. 170). Nesse sentido, o profissional de secretariado, como empreendedor, deve desenvolver o seu

lado ousado, criativo, dinâmico e inovador, apresentando ideias empreendedoras, traçando metas, sugerindo e demonstrando maneiras de inserção sustentável, sob as mais diversas formas e soluções em prol da sustentabilidade ambiental nas empresas.

O perfil do profissional de secretariado possibilita um amplo espaço de atuação, no qual é necessário que ele busque se aperfeiçoar constantemente para acompanhar as mudanças exigidas e ocorridas pela globalização. Desse modo, na Cogestão, ele deve saber liderar com humildade e competência em suas funções diárias.

[...] o secretário como gestor requer o desenvolvimento de competências gerenciais, que envolvem, principalmente, a compreensão de si mesmo e dos outros, a comunicação eficaz, a construção de equipes, a administração de informações por meio de pensamento crítico e a coordenação de projetos (SANTOS, 2015, p. 5).

Para se tornar um bom líder, o secretário precisa estar consciente de ser o seu próprio líder, ou seja, ter autoconsciência de seu comportamento para mudar sua postura e repensar seus hábitos em prol do meio ambiente e para estabelecer uma boa relação entre colegas e auxiliares. Neste novo paradigma organizacional voltado ao desenvolvimento sustentável, o secretário passa a ter uma nova maneira em liderar na organização, que é a liderança sustentável. Ao adotar o perfil de liderança sustentável, esse profissional terá que modificar sua conduta própria de líder.

A secretária que assume exercer uma Liderança Sustentável terá a convicção de que as funções tradicionais de gestão não serão eficazes para responder aos novos desafios. Por isso, terá que preparar-se de várias formas

para adaptar-se aos novos modelos de gestão e dispostos a trabalhar em redes multifocais (AGÜERO, 2012, p. 24, tradução nossa) <sup>6</sup>.

O secretário também pode atuar como docente do ensino técnico ou superior, principalmente para formar novos profissionais de secretariado. Apesar de não possuir licenciatura no curso superior de secretariado executivo, categoria que forma os estudantes para serem educadores, há alguns secretários que já optaram em seguir a carreira docente. Nesse contexto, o secretário-docente proporciona aos estudantes acadêmicos um ensinamento “[...] com propriedade sobre saberes de uma atividade que ele já desenvolve, podendo contribuir para despertar o interesse pela docência” (SANTIAGO; SILVA, 2013, p. 160).

Conclui-se que os secretários deverão se autoanalisar para identificar suas habilidades, competências e aptidões que são cabíveis nas áreas de atuação citadas anteriormente. A partir disso, verificarão em que área tem afinidade para desenvolver e aprimorar suas atividades rotineiras, assim como de liderança e gestão no seu próprio local de trabalho, sobretudo “abraçando” e envolvendo-se com essa inovação do âmbito empresarial, a liderança sustentável.

---

<sup>6</sup> La Secretaria que asume ejercer un **Liderazgo Sustentable** tendrá la convicción de que las tradicionales funciones del management ya no serán eficaces para dar respuestas a los nuevos desafíos. Para ello estará preparada en múltiples aspectos adaptados a los nuevos modelos de gestión y dispuesta a trabajar en redes multifocales (AGÜERO, 2012, p. 24, **grifo do autor**).

### 3 Características da Liderança Convencional

Para acompanharem as mudanças e manterem-se no mercado competitivo, os líderes tradicionais deverão buscar novos caminhos a serem trilhados. Porém, os líderes sustentáveis somam a competitividade mercadológica com a implementação de uma produção mais limpa, reforçando a necessidade de um novo paradigma organizacional. Ambos os tipos de líderes retratados neste artigo (convencionais e sustentáveis) possuem objetivos em comum: são focados em concretizar seus desejos. Entretanto, uma liderança não estabelecida no tripé da sustentabilidade visa, resumidamente, a motivação e resultados de seus liderados deixando de lado o cuidado com o meio em que está inserido.

Liderar é uma arte para modelar o comportamento de outras pessoas influenciando-os de forma positiva, um líder usando suas táticas é capaz de induzir e encorajar seus seguidores até mesmo nos trabalhos mais difíceis. Definimos liderança como a capacidade de influenciar um conjunto de pessoas para alcançar metas e objetivos (VIEIRA *et al*, 2016, p. 1).

Para Giamogeschi et al. (2015, p. 4) liderança convencional é “um processo de influência nas atividades de um indivíduo ou de um grupo, nos esforços para a realização de um objetivo em determinada situação”. Ou seja, em uma liderança convencional, o líder busca influenciar seus funcionários a concretizarem o objetivo organizacional, todavia, percebe-se que a preocupação com o uso e extração dos recursos naturais, ainda não é considerado nesse tipo de liderança focada em obtenção dos resultados. Portanto, os líderes convencionais motivam/influenciam seus liderados a engajarem-se com o objetivo organizacional, desempenhando

suas atividades, de forma eficiente a fim de se obter a eficácia no resultado (GIAMOGESCHI et al., 2015). É apresentado pelo autor Chiavenato (2003, p. 125) três tipos de liderança. A Liderança autocrática, Liderança liberal e a Liderança democrática.

1. Liderança autocrática. O líder centraliza as decisões e impõe suas ordens ao grupo. 2. Liderança liberal. O líder delega totalmente as decisões ao grupo e deixa-o completamente à vontade e sem controle algum. 3. Liderança democrática. O líder conduz e orienta o grupo e incentiva a participação democrática das pessoas (CHIAVENATO, 2003, p. 125).

Portanto, na liderança autocrática, prevalece apenas as decisões da pessoa líder, enquanto que na liderança liberal, conforme a palavra já diz, os liderados têm total liberdade em realizar suas atividades assim como desejarem e na liderança democrática, o líder orienta e permite que seus liderados deem suas opiniões, sempre os incentivando a engajarem-se com o propósito organizacional.

O líder convencional tem papel fundamental por ser aquele que está à frente do que ocorre dentro da organização, o qual é dotado de competências e deve ter características como: “visão sistêmica, paixão, integridade (autoconhecimento, sinceridade e naturalidade), curiosidade e audácia” (BENNIS, 1996 apud ARRUDA; CHRISÓSTOMO; RIOS, 2010, p. 4). Essas características somam as habilidades e competências que um líder deve possuir, para que a organização atinja seu objetivo organizacional, juntamente com a contribuição de seus liderados no alcance desse objetivo.

Conforme há mudanças no âmbito mercadológico, exige-se que líderes busquem o diferencial no meio dos negócios a fim de competir com as demais organizações, os líderes convencionais devem buscar sair do círculo em que



apenas investe na obtenção dos resultados, passando a também buscarem e pensarem em adicionar entre seus objetivos organizacionais, atender à demanda dos consumidores preocupados como as organizações estão considerando assuntos relacionados à utilização dos recursos naturais e como a falta desse influencia na sobrevivência da atual e futura geração. Assim, passar a atuar sob uma nova liderança, a liderança sustentável.

#### **4 O que é uma Liderança Sustentável?**

Há muitos trabalhos e estudos científicos que abordam a liderança, sobretudo a liderança no contexto organizacional, considerada aqui como liderança convencional. Contudo, esta pesquisa abordará a liderança sob o enfoque da sustentabilidade, ou seja, o líder, o gestor, o executivo, o assessor que incorpora na sua função trilhar os liderados para degradar menos o meio ambiente, mesmo que as organizações não tenham tal compromisso.

Sobre a liderança sustentável, entende-se que “é, sobretudo, uma questão de “como ser”, e não de “como fazer” (VOLTOLINI, 2011, p. 32)”. Ou seja, uma liderança sustentável visa pensar em processos que possam transformar a cadeia produtiva em uma produção mais limpa, além de incentivar a todos da organização, impactando e resvalando na sociedade em que a empresa está inserida. Um líder sustentável intenciona que todo o processo produtivo seja possível de ser realizado, mas os direcionando em prol do meio social, econômico e ambiental. É pensar previamente a cada processo e decisão a serem tomados, analisando se essa decisão irá de alguma forma fugir da visão cultural estabelecida na sustentabilidade.

Desse modo, uma liderança sustentável visa encaminhar e incentivar seus liderados a enxergarem novas

possibilidades de mudanças, liderando com foco e determinação naquilo em que acredita, apreciando valores como: integridade, comprometimento, valorização humana e do meio ambiente. Neste sentido, os líderes sustentáveis:

[...] são sujeitos que prosperam tirando o melhor do esforço de seus liderados, colocam o coração em tarefas comuns, constroem pontes, despertam pessoas, garimpam e atraem talentos, estimulam relações de cooperação, empreendem, geram confiança e contagiam equipes com fé que depositam em si mesmos, nos outros e em seus ideais (VOLTOLINI, 2011, p. 32).

Os profissionais que desempenham uma liderança pela sustentabilidade são flexíveis, preocupam-se com o meio em que estão inseridos, acreditam que é possível buscar uma conciliação entre ganho financeiro sem agredir tanto ao meio ambiente. Por isso, eles têm pensamento estratégico, raciocinam de forma interligada, procuram alinhar as necessidades atuais com as futuras, tomando como base resultados e experiências vivenciadas, além de possuírem visão sistêmica da organização. Ainda de acordo com Voltolini (2011) o líder sustentável auxilia seus liderados a buscarem novas metas e valores do qual podem ser seguidos dentro e fora da organização. Nesse contexto da liderança sustentável, percebe-se que é importante que o profissional de secretariado se espelhe nesta nova performance, buscando exercer essa liderança inovadora no seu cotidiano com entusiasmo, dedicação, acreditando na missão e visão empresarial, assim como incentivando seus colegas, auxiliares, clientes, fornecedores, entre outros, sobre as questões/atitudes ambientais.

No que se refere à falta de compromisso com a sustentabilidade em algumas organizações, Voltolini (2011, p.

21) diz que “os mercados só irão incorporar, de fato, a cultura da sustentabilidade quando houver, à frente das empresas, mais líderes apaixonados pelo tema”. Apesar do aumento na divulgação nas redes sociais e mídias, atualmente, sobre a adesão de empresas engajadas nessa causa, ainda é pouca em comparação com a demanda atual das mudanças indispensáveis. O mesmo autor acredita que bons líderes sustentáveis criam condições favoráveis para que novos líderes sustentáveis possam surgir, gerando um aumento de mais gestores engajados nessa causa. Corroborar-se o quão é importante ter bons gestores em toda e qualquer empresa. Mas ter líderes engajados e movidos por princípios que levem à sustentabilidade econômica, social, cultural e ambiental é imprescindível para esse mercado que está em constante mudança (VOLTOLINI, 2011). Buscando esboçar um perfil de líder conduzido pela sustentabilidade ambiental, o Pacto global da ONU através do relatório desenvolvido em 2004, com o título “Liderança globalmente responsável: um chamado ao engajamento” (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, PACTO GLOBAL, 2004 apud VOLTOLINI, 2011, p. 21), apresentou algumas características que formam esse perfil:

A coragem necessária para transpor os obstáculos à mudança, sejam eles organizacionais, regulatórios ou sociais; 2) a capacidade de produzir transformação efetiva na cultura de uma empresa, influenciando a adoção de novas atitudes e comportamentos; 3) o mérito de compreender o propósito moral e filosófico dessa transformação; 4) a capacidade de exercitar a solidariedade, a tolerância e a transparência, respeitando o outro, acolhendo a diversidade e estabelecendo um diálogo aberto e propositivo com todas as partes interessadas; 5) um elevado senso de responsabilidade que os leva a utilizar seu poder para criar valor não

apenas econômico, mas também social e ambiental (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, PACTO GLOBAL, 2004 apud VOLTOLINI, 2011, p. 22).

Diante do exposto, observam-se habilidades no perfil do líder sustentável que, a princípio, podem ser encontrados no perfil do profissional de secretariado executivo, sobretudo por sua capacidade de apresentar traços dessa liderança sustentável, pois são capazes de aderirem às mudanças, visto que, como os seres humanos são detentores de solidariedade, são responsáveis além de “poder acentuar seu papel como agente de mudança, formando e sedimentando posturas novas e atitudes vencedoras” (NEIVA; D'ELIA, 2009, p. 163). Há algo em comum que podemos encontrar tanto nos líderes sustentáveis quanto nos líderes tradicionais e que, ainda, não exercem uma liderança sustentável:

Todos os líderes são apaixonados pelo que fazem, têm uma noção clara (visão orientadora) do que desejam realizar e muita força para persistir a despeito dos obstáculos, sabem conquistar a confiança dos outros, são íntegros (agindo sempre de acordo com seus princípios), tem a curiosidade necessária para aprender e a ousadia para correr riscos e experimentar coisas novas (VOLTOLINI, 2011, p. 76).

Por isso, os líderes sustentáveis diferem-se dos tradicionais por se preocuparem com o bem-estar de seus liderados e na forma como o meio ambiente vem sendo degradado, procurando diferentes formas para amenizar os impactos ambientais ou compensá-los. Assim, os líderes sustentáveis exercem uma liderança flexível, permitem que seus liderados falem suas opiniões e visões, aceitam as críticas construtivas e aderem às mudanças e inovações, devendo

todos estarem amparados na sustentabilidade ambiental. Um líder voltado às práticas sustentáveis apresenta as seguintes características: “São orientados por valores, pautam-se pela ética altruísta, têm visão sistêmica, ampliam o propósito das organizações que lideram para além de sua “primeira finalidade” convencional e se deixam estimular pelo desejo de criar valor mais amplo para a sociedade” (VOLTOLINI, 2011, p. 34). Dessa forma, os líderes pela sustentabilidade diferem-se dos demais líderes tradicionais pelo fato que todas as suas ações, intenções, valores e atitudes são pensadas de forma para gerar o aumento financeiro, mas que não agrida tanto ao meio ambiente, gerando, assim, uma economia verde.

Em razão de exercer influência dentro da empresa e por estar assessorando os executivos, gerentes, coordenadores, supervisores, diretores de uma empresa, o secretário deve assumir um papel intelectual, proativo, resiliente e inconformado, aderindo e sugerindo mudanças nos processos estabelecidos previamente. Essas mudanças podem partir, inicialmente, da reformulação de suas atividades rotineiras, o fazer secretarial diário. Com a inserção da sustentabilidade nas empresas, o profissional de secretariado também tem que se adaptar para suprir e atender esse novo cenário empresarial. Espera-se que o mesmo seja um agente multifuncional e inovador, capaz de exercer o papel de liderança, sobretudo, a liderança sustentável e pela sustentabilidade, com eficiência e competência. Consequentemente, tornar-se-á um agente mobilizador, possibilitando novos caminhos para um desempenho com base em atitudes sustentáveis praticadas dentro de seu setor de trabalho.

## 5 Procedimentos Metodológicos

Para que um trabalho de pesquisa seja desenvolvido é necessário seguir alguns processos referentes ao método utilizado. Cada pesquisa tem o seu método. Sobre isso, inicia-se dizendo que a natureza dessa pesquisa é aplicada, pois gerará conhecimentos que poderão ser aplicados no cotidiano empresarial e do profissional de secretariado. Quanto aos objetivos, é exploratória, caracterizado por explorar fenômenos de uma determinada temática. Gil (2006, p. 43) diz que a pesquisa exploratória “[...] é realizada especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionais”. Nesse aspecto, a exploração se dá pela temática da sustentabilidade ambiental atrelada à liderança exercida pelo secretário, pois, até o momento, é uma abordagem pífia e exímia pelos pesquisadores e profissionais de secretariado executivo. Por isso, percebe-se que o estudo desse tema é extremamente necessário, visto que algumas empresas passaram a inserir práticas sustentáveis, competindo ao profissional de secretariado executivo se adaptar às mudanças e exigências mercadológicas.

Para alcançar os objetivos propostos na pesquisa, foi adotada a abordagem de pesquisa qualitativa, que visou analisar e compreender os dados adquiridos dos profissionais atuantes como secretariado executivo, independentemente de sua formação acadêmica. Assim, por meio qualitativos, analisou-se as atitudes, ações e influências das secretárias por meio das suas atividades secretariais diárias que resultaram em práticas e/ou atitudes para a inclusão/manutenção da sustentabilidade ambiental em seu local de trabalho. Dessa forma, a metodologia qualitativa “fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências

de comportamento etc.” (MARCONI; LAKATOS, 2008, p. 269).

Quanto aos procedimentos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso. A pesquisa bibliográfica, segundo Marconi e Lakatos (2008, p. 166), “abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc. [...]. Nesse aspecto, buscou-se teorias relacionadas à liderança convencional em Chiavenato (2003). No que se refere à liderança sustentável; amparamo-nos em Voltolini (2011), o qual é um dos difusores recente dessa teoria. Já sobre a atuação do profissional de secretariado, utilizamos Veiga (2010); Lasta e Silva (2007); Nonato Júnior (2009).

O estudo de caso primou por explorar os sujeitos de uma única instituição pública, devido à eximidade do tempo em buscar por empresas privadas que dispusessem de objetivos e missão organizacionais ligados à sustentabilidade e a preocupação com a degradação ambiental. Por isso, a Secretaria de Meio Ambiente da cidade de João Pessoa, na Paraíba, foi a nossa primeira opção de estudo, esperando que ela se torne uma referência bibliográfica para outros constructos. O estudo de caso, então, “consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 60).

Para consolidar o objetivo da pesquisa, foi utilizado como instrumento de coleta de dados, um questionário *on-line*, que foi enviado para as duas secretárias da Secretaria de Meio Ambiente e uma secretária da Secretaria Adjunta, da Secretaria de Meio Ambiente, enviou-se para o e-mail pessoal das respectivas secretárias no dia 20 de agosto de 2016, e obteve-se retorno do questionário respondido entre os dias 22

a 29 de setembro de 2016. O questionário é uma “investigação composta por um número [...] elevado de questões apresentadas [...] as pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.” (GIL, 2006, p. 128).

De posse das respostas do questionário, devidamente tabuladas, foi feita uma análise dos resultados baseada na análise de conteúdo, a qual possibilita uma maior compreensão dos resultados obtidos. Assim, a análise de conteúdo “compreende técnicas de pesquisa que permitem, de forma sistemática, a descrição das mensagens e das atitudes atreladas ao contexto da enunciação, bem como as inferências sobre os dados coletados” (CAVALCANTE; CALIXTO; PINHEIRO, 2014, p. 14). As respostas foram descritas e analisadas sob o diálogo estabelecido com os autores no referencial teórico.

## **6 Análise e Discussões dos Resultados**

O gênero predominante é o feminino. Constatou-se que na Secretaria do Meio Ambiente-SEMAM, prevalece um total de 100% da atuação feminina no exercício da profissão de secretariado executivo. Desde a inserção feminina na profissão de secretariado, a classe feminina vem ocupando cargos que antes eram apenas exercidos pelos homens e, com as mudanças no mercado de trabalho, foram-lhes delegadas grandes responsabilidades de atuação profissional, que requerem constante atualização e obtenção de conhecimentos em várias áreas. Devido à competitividade do mercado de trabalho, as mulheres têm apresentado características profissionais que as têm destacado como a agilidade, a dedicação, a capacidade de adaptações às mudanças, a multifuncionalidade, o carisma, a criatividade, entre outras. Não quer dizer que os homens não apresentem essas características, porém, essa é a visão e pretensão das empresas



quando lançam uma vaga de emprego e especificam essas competências ligadas ao gênero feminino. Ao relacionarmos as profissionais femininas com a sustentabilidade, essas se destacam por possuírem instintos naturais de proteção, de cuidado, de atenção, de esteio e de âncora pelo papel de mãe representado. Por isso, apresentam com mais facilidade e aceitabilidade a conscientização de que o cuidado com o meio ambiente é imprescindível, onde a sustentabilidade ambiental empresarial deve ser prioritária.

A escolaridade das secretárias entrevistadas é ensino superior completo, porém não tem formação específica em secretariado. A Secretária 1 (S1) possui graduação em Pedagogia e a Secretária 2 (S2) também tem graduação em pedagogia e pós-graduação em Direito Administrativo e Gestão ambiental. E a Secretária 3 (S3) tem pós-graduação em Gestão Empresarial e de Pessoas, não foi informada sua graduação. Vale ressaltar que o objetivo desta pesquisa é verificar se o profissional de Secretariado Executivo pode atuar como um líder pela sustentabilidade. Neste estudo de caso, os profissionais que desempenham as atividades secretariais não são secretários executivos por formação. É muito frequente encontrarmos nas empresas profissionais ocupando cargos de assessoria, sobretudo, desenvolvendo as funções secretariais. Devido à ausência do Conselho Fiscal da profissão, existem várias empresas que contratam os profissionais de outras áreas do conhecimento para desempenharem as funções do secretário executivo, como é o caso da SEMAM.

Em se tratando de um órgão público, essa contratação, às vezes, ocorre por indicação, por afinidade e por outras relações afetivas pelo atual gestor. Os gestores têm o seu tempo de atuação à frente dessas secretarias municipais ou estaduais limitados. A cada encerramento do mandato político do prefeito ou governador, o gestor pode mudar ou continuar.

Juntamente com a troca do gestor tem a troca do profissional que o assessora. Por isso, tenta-se justificar esse cenário encontrado na Secretaria de Meio Ambiente de João Pessoa, visto que tais profissionais ocupam cargos de confiança e comissionados e, portanto, não coincidiu de serem profissionais com graduação em secretário executivo.

Compete ao líder convencional buscar maneiras/formas de envolver/influenciar os seus liderados a trabalharem com o propósito de atingir o objetivo organizacional. Este visa aprimorar habilidades e conhecimentos para que atinjam a eficácia no resultado final. Uma liderança não estabelecida no tripé da sustentabilidade visa, resumidamente, a motivação e resultados de seus liderados deixando de lado o cuidado com o meio em que está inserido. Por isso, os líderes sustentáveis diferem-se dos tradicionais por se preocuparem com o bem-estar de seus liderados e na forma como o meio ambiente vem sendo degradado, procurando diferentes formas para amenizar os impactos ambientais ou compensá-los. Há algo em comum que podemos encontrar tanto nos líderes sustentáveis quanto nos líderes tradicionais e que, ainda, não exercem uma liderança sustentável: Todos [os líderes] são apaixonados pelo que fazem, têm uma noção clara (visão orientadora) do que desejam realizar e muita força para persistir a despeito dos obstáculos, sabem conquistar a confiança dos outros, são íntegros (agindo sempre de acordo com seus princípios), tem a curiosidade necessária para aprender e a ousadia para correr riscos e experimentar coisas novas (VOLTOLINI, 2011, p. 76 [grifo nosso]).

Referente à Liderança Sustentável, as secretárias da SEMAM são unânimes em dizer que adotam algumas práticas sustentáveis no seu dia a dia laboral, corroborando com as iniciativas da gestão sustentável. Com isso, percebe-se que as profissionais atuantes como secretárias executivas na SEMAM

estão conscientes e sabem da importância em adotar práticas sustentáveis no seu exercício diário.

Nesse momento, evidencia-se a necessidade de o indivíduo influenciar outro colega de trabalho sobre as perspectivas ambientais empresariais. Para isso, o questionário perguntou se as secretárias conseguiam influenciar os colegas a adotarem práticas sustentáveis, a partir das ações que elas mesmas desenvolviam diariamente. Unanimemente, as secretárias informaram que exercem influência sobre os colegas, estimulando e incentivando a adotarem novas medidas, com base na gestão sustentável.

A partir disso, perguntamos quais as formas que as secretárias têm utilizado para influenciar seus colegas na adesão de atitudes sustentáveis, conforme o quadro 1.

**Quadro 1: Atitudes das Secretárias para influenciar os colegas na adesão de práticas sustentáveis**

S1	Lembrar que podemos recolher os grampos de grampeador que é material pesado, reciclar copos etc.
S2	Eu tento persuadi-los a adotar práticas sustentáveis, mas nem sempre obtenho sucesso.
S3	Cartazes e textos no mural da empresa que informem sobre os benefícios que ganhamos em respeitar nosso meio ambiente.

Fonte: Dados da pesquisa 2016.

Então, a S1 disse que influencia seus colegas “lembrando que podemos recolher os grampos de grampeador que é material pesado, reciclar copos etc.”. São dois tipos existentes de grampos para o grampeador, o metálico e o cobreado. O aço é um material muito resistente e de longa durabilidade e o aço galvanizado é revestido, normalmente, por zinco para que não ocorra a corrosão rapidamente, ou seja, é usado para que não se desgaste facilmente, prolongando sua durabilidade, geralmente em torno de 20 anos. Esse mesmo

significado se aplica aos grampos cobreados, pois é considerado material pesado porque, quando expostos ao meio ambiente, contaminam a água e a terra trazendo consequências destrutivas para as plantas, os animais e a saúde humana, que ao ser ingerido em grandes quantidades (no caso do cobre), bebendo ou comendo um alimento contaminado por essas substâncias, podem apresentar doenças desde uma dor de cabeça, vômito a doenças mais graves, como o câncer. Daí justifica-se a preocupação da S1 quando busca influenciar seus colegas de trabalho a coletarem os grampos de grampeador esquecidos em cima da mesa ou jogados no chão para serem coletados e descartados corretamente. É necessário buscar e identificar empresas que recebem esse tipo de material para serem reciclados.

A S2 alegou que “tenta persuadir os colegas a adotarem práticas sustentáveis, mas que nem sempre obtém sucesso”. Percebemos que nem sempre é possível ter sucesso em influenciar as pessoas, pois estas se mostram bastante resistentes a aderirem novas práticas, por desconhecimento ou comodismo. Apresentar atitudes sustentáveis requer esforço e comprometimento, pois na zona de conforto diária é comum desempenhar as atividades corriqueiras, sem buscar pela inovação. Em se tratando de uma empresa que tem sua proposta amparada no compromisso com a sustentabilidade ambiental, é irrelevante que os profissionais não se sintam influenciados e sensibilizados a corroborar com a gestão sustentável.

A S3 relata que influencia seus colegas de trabalho por meio da fixação de “cartazes e textos no mural da empresa que informem sobre os benefícios que a sociedade e empresa ganham em respeitar o meio ambiente”. A S3 busca tocar o lado emocional como uma estratégia eficaz para influenciar seus colegas, demonstrando os benefícios adquiridos por meio de pequenas, médias ou grandes atitudes para preservar o meio

ambiente. A fixação de cartazes, textos e mensagens sobre os danos ambientais poderão (re) educar os funcionários, os quais devem ser impressos em papel reciclado. Todavia, é possível utilizar essa estratégia sem fazer uso da impressão.

Por isso, o secretário deve saber influenciar o comportamento dos seus colegas de forma incentivadora, inovadora e autônoma, para uma prática mais responsável pelo meio ambiente. Reconhece-se que uns funcionários são resistentes, receosos e conservadores, enquanto que outros são mais acessíveis a aderirem às mudanças. Ao secretário, cabe a missão de saber lidar e propor mudanças em seu setor, identificando e pensando qual a melhor forma e estratégia na adesão das práticas sustentáveis.

Por fim, as Secretárias da SEMAM exercem a liderança informal, quando o gestor não está presente na secretaria. Duas secretárias desempenham a liderança, enquanto que uma disse que não. Esse resultado reflete a demanda do mercado de trabalho por profissionais de secretariado com perfil de liderança.

A função de liderança está entre umas das atuações do secretário executivo, pois a formação de ensino superior o capacita para ser um líder em seu local de trabalho. O secretário executivo assume o papel de assessorar o executivo, assim como deliberar, acompanhar, supervisionar e dirigir as tarefas de outros colegas, hierarquicamente falando. O secretário deve ser parceiro do seu gestor, propondo e executando medidas que se tornem processos de sustentabilidade empresarial, e, conseqüentemente, liderando sua equipe e demais envolvidos com a organização na consecução dos objetivos organizacionais. O profissional de secretariado como um líder pode, portanto, se tornar um líder pela sustentabilidade adotando e incentivando a todos dentro e fora da organização, com atitudes/medidas que resultem na preservação do meio ambiente. Foi apresentado, em nossa

pesquisa bibliográfica, que um líder sustentável é aquele que exerce uma liderança flexível, busca inovações, exercendo uma liderança solidária e que, está sempre à disposição para dialogar com seus liderados, pensando e inserindo a sustentabilidade ambiental em todas as decisões e processos organizacional.

Um líder sustentável é aquele que tem atitudes sustentáveis no seu local de trabalho, independente se é missão organizacional, ou se tem outros colegas com as mesmas práticas. Desta feita, entende-se que o secretário está apto a atuar como um líder sustentável, compartilhando essa responsabilidade de redução do impacto ambiental com seus colegas de trabalho, pois os secretários não devem ser dependentes de seu líder e, sim, buscar manter uma parceria para tornar o ambiente de trabalho mais sustentável. Conclui-se, então, que as Secretárias da SEMAM se consideram líderes sustentáveis à medida que elas praticam atitudes sustentáveis e influenciam os colegas à aderirem tais atitudes, mesmo que seja através da liderança informal.

## **7 Considerações Finais**

Após este estudo sobre a atuação do profissional de secretariado executivo e seu envolvimento com a temática da sustentabilidade ambiental empresarial, a pesquisa se propôs a verificar se o profissional de Secretariado Executivo pode atuar como um líder sustentável. Foi constatado que as atuantes como secretárias executivas da SEMAM têm atuado como uma profissional líder pela sustentabilidade, através da influência de práticas e atitudes realizadas diariamente no qual resultam na preservação do meio ambiente, tornando seu local de trabalho mais sustentável. Mesmo que timidamente e sem grandes resultados mensuráveis, elas acreditam nas ações individuais que são capazes de influenciar e educar os demais

funcionários. A partir disso, o profissional de secretariado executivo, em suas atribuições, é capaz de exercer a liderança sustentável, mesmo a liderança informal, a partir da influência sobre os seus colegas de trabalho, assim como gestor do sistema secretarial, enquanto assessora o seu executivo. Ser gestor das suas atividades é liderar outros funcionários sob a autonomia deliberada pelo executivo, no momento em que realiza o assessoramento executivo. Os líderes pela sustentabilidade diferem-se dos demais líderes tradicionais pelo fato de que todas as suas ações, intenções, valores e atitudes são pensadas de forma para gerar o aumento financeiro, mas que não agrida tanto ao meio ambiente, gerando, assim, uma economia verde.

Conclui-se, portanto, que cada objetivo proposto nesta pesquisa foi respondido com êxito. Compreendemos que a sustentabilidade ambiental é o novo caminho da mudança no mercado de trabalho, por isso o profissional de secretariado executivo deve acreditar e se envolver nesta causa ambiental, refletindo sua postura no próprio local de trabalho, buscando novas maneiras para executar a gestão secretarial sob um olhar diferenciado, além de atuar como um líder sustentável. Para isso, é necessário sair da inércia, deixar de achar que a defesa dessa causa não lhe diz respeito, ou que suas atividades não geram tanto impacto negativo ao meio ambiente. A partir disso, deve permanecer em vigilância para verificar o que ainda pode ser reduzido, eliminado, repensado, reutilizado, além de tentar influenciar os colegas de outros setores/departamentos a se engajarem nesta luta em defesa do meio ambiente. O secretário deve apresentar uma consciência ambiental para que suas práticas e seu comportamento sejam refletidos no local de trabalho e na comunidade onde vive.

Por tal motivo, espera-se abrir caminhos nessa vertente para que outros pesquisadores possam dar continuidade ao estudo teórico e empírico desta categoria profissional

relacionada à sustentabilidade ambiental. Espera-se que este trabalho científico sirva de modelo e inspiração para os estudantes e profissionais de secretariado elaborarem novos estudos associando esta categoria profissional com o meio ambiente. Sugere-se que sejam estabelecidos indicadores de sustentabilidade para as atividades secretariais, além de realizar estudos empíricos com o setor privado e amostras maiores do universo secretarial.

## Referências

- AGÜERO, Claudio Fabián Rodríguez. **La secretaria sustentable**. Posadas: El autor, 2012.
- ARRUDA, Ângela Maria Furtado; CHRISÓSTOMO, Evangelina; RIOS, Sárvia Silvana. **A importância da liderança nas organizações**. Ceará, 2010. Revista Razão Contábil & Finanças, v.1, n.1. Disponível em: <http://www.institutoateneu.com.br/ojs/index.php/RRCF/article/view/4/6>. Acesso em: 07 dez 2016.
- ANTUNES, C. K. Tendências da Atuação Profissional Consultoria Secretarial: uma nova visão de realidade. 2013. In: D'Elia, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (orgs). Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.
- BELMONTE, A. A. **Aspectos jurídicos atuais da terceirização trabalhista**. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Porto Alegre, v. 74, n. 4, p. 26-52, out./dez. 2008.
- CAVALCANTE, R. B.; CALIXTO, P. PINHEIRO, M.M.K. **Análise de Conteúdo**: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.24, n.1, p. 13-18, jan./abr. 2014. Disponível em: [www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/10000/10871](http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/10000/10871). Acesso em: 12 out. 2016.



CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GIAMOGESCHI, Aline Cristina et al. **Avaliação dos Diferentes Tipos de Líderes**. Revista Ampla de Gestão Empresarial, Registro, São Paulo, V. 4, N°1, art. 6, p 66-85, 2015. Disponível em: [http://www.revistareage.com.br/artigos/sexta\\_edicao/06.pdf](http://www.revistareage.com.br/artigos/sexta_edicao/06.pdf). Acesso em: 06 dez. 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GIORNI, S. Consultoria: um pilar do Profissional de Secretariado. Belo Horizonte: Oficina de Arte & Prosa, 2016.

GOIN, Amanda; LOVIZON, Elaídes. **Organização de eventos**: diferencial do secretariado. Secretariado Executivo em Revist@. Passo Fundo, v. 6, n.6, p. 3-8, jan/dez. 2010. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1792>. Acesso em: 24 abr.2016.

GONÇALVES, C. R. **Direito civil brasileiro**. Volume 2: teoria geral das obrigações. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARCONI, M; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LASTA, Adriane; SILVA, Alexandra da. **O secretariado executivo e a função de gestão**. Secretariado Executivo em Revist@, Passo Fundo, v. 3, n.3, p. 2-4, jan/dez. 2007. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1761/1170> . Acesso em: 24 abr. 2016.

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

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das

ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PIMENTA, Handson Cláudio Dias. **Sustentabilidade empresarial**: práticas em cadeias produtivas. Natal: IFRN Editora, 2010.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SANTIAGO, Cibelle da S.; SILVA. W. **Secretários-docentes**: um diferencial para a ampliação da docência secretarial, 2013. In: D`Elia, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (orgs). Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

SANTOS, R. C. dos. **O profissional de secretariado e suas várias vertentes**: uma abordagem sobre as competências na elaboração de projetos sustentáveis no ambiente de trabalho. Mato Grosso: [s.n], 2015. Disponível em: <[http://fenassec.com.br/semissec2015\\_artigos/o-profissional-de-secretariado-e-suas-varias-vertentes.pdf](http://fenassec.com.br/semissec2015_artigos/o-profissional-de-secretariado-e-suas-varias-vertentes.pdf)>. Acesso em: 24 abr. 2016.

VIEIRA, Maria José B. da C.; BRITO, Maria Silva de.; OLIVEIRA, Rafaele Batista de O.; SANTIAGO, Cibelle. **Qual o tipo de liderança exercido pelo secretário executivo nas organizações?** 3º Simpósio do Profissional de Secretariado. Ideia de Evento: Fortaleza, 2016.

VOLTOLINI, R. **Conversas com Líderes Sustentáveis**: o que aprender com quem fez ou está fazendo a mudança para a sustentabilidade. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2011.

WAMSER. Eliane. **Secretária que faz**: vivências e convivências. Blumenau: Nova Letra, 2010.

# GERENCIAMENTO DO SISTEMA SECRETARIAL NA PERSPECTIVA DA GESTÃO POR CONFIANÇA

Chussy Karlla Souza ANTUNES<sup>7</sup>

Alberto Santos ARRUDA<sup>8</sup>

Wilândia Lima da SILVEIRA<sup>9</sup>

## 1 Introdução

Neste trabalho parte-se do pressuposto de que a gestão organizacional pode adotar distintos modelos teórico-práticos, porém duas grandes categorias podem ser identificadas, separando modelos com ênfase nos resultados e com ênfase uso de controles.

Gomes (2009) ressalta que devido às exigências impostas pelo cenário empresarial de competitividade, as organizações estão constantemente em transformação, fazendo parte desse processo a busca por inovações, dentre as quais destaca-se a proposta de uma Gestão por Confiança como possível contribuição para o desenvolvimento organizacional.

Mais precisamente, Navarro e Gasalla (2007) afirmam que em virtude dos crescentes problemas que abalam o mundo organizacional contemporâneo, a Gestão por Confiança é uma tendência emergente entre os gestores por ser um modelo de gestão que favorece a sustentabilidade.

Neste trabalho, considera-se haver uma grande probabilidade de que a área secretarial, frequentemente tratada

---

<sup>7</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas CCAE UFPA entre 2010 e 2015. Atualmente é Prof. <sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA UFPE. chussysa@gmail.com

<sup>8</sup> Prof. do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPA.  
prof.alberto.arruda@gmail.com

<sup>9</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPA.  
wilandiaufpb@gmail.com

com um sistema secretarial (ANTUNES, 2013; SIQUEIRA, 2012a) por sua natureza complexa e dinâmica, também acompanhe a adoção de inovações empresariais visando melhorar o assessoramento secretarial da organização e, sendo assim, assume-se que a Gestão por Confiança é uma tendência gerencial que pode impactar o *modus operandi* do profissional de secretariado executivo, afetando positivamente a gestão do sistema secretarial.

Na perspectiva adotada por Siqueira (2012a), a noção de *sistema* ajuda a compreender as estruturas e dinâmicas que constituem a área secretarial: a autora observa que as organizações e empresas podem ser concebidas como sistemas dinâmicos e, conseqüentemente, a área secretarial passa a ser vista como um subsistema organizacional.

Segundo Siqueira (2012a), o sistema secretarial é formado por quatro subsistemas secretariais: de processos administrativos, de gestão de relacionamentos, de comunicação, e de apoio logístico. No que se refere à gestão do sistema secretarial, exige-se do profissional de secretariado tanto o controle de seus subsistemas quanto os resultados necessários, ou seja, os resultados que atendem especificamente as demandas do sistema secretarial e os resultados que viabilizam ou contribuem para o alcance dos objetivos organizacionais.

O problema de pesquisa tratado neste trabalho se traduz no seguinte questionamento: A gestão por confiança pode contribuir para um melhor funcionamento do sistema secretarial? Neste sentido, o objetivo geral é a análise da gestão do sistema secretarial respaldada na Teoria da Gestão por Confiança. Foram também formulados os seguintes objetivos específicos: (a) analisar os fatores relevantes para a gestão da confiança; (b) discutir os fatores relevantes para a gestão no sistema secretarial; e (c) relacionar a gestão por confiança ao sistema secretarial.

Quanto aos procedimentos adotados, a pesquisa tem natureza bibliográfica, definida por Gil (2009) como a utilização de publicações produzidas por diferentes autores de um determinado campo, encontradas em fontes diversas como livros, periódicos e na internet, por exemplo.

Além dessa introdução, a pesquisa apresenta tópicos de discussão teórica, elaborados a partir da revisão da literatura sobre o sistema secretarial e sobre a gestão por confiança, o que possibilitou a reflexão sobre a relação entre esses dois campos e a formulação de algumas considerações finais fundamentadas nessa reflexão.

## **2 Sistema Secretarial e sua Gestão**

A partir da Teoria dos Sistemas o conceito de sistema passou a ser utilizado em diversas áreas do conhecimento, principalmente, na administração (CHIAVENATO, 2003). Analisando a área secretarial nas organizações, podemos vê-la como um sistema, conforme discutiremos a seguir.

### **2.1 Teorias Geral dos Sistemas**

A Teoria Geral dos Sistemas - TGS analisa a natureza do sistema, definido como um conjunto de elementos dinamicamente conectados e relacionados entre si, ou seja, elementos interdependentes e buscam atingir um objetivo comum, bem como analisa a inter-relação entre sistemas (BERTALANFFY, 1975).

Para o autor, um sistema não é algo isolado porque, via de regra, ele faz parte de um todo maior que constitui o ambiente em que está inserido. Mais precisamente, já que o sistema é formado de elementos, que por sua vez também são formados por elementos menores, consequentemente, o

próprio sistema geralmente se configura como um dos elementos de um outro sistema maior ao qual pertence.

Significa dizer que, para Bertalanffy (1975), o sistema é a realidade de caráter geral para as partes que o compõem e, ao mesmo tempo, é parte integrante de outro sistema ainda mais geral que o abarca. Nesse aspecto, pode-se comparar a noção de sistema com a noção de conjunto, uma vez que um conjunto admite subconjuntos e um sistema admite subsistemas. Seguindo esse raciocínio, pode-se dizer que um sistema contém subsistemas menores e está contido em um subsistema maior, simultaneamente.

Bertalanffy (1975) diferencia um *sistema aberto*, que realiza interação e trocas com os outros sistemas de seu ambiente constantemente, de um *sistema fechado*, que por não interagir com outros sistemas consegue manter-se em funcionamento somente até que se esgotem os seus recursos próprios. De acordo com o autor, a natureza aberta é uma característica dos sistemas vivos, ou seja, biológicos, enquanto a natureza fechada caracteriza os sistemas mecânicos, não equipados com habilidades de autopreservação.

Utilizando essa teoria, Chiavenato (2003, p. 496) afirma que um sistema administrativo é um sistema aberto e, portanto, as organizações podem ser “abordadas como sistemas abertos, com interação e independência entre as partes e com o ambiente que o envolve, tendo várias entradas e saídas para garantir o intercâmbio com o meio.”

Adotando-se essa perspectiva, cabe avaliar como a noção de sistema pode ser aplicada na área secretarial de uma organização, conforme apresentado a seguir.

## 2.2 Sistema Secretarial

De acordo com Siqueira (2012a), a área secretarial corresponde a um *sistema secretarial*, de natureza

administrativa, devido a um conjunto de fatores: a) pela complexidade das atividades de secretariado a ele inerente; b) por desempenhar uma atividade de cogestão administrativa; e c) por ser composta de um conjunto de partes integrantes e interdependentes (seus subsistemas), que conjuntamente formam uma ação determinada e dão suporte às áreas funcionais da organização.

No que se refere à complexidade das atividades, a autora ressalta que a área secretarial é núcleo de suporte para todas as outras áreas existentes na organização e, sendo assim, atualmente o secretário pode atuar como assessor, consultor, empreendedor e gestor, dentro de três níveis hierárquicos (estratégico, tático e operacional) qualificando a complexidade das atividades na área secretarial como resultado da alteração de seu campo de atuação, bem como a amplitude de responsabilidades. Medeiros e Hernandes (1999, p. 320) reforçam essa posição afirmando que:

A essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente os relativos a finanças, economia, marketing, administração, comércio exterior, contabilidade, tributação e relações humanas no trabalho.

Nas últimas três décadas do século XX tivemos uma grande revolução no fazer e no saber dos secretários, pois os conhecimentos empíricos e teóricos tornaram-se mais complexos (NONATO JÚNIOR, 2008).

Dada a abrangência e multidisciplinaridade em sua formação, o secretário assume o papel de gestor no âmbito do próprio sistema secretarial, administrando as atividades a ele confiadas (ANTUNES, 2013), mas cabe destacar também as atividades de cogestão administrativa apontadas por Siqueira

(2012a), ou seja, de cogestor executivo no sistema empresarial-organizacional.

Essa autora enfatiza que a área secretarial é parte integradora da organização, visto que suas atividades fazem a relação entre os processos, as pessoas e as informações organizacionais, quer no nível estratégico (executivo), tático (tecnólogo) ou operacional (técnico).

Neste contexto, assume-se que o secretário contribui como cogestor ao intermediar relacionamentos profissionais e processos organizacionais envolvendo os gestores e os diferentes setores da organização, bem como ao emitir parecer prévio sobre assuntos e processos que requererão processo decisório da gestão, ao promover a comunicação que estabelece as diretrizes e os comandos destinados a esses setores, e ao triar as demandas dirigidas aos gestores, frequentemente dando encaminhamentos sem que a gestão precise ser diretamente acionada no processo.

### 2.3 Gestão do Sistema Secretarial e Seus Subsistemas

Para Siqueira (2012a), não raramente as atividades do sistema secretarial recaem sobre vários profissionais, independentemente de suas respectivas habilitações, tornando-se necessário gerir do sistema secretarial mediante participação ativa e processos decisórios e comportamentais, e o grande quantitativo de atribuições feitas ao sistema secretarial contribuiu para que os secretários desenvolvessem habilidades de gerenciamento secretarial, denominadas de Gestão Secretarial.

Segundo Neiva e D'Elia (2009), o secretário vem sendo um gestor de informações e de recursos em sua área, e conforme descreve Siqueira (2012a) a gestão secretarial que incide sobre todo o sistema secretarial pode ser particularizada em função da gestão específica que caracteriza cada uma dos quatro subsistemas secretariais, como descrito a seguir.



### *2.3.1 Gestão do subsistema de processos administrativos*

A gestão de processos administrativos compreende o planejamento, organização e execução sistematizada de atividades e atribuições da área funcional ou unidade organizacional em que atua (SIQUEIRA, 2012b).

Por essa razão, segundo a autora, para gerenciar os processos administrativos de forma adequada o profissional de secretariado precisa primeiramente identificar a área funcional em que atua:

- a) obtendo clareza acerca de quais são a missão, a meta e o fluxo de atividades;
- b) identificando e dimensionando as responsabilidades da área funcional que secretaria;
- c) identificando os papéis (estratégico, tático, operacional) do sistema secretarial para a área funcional;
- d) mapeamento dos processos ligados ao cumprimento das metas organizacionais para, assim, obter uma visão total desses processos e identificar todas as suas etapas de realização.

Independente da organização em que o sistema secretarial esteja inserido, a gestão do subsistema de processos administrativos estará estruturada em macroprocessos: o de organização do ambiente, de organização do expediente diário e o de sistematização dos fluxos de atividades da área secretarial (SIQUEIRA, 2012b).

### *2.3.2 Gestão do subsistema de relacionamentos*

Siqueira (2013a) afirma que a gestão do subsistema de relacionamentos está relacionada com a forma pela qual a empresa se relaciona com as partes interessadas ou

*stakeholders* (acionistas, clientes, fornecedores, colaboradores, sociedades e órgãos reguladores), abarcando, portanto, diferentes grupos com os quais a empresa mantém relações diretas ou indiretas, envolvendo os âmbitos interno e externo.

A autora ressalta que a gestão de relacionamentos exige do profissional de secretariado vários tipos de competência:

- a) conhecer a política e as diretrizes da empresa;
- b) utilizar técnicas de comunicação interpessoal, intergruppal e interempresarial;
- c) identificar cada cliente e suas especificidades;
- d) estabelecer metodologias diferenciadas de relacionamento conforme o cliente;
- e) manter a harmonização da interação, minimizando conflitos;
- f) fortalecer os relacionamentos desenvolvidos com a organização;
- g) influenciar e liderar as pessoas para que trabalhem pelos objetivos estabelecidos.

Neste sentido, Siqueira (2013a) ressalta ainda que a boa gestão do subsistema de relacionamentos deve garantir harmonia das relações, o atendimento do interesse do cliente bem como a efetiva contribuição para a manutenção da competitividade da organização.

### *2.3.3 Gestão do subsistema de comunicação organizacional*

O objetivo do subsistema é a comunicação clara e eficaz das informações da área funcional. Sua gestão implica na geração de informações e sua distribuição transparente entre funcionários, parceiros e clientes (SIQUEIRA, 2013b).

Um exemplo disso é a divulgação de normas, procedimentos, notícias, eventos, treinamentos, metas e

qualquer outro tipo de informação que esteja relacionada com rotinas de trabalho dentro da organização.

Siqueira (2013b) afirma que a gestão do subsistema de comunicação organizacional requer o profissional de secretariado:

- a) conhecimento sobre as diretrizes, políticas, estratégias, métodos e ferramentas;
- b) cuidado com a manutenção da cultura e da identidade organizacional
- c) controle dos comportamentos dos membros do grupo;
- d) administração eficaz do sistema de comunicação;
- e) escolha da melhor forma de comunicação vertical e horizontal;
- f) definição dos meios a serem utilizados: quadro de avisos, internet, panfletagem, banner, mensagem falada, campanhas internas, caixa de sugestões, reuniões, entre outros.

A autora observa ainda que a boa gestão do subsistema de comunicação organizacional viabiliza as relações com os *stakeholders* e contribui para alcance dos objetivos organizacionais.

#### *2.3.4 Gestão do subsistema de apoio logístico*

Apoio logístico é um dos pilares do sistema secretarial, concentrando todas as ações e esforços para que atividades e serviços de terceiros sejam realizadas dentro das expectativas dos envolvidos, dos padrões de qualidade requeridos, do planejamento de recursos físicos, materiais e financeiros determinados.

O apoio logístico deve ter como base os conhecimentos a respeito da política organizacional, as necessidades dos *stakeholders* e os orçamentos a serem respeitados.

A Gestão Logística é a parte da cadeia de abastecimento que planeja, implementa e controla de forma eficiente e eficaz os fluxos diretos e os fluxos inversos, bem como os pontos de paragem desses fluxos, quer se trate de bens, quer de serviços quer, ainda, de informação relacionada, desde os pontos de origem aos de consumo, esperando-se, por meio desta gestão, um elevado serviço ao cliente. (SIQUEIRA, 2012a, p. 14).

A boa gestão do subsistema de apoio logístico contribui efetivamente com a gestão organizacional (gestores) em termos de ações de planeamento, organização e controle que de acordo com Siqueira (2013c) ajudam a:

a) identificar as operações necessárias para a realização das atividades, de modo que as metas sejam cumpridas dentro do prazo estabelecido;

b) coordenar e assessorar a realização de cada etapa da implantação de novas operações;

c) coordenar e assessorar a atuação dos agentes envolvidos da implantação de novas operações;

d) garantir que a implantação de uma atividade ocorra de acordo com as metas e objetivos traçados;

e) garantir o êxito a implantação de cada procedimento identificado como necessário;

f) antever situações e estar preparado para encontrar soluções e estratégias alternativas bem delineadas caso ocorra algum imprevisto ou problema;

Conclui-se, portanto, que os processos e atividades desenvolvidos em cada um dos subsistemas que compõem o sistema secretarial, sob a gestão dos profissionais de secretariado, envolvem em última análise modos bastante diversificados de interação, ou seja, estabelece diversos tipos de relação interpessoal.

Nesse contexto, é plausível considerar que esses diversos tipos de relação interpessoal podem ocorrer em bases diferenciadas, dentre as quais pretende-se enfatizar neste trabalho aquilo que se vem denominando de gestão por confiança, que será abordada a seguir.

### **3 Gestão por Confiança**

Conforme afirma Gil (2001), a gestão é uma função gerencial que busca a cooperação das pessoas que atuam nas organizações visando o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais.

Abordando a gestão organizacional, Chiavenato (2008, p. 4) oferece uma definição bem específica, afirmando tratar-se de um “[...] conjunto integrado de atividades de especialistas e de gestores - como agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter, monitorar - no sentido de proporcionar competências e competitividade à organização”.

A gestão organizacional envolve funções administrativas como controlar, analisar, decidir, comunicar, liderar, motivar a equipe de trabalho e a si mesmo, e avaliar os resultados (DURANTE, 2005 apud LASTA; SILVA, 2007). Há, portanto, uma infinidade de variáveis importantes e impactantes no processo de gestão organizacional, que pode adotar diferentes modelos que são amplamente estudados na administração: Taylorismo (MOTTA, 2000), Fordismo (FORD, 1922), Contingencial (CHIAVENATO 2004), Clássica (CHIAVENATO 2008), Humanístico (CHIAVENATO, 2000), Neoclássico (CHIAVENATO, 2003), Burocrático (WEBER, 1999), Estruturalista (MOTTA, 1970), Visão Sistêmica (MOTTA; VASCONCELOS, 2006), Comportamental (ROBBINS, 2002), entre outras.

Neste trabalho esses modelos de gestão acima mencionados foram analisados e a partir dessa análise foi

identificada uma ênfase desses modelos em dois aspectos: nos resultados e no uso de controles. Não obstante, essa ênfase pode mudar uma vez que as organizações estão constantemente em transformação e buscando inovações para atingir seus objetivos, dentre as quais surgiu recentemente a Gestão por Confiança (GOMES, 2009), que pode contribuir para o desenvolvimento organizacional. Tornando-se relevante, portanto, investigar avaliar o conceito de confiança utilizado nesse contexto.

### 3.1 Confiança

A definição de confiança utilizada por Sato (2003) envolve dois aspectos: expectativas compartilhadas e uma relação de troca entre indivíduos ou grupos. O autor conclui que a confiança está nas expectativas de uma pessoa, grupo ou empresa, baseadas em comportamentos eticamente justificáveis pelos atores sociais. Neste sentido, para Gomes (2009) a confiança é um aspecto que representa uma tendência emergente entre os gestores, passando-se a conceber a chamada Gestão por Confiança.

Para melhor compreendermos a construção da confiança torna-se relevante explicitar as três fases constitutivas desse processo apontadas por Almeida e Feitosa (2007):

(a) a primeira fase é anterior à experiência relacional, portanto refere-se às experiências positivas ou negativas de confiança pregressas vivenciadas;

(b) a segunda fase se dá no decorrer da experiência relacional, portanto refere-se à uma experiência em andamento na qual podem ser identificadas relações de confiança;

(c) a terceira fase é posterior à experiência relacional, referindo-se ao final de uma experiência em andamento, que

será incorporada aos históricos de relações de confiança ou desconfiança.

Diante do exposto, neste trabalho se considera que a confiança desponta para as organizações como elemento determinante do grau de adesão e comprometimento com os esforços empreendidos pelos pares.

### 3.2 Gerir por confiança

O exercício da confiança pelos atores sociais está relacionado à ausência de informações plenas no tempo e no espaço, influenciando nas decisões que são tomadas no âmbito organizacional (GIDDENS, 1991 apud ALMEIDA, FEITOSA, 2007).

Na obra de Almeida e Feitosa (2007) foram abordadas duas dimensões da confiança: *nas pessoas* e *nas instituições*. A confiança nas pessoas está relacionada com a segurança ontológica, a crença que as pessoas têm na continuidade de sua própria identidade, e são relevantes os aspectos ligados à integridade das partes, que ganham significado na mutualidade de experiências. A confiança nas instituições está relacionada com a constância dos ambientes sociais e materiais neles inseridos. As boas experiências com instituições fazem aparecer a confiança em um contrato formal entre as partes, manifestada e relacionada com as garantias institucionais oferecidas e cumpridas pelas instituições.

De forma semelhante, na obra de Lima, Lima e Takaki (2004) também foram discutidas duas dimensões para confiança: a *institucional*, não atribuída a qualquer pessoa física em particular, mas as instituições sociais, políticas e econômicas; e a *interpessoal*, atribuída a pessoas ou a um determinado grupo, sendo essa última uma dimensão mais complexa na medida em que se faz necessário entender o caráter de cada um dos indivíduos pertencentes ao grupo.

Almeida e Feitosa (2007) mencionam alguns atributos que constituem requisitos para o estabelecimento da confiança:

a) habilidade: relacionada ao domínio de um campo de conhecimento;

b) integridade: presente quando se nota que o indivíduo segue o padrão de princípios;

c) benevolência: percebida como uma orientação positiva de uma parte em relação à outra sem a expectativa de recompensas.

Rousseau e colaboradores (1998 apud ALMEIDA; FEITOSA, 2007) analisaram a confiança nas mais diversas disciplinas, reforçando o seu caráter de complexidade e também a ausência de unicidade, propondo uma definição mais generalizante de confiança a ser aplicada ao contexto organizacional, então definida como um estado psicológico vulnerável caracterizado pela disposição de aceitar expectativas positivas referentes às intenções ou comportamentos de outros indivíduos.

Nessa perspectiva de Almeida e Feitosa (2007), a confiança é vista como um estado sócio-cognitivo adquirido no dia a dia através das atitudes, implicando em reciprocidade de experiências, ou seja, não sendo construída apenas em uma das partes interessadas. Uma vez trabalhada diariamente, está sempre acompanhada por autoquestionamentos e desafios que as pessoas precisam superar entre si.

Encontra-se uma ótica semelhante no Navarro e Gasalla (2007, p. 82), autores que haviam definido a Gestão por Confiança como sendo um:

[...] modelo de gestão sustentado por atitudes como competência, transparência, compromisso, cumprimento, consistência, coerência e cumplicidade, que surge em resposta aos desafios contemporâneos, por causa da complexidade do cenário



organizacional e o nível de incerteza crescente a cada dia.

De acordo com Zanini (2008), a constituição da confiança facilita o processo de relação dentro da organização. Esse ponto de vista está também presente na reflexão feita por Veloso, Ferreira, Keating e Silva (2010) sobre a gestão baseada em relações de confiança, na qual os autores afirmam que a confiança facilita as relações de trabalho e, conseqüentemente, faz com que as atividades fluam melhor e com que os objetivos sejam mais rapidamente atingidos, possibilitando assim uma gestão mais efetiva do que aquela promovida sem a presença da confiança.

Segundo a perspectiva adotada por Navarro e Gasalla (2007), atualmente a confiança vem sendo valorizada e reconhecida como um mecanismo que torna as relações mais desenvolvidas e aumenta a integração, a fluidez e a flexibilidade em todos os níveis de uma empresa, assim contribuindo para um melhor desenvolvimento de ações e da competitividade. Nesse sentido os autores chegam a considerar a confiança como sendo uma condição para o funcionamento das organizações.

Neste trabalho, considera-se que, na prática, a gestão por confiança consiste em dar mais autonomia e mais liberdade às pessoas, para que elas possam ser co-criadoras e inovar, permanecendo efetivamente envolvidas em todo o processo organizacional. Contudo, considera-se também que confiar não implica em eliminar completamente o controle sobre as ações desenvolvidas, visto que todo sistema, para funcionar bem, exige algum tipo de mecanismo regulador. Assume-se, portanto, que confiar implica em um questionamento sobre a fonte origem e os meios pelos quais os controles são exercidos.

Nesse sentido, é plausível postular que a confiança inicia-se com uma mudança de consciência, a qual permite

agregar todas as pessoas, criando um movimento coletivo na qual todos se sintam comprometidos, e quebrando as lógicas do paternalismo e do autoritarismo.

Assume-se, portanto, em última análise, que a Gestão por Confiança é um tipo de gestão que pretende tornar as relações humanas mais abertas e cooperativas, e quando implementada com sucesso, pode aumentar a integração em todos os níveis da empresa, contribuindo assim para um melhor desempenho dos indivíduos e equipes bem como para o desenvolvimento de competências importantes cuja ausência pode acarretar prejuízos em vez de ganhos para a organização como um todo.

Analisados essas conjecturas, pode-se constatar que para haver sucesso da empresa circunscrito a uma gestão por confiança variáveis individuais da confiança devem estar envolvidas. Navarro e Gasalla (2007) expõem essas variáveis:

- a) comprometimento dos envolvidos;
- b) cumprimento dos compromissos;
- c) ação verdadeira e sincera;
- d) consistência acerca da trajetória percorrida;
- e) coerência entre discurso e comportamento;
- f) competência profissional.

Seguindo esse pensamento, é possível assumir que a presença dessas variáveis não apenas é de grande importância para o sucesso de uma gestão por confiança como também indica o grau da confiança na gestão. O profissional gestor deverá, então, se empenhar para desenvolver todas elas para ser de fato o mediador do crescimento em uma organização que adota uma gestão por confiança.

Uma vez que a confiança aparece como um aspecto novo que pode influenciar a gestão, considera-se praticamente uma imposição ao profissional de secretariado acompanhar essas mudanças, ou seja, estar preparado para os novos

desafios funcionais a ele atribuídos, tornando-se relevante investigar como gerir por confiança o sistema secretarial.

#### **4 Gestão por Confiança no Sistema Secretarial**

No que se refere ao sistema secretarial, exige-se que o profissional de secretariado consiga gerir com eficiência o sistema secretarial e seus subsistemas, mantendo sempre em foco os resultados necessários para o alcance dos objetivos organizacionais.

Como verificado anteriormente, o secretário é um profissional ligado ao domínio institucional e intelectual das organizações privadas e públicas, que exerce funções extremamente complexas e interdisciplinares, cujo foco se aplica em trabalhos de assessoria executiva. Para tanto, possui uma formação que lhe possibilita competências em análises, pesquisa, interpretação, articulação de conceitos e visão holística (NONATO JUNIOR, 2009).

A reflexão de Antunes (2013) corrobora este posicionamento: a gestão do sistema secretarial é de responsabilidade do secretário e deve estar alinhada às estratégias organizacionais, e por isso são exigidos do secretário conhecimentos das funções administrativas, visão sistêmica do negócio, além de conhecimento amplo em sua área de atuação.

Neste cenário complexo, assumimos que no âmbito do sistema secretarial a gestão secretarial vem ganhando cada vez mais relevância como novo enfoque de atuação do profissional de secretariado, sobretudo porque atualmente o secretário gestor deve ser capaz de tomar decisões, de exercer liderança nos meios interno e externo, de planejar as ações a serem realizadas, e de controlar e organizar seu ambiente de trabalho.

Como observam Bíscoli e Cielo (2004, p. 17), o gestor secretarial precisa estar “apto a perceber, refletir, decidir e agir

de maneira assertiva”, uma afirmação particularmente relevante se ressaltada a perspectiva de Durante (2009 apud CEOLIN; BECKER, 2011, p.7), segundo a qual “a gestão secretarial está inserida no contexto de mudanças vivenciadas pela sociedade e as organizações.”

Significa dizer que o secretário deixou de ser simples executor de tarefas para exercer funções com capacidade de opinar e decidir, ou seja, gerenciar o sistema secretarial. De fato, sabe-se que o profissional de Secretariado Executivo “mudou sua imagem nas organizações ao deixar de ser elemento de apoio do ‘chefe’ [...]” (LIMA, 2002, p. 447) e que a gestão secretarial deve ser praticada de tal forma que possa contribuir para o aproveitamento dos conhecimentos tácitos e explícitos dos profissionais (SILVA, 2013, p. 143).

Na qualidade de gestor do sistema secretarial, o secretário não trabalha apenas para um executivo, pois passa a trabalhar para a empresa muitas vezes atuando como cogestor (LASTA; SILVA. 2007). Desse modo, o Secretário Executivo é um líder e tem um papel fundamental para proporcionar a interação dos subsistemas e o emprego do conhecimento no processo de administração das atividades profissionais, garantindo o bom uso de todos os recursos disponibilizados pela organização de modo a atingir os objetivos organizacionais.

Rodrigues (2004) afirma, que o profissional de secretariado executivo é um gestor porque se envolve com os resultados esperados da organização onde atua, participa de processos que são etapas para atingir os resultados, planejando ações e mediando recursos para a obtenção destes resultados. Para que isto ocorra, é importante a realização das atividades rotineiras, mas se torna imprescindível também desenvolver e manter um gerenciamento dessas rotinas.

Sendo assim, ressaltamos que para planejar, desenvolver e gerenciar essas atividades rotineiras destinadas

ao alcance dos objetivos organizacionais, o profissional de secretariado se relaciona com sua equipe e outros setores da organização e do meio externo, e nesse processo pode estabelecer modos bastante diversificados de interação, ou seja, diversos tipos de relação interpessoal.

Assumimos que, em última análise, essas interações podem ser qualificadas como “relacionamentos” que podem ocorrer em bases diferenciadas, dentre as quais devemos enfatizar a possibilidade de uma gestão por confiança. Mais precisamente, consideramos que além do desenvolvimento das capacidades comumente atribuídas ao profissional de secretariado, para ser gestor em seu sistema secretarial o profissional de secretariado precisa otimizar a qualidade dos relacionamentos profissionais e a confiança corresponde a um elemento útil para esta finalidade.

Segundo as considerações feitas anteriormente, constatamos que a confiança é o meio adequado para se conseguir dos pares e superiores uma maior colaboração na atuação empresarial. Partindo-se dessa premissa, consideramos válido postular que *em um contexto globalizado de mudanças e inovações constantes um gestor secretarial* apto decidir, agir e interagir de maneira assertiva no gerenciamento das rotinas secretariais precisa adotar modelos de relacionamento desenvolvidos e fundamentados em confiança, visando construir uma maior eficácia e uma maior qualidade nas interações produtivas, tanto no ambiente secretarial em específico quanto nos demais ambientes organizacionais.

Em outras palavras, consideramos que a confiança merece ser tratada pelo profissional de secretariado como um elemento de mediação capaz de tornar as relações mais concretas e facilitadoras na execução dos processos e rotinas secretariais da organização.

Cabe ressaltar que no âmbito do subsistema secretarial de relacionamento, mais notadamente, o profissional de

secretariado lida com todos os públicos da organização e, portanto, a confiança pode fortalecer esses relacionamentos e colaborar com o desenvolvimento das ações e o alcance dos objetivos organizacionais.

Neste contexto, o profissional de secretariado pode ter que enfrentar dificuldades relacionadas aos colaboradores no tocante às características negativas que podem se apresentar, como a falta de comprometimento com as ações, o descumprimento das atividades, falta de clareza comunicacional, inconsistência, incoerência e incompetência, que segundo a literatura científica já apresentada pode afetar negativamente o desenvolvimento mútuo da confiança.

Torna-se, portanto, necessário destacar o fato de que para empreender uma gestão por confiança dentro do sistema secretarial o profissional de secretariado provavelmente precisará desenvolver algumas habilidades, voltadas para a capacidade de priorizar a reciprocidade e boa vontade, descritas por alguns autores (HOSMER, 1995; NEWELL; SWAN, 2000 apud SATO, 2003) como sendo essenciais para o exercício da confiança.

Vale acrescentar que juntamente com essas habilidades acima citadas o profissional de secretariado também precisará se desenvolver no que se refere aos atributos constitutivos da confiança: integridade pessoal, benevolência relacional, honestidade e transparência

Sendo assim, podemos afirmar que a gestão por confiança não se constitui como um caminho fácil de seguir, e ao lidar com seus colaboradores o profissional de secretariado deverá monitorar e, caso necessário, contornar na medida do possível as dificuldades de relacionamento sempre que elas surgirem.

Mesmo assim, diante de todas as considerações feitas, podemos ver a adoção de uma Gestão por Confiança no sistema secretarial como um fator de otimização das relações

de trabalho, internas e externas, tornando-as mais abertas e cooperativas, e com isso o sistema secretarial pode torna-se mais efetivo para a organização.

## **5 Metodologia**

Este trabalho foi realizado mediante um levantamento das publicações científicas de diversos autores acerca dos temas tratados: o sistema secretarial, a gestão secretarial, e a gestão por confiança. Isso identifica o trabalho como pesquisa bibliográfica, definida por Gil (2009) como a utilização de informações produzidas por diferentes autores de um determinado campo, obtidas através de variados tipos de publicações.

[...] a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa. (GIL, 2009, p. 51).

De acordo com Severino (2007) a pesquisa qualitativa busca a compreensão de fenômenos complexos, de natureza sócio-cultural, que segundo Grande (2011) tornam-se acessíveis somente através de descrições e explicações atentas a fatores interferentes como história e subjetividade. Por se tratar da elaboração de uma discussão puramente teórica sobre a gestão por confiança em um sistema secretarial, feita sem o suporte de dados empíricos, pode-se também qualificar este trabalho como pesquisa qualitativa.

## **6 Resultados e Discussão**

A partir do levantamento feito neste trabalho verificou-se que a gestão por confiança pode contribuir para que as atividades desenvolvidas pelo profissional de secretariado no sistema secretarial efetivamente facilitem a interação com os demais subsistemas empresariais, tornando essa interação mais dinâmica, fluída, harmônica e efetiva para organização. Com essa premissa, constata-se que:

a) a gestão por confiança pode diminuir os custos processuais no alcance dos objetivos, visto que o profissional de secretariado participa ativamente nos processos decisórios com o fornecimento das informações e no suporte administrativo, comunicacional e logístico.

b) a gestão por confiança pode diminuir também o controle sobre as ações demandadas aos demais subsistemas secretariais e o custo desse controle, porém, vale ressaltar que a partir de uma observação atenta do sistema secretarial percebe-se o quanto a gestão do subsistema secretarial de relacionamento pode ser particularmente impactada pela adoção de uma gestão por confiança, posto que nesse subsistema são desenvolvidas as relações com os clientes, colaboradores e fornecedores.

c) considerando as duas dimensões da confiança, nas pessoas e nas instituições, no que se refere ao sistema secretarial e suas variadas parcerias e relacionamentos, a ênfase de uma gestão por confiança recai naturalmente sobre os aspectos da confiança ligados a pessoa.

## **7 Considerações Finais**

Ao desempenhar suas funções a equipe secretarial depende em grande parte da consolidação dos relacionamentos organizacionais. Diante disso, cabe perguntar se a gestão por



confiança pode contribuir para um melhor funcionamento do sistema secretarial?

Constata-se que a gestão por confiança pode sim otimizar o funcionamento do sistema secretarial, fazendo com que ele se desenvolva de forma mais segura e qualitativamente melhor.

Essa afirmação é notadamente marcante em se tratando da dinâmica interna do sistema secretarial, que envolve a interação entre os “pares”, ou seja, profissionais do secretariado trabalhando conjuntamente. Pode-se afirmar, portanto, que a adoção de uma gestão por confiança no sistema secretarial pode fortalecer a capacidade de ação do profissional de secretário, aumentar a colaboração e auxiliar na mobilização de equipes para ações integradas e cooperativas, reforçando assim os vínculos associativos.

Não obstante, no tocante a dinâmica estabelecida entre o sistema secretarial e o meio externo, demais subsistemas da empresa e parceiros, é necessário um cuidado redobrado com o processo de estabelecimento da relação de confiança posto que os atributos pessoais dos profissionais do secretariado de uma determinada organização podem ser generalizados de modo a identificarem a própria organização que estão representando.

Em outras palavras, refletindo sobre a atuação do profissional do secretariado como gestor do sistema secretarial, assume-se que a gestão por confiança é necessariamente uma via de mão dupla, posto que aspectos pessoais negativos atribuídos ao profissional de secretariado afetam a confiança dos parceiros nesse profissional.

Neste sentido, inúmeros fatores podem contribuir para o abalo da confiança depositada nos profissionais de secretariado: falta de comprometimento do profissional de secretário com as ações secretariais; descumprimento das atividades e processos da secretaria; falta de clareza comunicacional entre o profissional de secretariado e os

parceiros; inconsistência, incoerência e incompetência por parte do profissional de secretário; entre outras.

Concluindo, torna-se necessário ressaltar que todas estas constatações merecem maior aprofundamento e uma verificação mais ampla e sistemática a ser realizada em futuros trabalhos, tendo em vista que este constitui um estudo inicial e de natureza estritamente teórica, sem o suporte de dados empíricos obtidos em situações concretas vivenciadas por profissionais de secretário em diferentes tipos de organização.

Vários outros aspectos merecem ser melhor investigados, como por exemplo a interferência da cultura organizacional e da formação de cada profissional de secretário no que se refere aos modelos de gestão secretarial adotados ou priorizados.

## **Referências**

- ALMEIDA, Ana Márcia Batista; FEITOSA, Marcos Gilson Gomes. A construção de confiança na relação consultor-cliente: uma abordagem no conhecimento, na vida cotidiana e na prática reflexiva. Encontro da ANPAD, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EOR-A2047.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2017.
- ANTUNES, Chussy Karlla Souza. Tendências da atuação profissional consultoria secretarial: uma nova visão de realidade. In: DELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013.
- BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas**. Petrópolis: Vozes, 1975.
- BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. Gestão organizacional e papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**. Toledo: Edunioeste, 2004.
- CEOLIN, Jamara, BECKER, Graciele. **Gestão secretarial:**

uma nova visão de assessoramento nas organizações. Passo Fundo: [s.n.], 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. São Paulo: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração**. São Paulo: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

NEIVA, Edmea Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

FORD, Henry. **Minha vida e minha obra**. Rio de Janeiro: Companhia Editora Nacional, 1922.

GIL, A. C. Gestão de pessoas. In: GIL, A. C. (Org.). **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001. p.17-29.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo : Atlas, 2009.

GOMES, Eduardo Granha Magalhães. **Gestão por resultados e eficiência na administração pública**: uma análise à luz da experiência de Minas Gerais. São Paulo: EAESP/FGV, 2009.

GRANDE, Paula Baracat De. O pesquisador interpretativo e a postura ética em pesquisas em linguística aplicada. **Eletras**, v. 23, n. 23, dez. 2011.

LASTA, Adriane; SILVA, Alexandra da. O secretariado executivo e a função de gestão. **Secretariado Executivo em Revist@**. Passo Fundo, 2007. Disponível em:<<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1761>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

LIMA, Geraldine A. N. de; LIMA, Juvêncio B; TAKAKI, Heloísa R. de C. **Confiança e aprendizagem organizacional na formação de consórcios de PMEs para exportação.** Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2004.

LIMA, Solange Ferrari de; CARVALHO Pires de; GRISSON, Diller (Orgs.). **Manual do secretariado executivo.** 5. ed. São Paulo: D'livros, 2002.

MEDEIROS, J. B.; HERNADES L. **Manual da secretária.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MOTTA, F. C. P. O estruturalismo na teoria das organizações. **Revista de Administração de Empresas**, n. 4, p. 23-42, out/dez. 1970. Disponível em: <[www.spell.org.br/documentos/download/23166](http://www.spell.org.br/documentos/download/23166)>. Acesso em: 30 ago. 2014.

MOTTA, F. C.; VASCONCELOS, I. G. **Teoria geral da administração.** São Paulo: Thomson Learning, 2006.

MOTTA, Fernando C. P. **Teoria geral da administração: uma introdução.** São Paulo: Pioneira Administração e Negócios, 2000.

NAVARRO, Leila; GASALLA José María. **Confiança, a chave para o sucesso pessoal e empresarial.** São Paulo: Integre, 2007.

NONATO JUNIOR, Raimundo. A demarcação teórica das ciências secretarias: epistemologia e teoria científica em secretariado executivo. Congresso Regional de Gestão Executivo. **Anais...** Guarapuava – PR: UNICENTRO, 2008.

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional.** 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RODRIGUES, Magda Tyska. **Mais do que gerir, educar: um olhar sobre as práticas da gestão como práticas pedagógica.**

Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

SATO, Carolina Tiemi. Gestão baseada em relações de confiança. **Revista de Administração de Empresas**: São Paulo, v. 2, p. 2-11, jun. 2003.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Ana Cristina. **A atuação do secretário executivo na gestão da informação e do conhecimento**: excelência no secretariado. São Paulo: Ser Mais, 2013.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas Secretariais: essência para área secretarial. **Revista Excelência**, Recife, n. 35, p. 08-09, jul. 2012a.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretarias: gestão de processos administrativos. **Excelência Revista da Fenassec**, Recife, ano 8, n. 36, p. 08-09, out/dez. 2012b.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretarias: gestão de relacionamentos. **Excelência, Revista da Fenassec**, Recife, ano 10, n. 37, p. 10-12, jan/mar. 2013a.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretarias: gestão da comunicação organizacional. **Excelência Revista da Fenassec**, Recife, ano 10, n. 38, p. 08-09, abr/jun. 2013b.

SIQUEIRA, Márcia. Apoio logístico: um dos pilares da gestão do sistema secretarial. **Excelência Revista da Fenassec**, Recife, ano 10, n. 39, p. 14-15, jul/set. 2013c.

ZANINI, Marcos Túlio. **Gestão pela confiança**. São Paulo: ABRH, 2008.

VELOSO, Ana et al. A confiança organizacional e a gestão de recursos humanos. VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia, 7., 2010, Braga. **Anais...** Braga – Portugal: Universidade do Minho, 2010. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/profile/Ana\\_Veloso3/publication/n/228842451\\_A\\_confianca\\_organizacional\\_ea\\_gestao\\_de\\_recursos\\_humanos/links/00b7d51a4c0cc457ea000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ana_Veloso3/publication/n/228842451_A_confianca_organizacional_ea_gestao_de_recursos_humanos/links/00b7d51a4c0cc457ea000000.pdf)>. Acesso em: 05 abr. 2017.

WEBER, Max. **Economia e sociedade:** fundamentos da sociologia compreensiva. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 1999.

# TEORIA E PRÁTICA NA CONSULTORIA SECRETARIAL

Alberto Santos ARRUDA<sup>10</sup>

Chussy Karlla Souza ANTUNES<sup>11</sup>

Tereza Raquel Ferreira de SOUZA<sup>12</sup>

## 1 Introdução

A atuação do profissional de secretariado começou a se destacar dentro das estruturas organizacionais nas décadas de 1950 e 1960, período em que seu trabalho centrava-se no desempenho das técnicas secretariais. Somente a partir da complexidade das informações geridas nas organizações o secretário passou, processualmente, de uma posição operacional para gerencial (NONATO JÚNIOR, 2009).

Nota-se que a complexidade das atividades administrativas organizacionais também foi um dos fatores que contribuiu para que o secretário deixasse de desempenhar apenas funções operacionais e passasse a atuar em atividades gerenciais. Como observa Siqueira (2012a), a área secretarial pode ser considerada um sistema secretarial, ou seja, um sistema administrativo cujas atividades guardam grande complexidade e complementaridade. Segundo a autora, corresponde a um núcleo de co-gestão composto por um conjunto de partes integrantes e interdependentes – os seus subsistemas – que fornecem apoio às áreas funcionais da organização.

---

<sup>10</sup> Prof. do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.

prof.alberto.arruda@gmail.com

<sup>11</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas CCAE UFPB entre 2010 e 2015. Atualmente é Prof. <sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA UFPE. chussysa@gmail.com

<sup>12</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
stefhanny\_teya@hotmail.com

O Secretário de hoje não desempenha apenas atividades rotineiras de uma secretária, pois precisa ter competência suficiente para desenvolver atividades mais complexas como a assessoria executiva, a gestão e a consultoria secretarial. Essas atividades não surgiram por acaso, elas são fruto da conquista de espaço no mercado através do desempenho profissional, das lutas da classe por direitos legais e de formação diferenciada, sobretudo através dos cursos universitários.

Dentre as diversas atividades complexas desenvolvidas pelo secretário, neste trabalho colocamos em evidência atividade de consultoria. Entendemos que consultoria é uma atividade em que o profissional necessita de sólidos conhecimentos que lhe permitam observar e estudar uma determinada situação em uma dada empresa, de modo a emitir um parecer e propor métodos de ação e inovação, podendo ainda, em alguns casos, auxiliar na condução da implantação desses métodos.

Para Schumacher, Portela e Pereira (2010), como consultor o secretário pode desenvolver atividades como: realizar levantamentos de dados na empresa em que trabalha, elaborar diagnósticos, prever possíveis problemas, opinar, aconselhar, recomendar soluções, assessorar e auxiliar os executivos, promovendo estabilidade, sustentabilidade e alcance dos objetivos almejados.

Antunes (2013a, p. 404) corrobora esse pensamento, acrescentando que a consultoria secretarial tem seu campo de atuação direcionado: “Está relacionada a uma melhoria, aperfeiçoamento, inovação empreendedora no e para o sistema secretarial”.

Mesmo com a evolução da profissão e do perfil de atuação secretarial, a prática da consultoria secretarial ainda é pouco conhecida nas organizações e no mercado. Não obstante, como destacam Schmitz e Schmidt (2016, p. 223),



“[...] apesar de ser um ramo relativamente novo, não somente para o mercado, mas inclusive para os cursos de secretariado executivo, a consultoria secretarial pode ser considerada uma carreira promissora e instigante.” Essa perspectiva é também adotada por Schmitz, Battisti e Santos (2015) ao afirmarem que “[...] o ramo da consultoria atrelado às características do profissional de secretariado executivo é um nicho de mercado bastante promissor e em franco crescimento.”

Neste trabalho, nosso objetivo geral foi compreender como é realizada a consultoria secretarial enfocando sua *práxis* no mercado. Para tanto, assumimos como objetivos específicos: a) levantar na literatura o conceito e os procedimentos para uma consultoria; b) buscar informações sobre o emprego desses procedimentos em serviços de consultoria secretarial; e c) fazer uma reflexão sobre e relação entre as dimensões teórica e prática da consultoria secretarial.

A pesquisa tem uma natureza exploratória, cujo objeto de estudo encontra-se ainda pouco investigado (VERGARA, 2007). Os procedimentos adotados são em parte característicos de uma pesquisa bibliográfica, definida por Gil (2009) como a utilização de publicações de diferentes autores encontradas em diversas fontes (livros, periódicos, internet, entre outras), e são em parte característicos de uma pesquisa empírica qualitativa, uma vez que as informações sobre o emprego de procedimentos de consultoria em serviços reais de consultoria secretarial foram obtidas mediante o depoimento de uma profissional do secretariado atuante no mercado de consultoria, o que configura um modelo de estudo de caso, definido como uma “pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos [...]” (SEVERINO, 2007).

Verificamos que nem todas as etapas da consultoria dispostas na literatura científica atendem plenamente a prática da consultoria secretarial interna, e por isso propusemos um

novo roteiro para sua realização, composto pelas seguintes etapas: identificação da necessidade de consultoria, diagnóstico, *feedback*, implementação, finalização, acompanhamento e avaliação de resultados.

## **2 Sistema Secretarial**

Um “sistema” é, basicamente, um organismo dinâmico delimitado por uma fronteira e formado tanto pelos elementos que o compõem quanto pelas relações entre esses elementos. Os elementos do sistema são considerados “subsistemas” interligados, ou seja, relacionados entre si. O conceito de sistema, cunhado por Bertalanffy (1982), valoriza não apenas as relações que ocorrem entre os subsistemas, mas também as relações que o sistema como um todo mantém com outros sistemas, o que ocorre no caso dos sistemas denominados de *abertos*. Também é importante esclarecer que cada subsistema pode corresponder a um sistema na medida em que forem salientados seus subsistemas (sub-subsistemas).

A relevância do conceito está no fato de que, como observa Morgan (2011), podemos definir a organização como sendo um sistema e, nesse caso, suas partes integrantes podem ser compreendidas como subsistemas.

Sendo assim, a área secretarial é simultaneamente um subsistema organizacional e um sistema secretarial que, de acordo com Siqueira (2012a), é de grande importância no desenvolver das atividades administrativas da empresa (sistema) e muitas vezes funciona como o elo entre processos, pessoas e informações no âmbito organizacional.

Diversas atividades administrativas da empresa são de competência do sistema secretarial e cabe ao profissional de secretariado fazer a gestão secretarial de modo a planejar, organizar, estabelecer procedimentos e técnicas adequadas para o correto cumprimento do seu trabalho.

Segundo a proposta de Siqueira (2012a), podemos utilizar a teoria de sistemas para subdividir o sistema secretarial em quatro subsistemas integrados e interdependentes, com o intuito de melhor compreender e estudar suas atribuições e, assim, determinar as técnicas específicas mais adequadas para o correto cumprimento do seu trabalho.

De acordo com Siqueira (2012a), o sistema secretarial abarca diferentes atribuições e, por isso, é possível subdividi-las de modo a formar quatro subsistemas secretariais: gestão de processos administrativos, gestão de relacionamentos, gestão para apoio logístico e gestão da comunicação organizacional. Cada um desses subsistemas tratados pela autora apresenta especificidades, conforme disposto a seguir.

a) Subsistema de gestão de processos administrativos: de acordo com Siqueira (2012a, p. 08), “compreende o planejamento, organização e execução de atividades de forma sistematizada das atribuições da área funcional ou unidade organizacional que atua”.

É importante compreender que para a plena gestão do subsistema de gestão de processos administrativos é necessário que o secretário tenha visão holística do ambiente macro que está inserido, a organização.

Ainda no que se refere à plena gestão do referido subsistema, Siqueira (2012b) ressalta que é fundamental: que o secretário conheça a estrutura organizacional, já que é determinante para o entendimento dos papéis que cada área funcional representa para a organização; tenha domínio da missão, metas e fluxo de atividades da área funcional que secretaria; compreenda as atividades sobre sua responsabilidade e o impacto que as mesmas têm em relação aos demais setores da organização.

Algumas das principais atribuições deste subsistema são: organização do ambiente, organização do expediente

diário, sistematização do fluxo de atividades e gestão da área secretarial (SIQUEIRA, 2012b).

b) Subsistema de gestão de relacionamentos: compreende a forma como a organização se relaciona com os *stakeholders* (clientes, acionistas, sociedade, órgãos reguladores, fornecedores e colaboradores). É importante destacar que manter um bom relacionamento com os *stakeholders* é essencial para a solidificação da imagem e manutenção da competitividade organizacional (SIQUEIRA, 2013a).

c) Subsistema de gestão de apoio logístico: Siqueira (2013b, p. 14) considera esse subsistema secretarial como um dos pilares da gestão do sistema secretarial como um todo, e “concentra a atribuição e responsabilidade de gerir um conjunto de atividade para que o resultado final seja atingido com eficiência e eficácia, por meio da coordenação e maximização dos recursos, tanto interno quanto externo.”

d) Subsistema de gestão da comunicação organizacional: por fim, Siqueira (2012a, p. 08-09) afirma que o subsistema de gestão da comunicação organizacional “visa conhecer as diretrizes, políticas, táticas, estratégias, métodos e ferramentas; aplicá-las e administrá-las, com o objetivo de alcançar os melhores resultados, sempre primando pela manutenção da cultura e da identidade organizacional”.

Diante do exposto, assume-se que para o bom andamento do trabalho do Secretário Executivo dentro de cada subsistema secretarial, este deve ser conhecedor das técnicas secretariais e estar atualizado sobre as ferramentas que podem auxiliá-lo em como, por exemplo, o uso de recursos de informática, pois se utilizados adequadamente os vários recursos à disposição tendem a organizar e facilitar o trabalho de um secretário.

Pode-se considerar também que o Secretário Executivo necessita ter visão holística do ambiente de modo a atuar para

a melhoria constante do sistema secretarial, inclusive desenvolvendo ou empregando métodos e práticas que podem levar a mudanças profundas. Neste sentido, destacaremos a Consultoria como uma prática que pode se tornar importante ou mesmo indispensável para o sistema secretarial.

### **3 Consultoria**

Atualmente, vários fatores fizeram aumentar nas organizações a demanda por trabalhos de consultoria: a globalização, o crescimento do parque empresarial, a maior exigência por parte dos clientes, a evolução da tecnologia e as exigências impostas pelo mercado altamente competitivo. Oliveira (2012, p. 10), por exemplo, afirma em relação a esse fenômeno que: “[...] as empresas devem estar atualizadas com as modernas metodologias e técnicas administrativas, que estão sendo utilizadas no mundo empresarial, e os consultores competentes podem auxiliar neste processo.”

#### **3.1 Contexto da consultoria nas organizações**

A busca por serviços de consultoria, diferentemente do que alguns pensam, não é realizada apenas quando existe uma crise empresarial. Na verdade ela pode acontecer nas empresas enquanto se planejam para o futuro e por isso necessitam de orientações, ou quando estão passando por grandes mudanças e sentem a necessidade de auxílio de especialistas para sustentação de suas decisões. Nesse contexto, a consultoria é vista como sendo:

Um processo interativo de um agente de mudanças externo à empresa, o qual assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e profissionais da referida empresa nas tomadas

de decisões, não tendo, entretanto, o controle direto da situação. (OLIVEIRA, 2012, p. 4).

A necessidade por esses serviços, ou seja, a identificação da necessidade de contratação de serviços de consultoria, deve sempre partir da empresa, pois ela é quem detém o poder de efetuar mudanças ou tomar decisões.

Contudo, para a contratação de uma empresa de consultoria ou de um consultor autônomo, a organização deverá prestar bastante atenção, pois existem vários tipos de empresas de consultoria que adotam metodologias diferentes de atuação.

As organizações devem estar cientes de suas reais necessidades e qual tipo de consultoria se encaixará melhor em sua natureza. A forma de atuação dos consultores, ou das empresas de consultoria, pode minimizar ou maximizar custos, agilizar ou retardar serviços, gerar menor ou maior resistência por parte do pessoal da empresa, o que significa que o resultado dependerá em grande medida da escolha feita na contratação.

### 3.2 Consultoria e sua tipologia

A classificação tipológica para uma consultoria apresentada por Oliveira (2012) não pode ser considerada completa, tendo em vista a complexidade dos tipos de consultoria existentes, mas o autor conseguiu alocar diferentes empresas de consultoria em um tipo genérico de atuação e de interação com as organizações, classificando-as a partir de dois critérios: quanto a sua estrutura e quanto a sua amplitude.

Quanto à sua estrutura o autor subdivide a consultoria em “de pacote” e “artesanal.”

a) Consultoria de pacote: traz um projeto com metodologias pré-projetadas e já utilizadas em outros trabalhos/empresas. Geralmente, possui um custo mais baixo.

b) Consultoria artesanal: a consultoria artesanal, por outro lado, oferece ao cliente um trabalho com metodologias personalizadas para seus problemas e, por isso, na maioria das vezes ela é mais demorada e seu custo é maior.

Em geral, afirma o autor, esse custo maior é compensado ao fim do projeto, pois como as metodologias e técnicas da consultoria são desenvolvidas em conjunto com o cliente, favorecem um melhor treinamento e assimilação da metodologia utilizada.

Quanto à amplitude, Oliveira (2012) classifica a consultoria em “especializada”, “total” e “globalizada.”

a) Consultoria especializada: trabalha com um ou poucos assuntos de um campo de conhecimento. Nos últimos anos, em comparação com os demais tipos essa modalidade de consultoria apresentou um maior crescimento no mercado.

Por ser realizada apenas dentro do campo de conhecimento para o qual foi solicitada, antes de efetuar a contratação a empresa cliente deverá certificar-se de que o assunto foi realmente bem definido, caso contrário, o trabalho do consultor não irá alcançar o objetivo que a empresa deseja.

b) Consultoria total: é utilizada para tratar de assuntos que envolvem praticamente todos os setores de uma empresa. Na maioria das vezes a consultoria total trata as questões da consultoria de maneira não integrada, fator este que fez surgir consultoria total integrada, que também atua em várias atividades da empresa cliente, porém utilizando-se de metodologias integradas e interativas.

Essas metodologias buscam trabalhar os diferentes assuntos abordados na consultoria, de forma interativa buscando uma ligação entre eles.

c) Consultoria globalizada: de acordo com Oliveira (2012, p. 68) a “consultoria global ou globalizada é a que consolida serviços em empresas globalizadas e que atua em diferentes países.”

As consultorias ainda podem receber uma classificação se levada em consideração a vinculação do consultor (OLIVEIRA, 2012; BLOCK, 2013). Sendo assim, cabe abordar esse aspecto que pode ser de relevância para o profissional de secretariado.

No que se referem ao vínculo, as consultorias podem ser realizadas por consultores internos ou externos (consultores autônomos ou empresas de consultoria). Nessa perspectiva, podemos classificar as consultorias em consultorias: a) internas; e b) externas.

a) Consultoria interna: é realizada por alguém do quadro de funcionários da empresa. A escolha deste consultor traz vantagens por ser ele um conhecedor da cultura da organização, dos funcionários e das dificuldades cotidianas da empresa, contudo apresenta desvantagens na medida em que, pelo fato de ser um funcionário da empresa, poderá ter menor liberdade de emitir sua opinião e possivelmente terá uma menor aceitação nos níveis superiores da empresa (OLIVEIRA, 2012).

b) Consultoria externa: diferentemente dos consultores internos, os consultores externos são profissionais sem vínculo prévio ou permanente com a empresa contratante. A consultoria externa pode ser realizada por uma pessoa individualmente ou uma empresa de consultoria. Esse tipo de consultoria traz o benefício da imparcialidade e apresenta uma visão de mercado mais ampla, uma vez que presta este serviço a outras empresas.

O profissional consultor externo possui maior liberdade na execução de tarefas, contudo, por não ser conhecedor de grande parte dos aspectos informais da empresa pode apresentar fragilidades.

### 3.3 Fases da consultoria



O serviço de consultoria envolve algumas etapas ou fases que vão desde o contato inicial até a finalização do serviço. Todas essas fases apresentam sua devida importância para que o trabalho final alcance os resultados almejados.

Mancia (1997) propõem uma subdivisão da consultoria em seis fases: “entrada”, “contrato”, “diagnóstico”, “*feedback*”, “implementação” e “finalização.”

### *3.3.1 Entrada*

Na entrada ocorre o primeiro contato formal entre o consultor e a empresa cliente. Este é um momento de sondagem para ambos.

Nesta fase inicial o consultor busca conhecer a cultura da empresa, seus objetivos, sua expectativa, seus desafios, sua abertura para a consultoria, bem como os riscos de não conseguir realizar um bom trabalho. Mancia (1997) destaca que nesta fase é realizado um mapeamento genérico da situação.

### *3.3.2 Contrato*

A fase do contrato caracteriza-se por detalhar e documentar o escopo da consultoria. Oliveira (2012, p. 121) considera que “o contrato dos serviços de consultoria deve ser bem definido, bem como entendido, aceito e respeitado pelas partes envolvidas.”

### *3.3.3 Diagnóstico*

Na fase do diagnóstico o consultor utiliza-se do seu conhecimento para obter dados que o guiarão no desenvolvimento do perfil da intervenção.

Para Mancia (1997) esta fase é definida pela utilização do conhecimento sistematizado através de métodos e técnicas que definam com precisão os dados e fatos obtidos. Os métodos que podem ser utilizados são inúmeros e seu uso dependerá do problema apresentado e do perfil do consultor.

#### 3.3.4 *Feedback*

Ao analisar os dados obtidos na fase de diagnóstico o consultor estudará os problemas encontrados e buscará desenvolver métodos que melhorem o trabalho da empresa cliente. Os dados trabalhados deverão ser expostos para o gerente ou grupo envolvido na consultoria, a depender do consultor, juntamente com as recomendações para sua melhoria.

Block (2013) afirma que ao dar *feedback* a uma organização, o consultor poderá encontrar certa resistência aos dados, principalmente se estes se referirem a questões importantes da empresa, e sendo assim o consultor deverá saber trabalhar com situações desse gênero. Oliveira (2012, p. 132) considera que o consultor deve “criar situações em que as mudanças sejam entendidas e aceitas como coisas necessárias para a empresa cliente e, portanto, para todos que fazem parte da mesma.”

Desta forma, para que o resultado da consultoria seja o planejado pelo consultor, os envolvidos no projeto deverão aceitar e buscar colocar em prática as recomendações feitas no *feedback*.

#### 3.3.5 *Implementação*

Mancia (1997) afirma que “A implementação consiste em colocar em prática ou a campo as alternativas de soluções para os problemas detectados na fase de diagnóstico”.

Esta fase tem gerado algumas discussões, pois alguns consultores acreditam que ao implementar, ou seja, ao executar mudanças ele deixará de assumir o seu papel de consultor e passará a assumir o papel de gerente, que é o detentor do real poder de efetuar mudanças. Turner (1989, p.10) sistematiza essa discussão:

Alguns argumentam que aquele que ajuda a efetivar as recomendações toma o lugar do executivo e, portanto, excede os limites legítimos da consultoria. Outros acreditam que quem considerar a implementação como responsabilidade apenas do cliente falha como profissional, pois recomendações não implementadas são um desperdício de dinheiro e tempo.

Vemos o consultor como o profissional que realiza um trabalho intelectual de auxílio à tomada de decisão. Esse trabalho exige raciocínio para resolver, projetar, avaliar, conduzir e controlar desafios organizacionais, normalmente dependendo do conhecimento de matérias para as quais se fazem necessários o aprendizado e o estudo. Desse modo, ajuda a gestão organizacional a aprimorar, desenvolver e melhorar a efetividade de uma determinada área através de inovações ou teorias.

Diante deste embate, entendemos que o consultor pode, em alguns casos, auxiliar na condução da implementação sem que com isso seu serviço perca a natureza de consultoria.

### *3.3.6 Finalização*

Todas as fases citadas anteriormente são pré-requisitos para a fase de finalização. Para Mancia (1997) a característica desta fase é a de ser precedida por todas as outras e não provocada por uma quebra de contrato.

Neste sentido, segundo Schein (1972 apud MANCIA, 1997) o seu principal problema seria o termino prematuro, sem que se tivesse garantido o mínimo de mudanças observáveis nos procedimentos propostos.

Cabe ressaltar que essas seis fases são frequentemente adotadas em se tratando da consultoria secretarial, a exemplo do que propõe Antunes (2013).

## **4 A Consultoria Secretarial**

De acordo com Antunes (2013b) o sistema secretarial impacta diretamente para o alcance dos objetivos da organização, e como qualquer outro subsistema organizacional, merece um olhar atento sobre sua efetividade funcional.

Não raramente, esse olhar implica em um processo de consultoria voltado para a melhoria do fluxo interno do sistema secretarial e, conseqüentemente, de toda organização. O profissional mais adequado para realizar essa consultoria é, via de regra, o próprio secretário(a), considerando-se que o profissional de secretariado executivo é o responsável por gerir o sistema secretarial.

### **4.1 O secretário Atuando como Consultor**

A área secretarial veio passando por várias transformações ao longo dos anos e, como citamos anteriormente, atualmente o secretário é visto como gestor do sistema secretarial, ganhando características de um profissional especialista.

O secretário executivo tornou-se um profissional com uma formação diferenciada que surgiu e se estabeleceu para atender demandas novas e crescentes de um mercado que muda e se atualiza de forma rápida, e por isso encontra-se

capacitado para atuar em diferentes mercados de forma eficiente e reconhecida. Trata-se, portanto, de um profissional capaz de conquistar novos espaços que vem se firmando como atuante no campo da consultoria secretarial (SCHMITZ; SCHMIDT, 2016).

Segundo destacam Schmitz, Battisti e Santos (2015), a consultoria passou a integrar o perfil do secretário executivo já a partir da década de 90, exigindo uma visão sistêmica generalista além da habilidade de elaborar projetos analíticos e apresentar relatórios informativos capazes de subsidiar os gestores no desenvolvimento organizacional.

Assim sendo, espera-se que esse profissional esteja em condição de realizar o trabalho de consultoria secretarial, quer seja ela interna, quando o secretário faz parte do quadro de funcionários da empresa, quer seja ela externa, quando o secretário for um agente externo da empresa.

Para Antunes (2013b), em ambos os casos a consultoria secretarial está relacionada a melhorias, avanços e inovações empreendedoras *no e para* o sistema secretarial, e deve seguir as etapas estabelecidas. Não obstante, a autora reconhece discrepâncias entre elas: por um lado, o secretário consultor interno é a escolha natural quando surgem dificuldades no sistema secretarial que levam a necessidade de elaboração de um plano ou projeto de melhoria; por outro lado, o secretário consultor externo é um empresário, dono de seu próprio negócio, trabalhando em um mercado competitivo, para clientes diversificados e exigentes, e por isso deverá firmar-se nesse mercado, respondendo a demandas diferenciadas.

A autora propõe para a consultoria a adoção das etapas descritas por Mancia (1997), que abordamos anteriormente (capítulo 3): entrada, contrato, diagnóstico, *feedback*, implementação e finalização. Entretanto, ao analisarmos estas etapas verificamos que nem todas atendem plenamente a prática da consultoria secretarial interna e, por essa razão,

elaboramos uma nova proposta de roteiro de etapas para sua realização, apresentada no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Proposta de roteiro para sua realização de consultoria secretarial interna

<b>CONSULTORIA SECRETARIAL INTERNA</b>	
<b>Etapas</b>	<b>Passos</b>
<b>1</b>	<b>Identificação da Necessidade de Consultoria</b>
<b>2</b>	<b>Diagnóstico</b>
<b>3</b>	<i>Feedback</i>
<b>4</b>	<b>Implementação</b>
<b>5</b>	<b>Finalização</b>
<b>6</b>	<b>Acompanhamento</b>
<b>7</b>	<b>Avaliação de Resultados</b>

A identificação da necessidade de realização de uma consultoria secretarial interna pode ser percebida tanto pelo secretário quanto pelo gestor e, sendo assim, solicitada a qualquer momento. O diagnóstico, o *feedback*, a implementação e a finalização, etapas subsequentes, seguem o conceito das etapas da consultoria que abordamos anteriormente (capítulo 3). Em seguida, devem ocorrer o acompanhamento e a avaliação de resultados que são etapas em que o secretário, por ser um funcionário da empresa, continuará acompanhando todas as mudanças que ocorrerem na pós-implementação, detendo assim o poder de avaliar as consequências da consultoria realizada.

A consultoria secretarial interna, também pode ser uma consultoria informacional, que é a realização de pesquisas e levantamentos de dados, apresentados em relatórios consubstanciados que servirão de suporte ao processo decisório da organização (ANTUNES, 2013a).

Oliveira (2012) acredita que apenas o consultor externo consegue exercitar, na plenitude, a consultoria empresarial e, corroborando seu pensamento, abordaremos a forma de atuação do secretário como consultor externo, seguindo as

etapas estabelecidas por Mancia (1997) para o consultor externo, citadas anteriormente.

Normalmente é a empresa contratante que vem em busca do serviço do secretário consultor e o seu primeiro encontro corresponde a um momento de sondagem para ambos. Passado esse momento de sondagem, para a iniciação efetiva do trabalho se faz necessária a elaboração de um contrato que tem o objetivo de documentar e delinear o escopo da consultoria.

No terceiro momento, o secretário deve procurar conhecer atentamente o sistema secretarial sobre o qual prestará a consultoria: o seu fluxo diário (documentos, informações e pessoas); a importância e a ligação do setor com os demais setores da organização; as pessoas que estão inseridas mais diretamente no setor; e o trabalho que desempenham e de que forma o fazem, sobretudo quanto aos recursos e estratégias utilizadas para facilitar esse trabalho.

De posse desses e de outros dados que se fizerem necessários, o secretário consultor buscará delinear a proposta de intervenção, ou seja, através do seu conhecimento e experiência profissional, o secretário consultor fará a análise dos dados obtidos e indicará ações que visem a melhoria do sistema secretarial e, conseqüentemente, de toda a organização. Essas propostas serão organizadas em forma de projeto, e trarão programas, ações e atividades de intervenção para solução ou minimização dos problemas encontrados, que serão apresentados para o(s) respectivo(s) responsável(éis), que pode ser o próprio contratante ou um seu representante. Neste momento, o secretário consultor poderá encontrar algum tipo de resistência, por isso é importante que o mesmo possua além do conhecimento teórico, habilidades de comunicação, liderança, persuasão e habilidades relacionais.

Se as propostas forem aceitas pelo gerente organizacional, possuidor do poder deliberativo, o consultor

poderá em um segundo momento, auxiliar e dar assistência na implementação dos programas, ações e atividades propostas (BLOCK, 2013). Cabe ressaltar que, por não possuir poder deliberativo direto para implementar mudanças, o secretário consultor apenas sugere-as, justificando os motivos para essas melhorias/mudanças no ambiente, todos embasados nos seus estudos e análise ambiental.

O serviço de consultoria secretarial pode ser finalizado após as recomendações feitas pelo secretário ou pode continuar se as recomendações forem acatadas pelo gerente e colocadas em prática. No segundo caso, o secretário consultor apenas se desligará da empresa quando observar que as recomendações propostas estão sendo implantadas de forma correta e que o sistema secretarial está andando corretamente.

O secretário consultor realiza um trabalho intelectual de auxílio à tomada de decisão. Por isso é necessário que ele possua conhecimento na área em que deseja desenvolver seu trabalho de consultoria, buscando sempre estar atualizado com as novidades da área e participar de eventos que proporcionem ganho de conhecimento. Por fim, é necessário que atue com postura ético-profissional, sendo a confiabilidade um fator fundamental nas consultorias organizacionais

Neste trabalho buscamos informações sobre os procedimentos concretamente adotados em uma empresa que presta serviço de consultoria secretarial, visando com isso alimentar uma reflexão sobre e relação entre a teoria e a prática da consultoria secretarial.

Mais precisamente, de uma forma menos substantiva do que a exigida em um estudo de caso, definido por Gonçalves (2005, p. 64) como “um tipo de pesquisa qualitativa, entendido como uma categoria de investigação que tem como objeto o estudo de uma unidade de forma aprofundada”, procuramos registrar a experiência de uma



secretária executiva à frente de uma empresa que fornece serviços de consultoria secretarial.

#### 4.2 Relato de um Profissional de Secretariado

A profissional contatada possui formação em secretariado executivo e atua neste ramo, trabalhando na referida empresa há quatro anos. Após esclarecermos o propósito da pesquisa, obtivemos sua colaboração voluntária.

Durante a realização dessa pesquisa a empresa procurada realizava exclusivamente serviços de consultoria voltada para a área secretarial e tinha como objetivo identificar os fatores críticos que influenciam diretamente no desempenho da empresa (ou departamento) e propor as melhorias necessárias para seu pleno funcionamento.

Algumas das atividades desenvolvidas pela empresa naquela época eram: organização de rotinas e ambientes, organização de arquivos físicos e eletrônicos, implantação de controles financeiros, gerenciamento administrativo e assessoria Executiva (atendimento e apoio estratégico ao executivo/empresário).

O recurso utilizado para o levantamento dos dados foi um roteiro de perguntas qualificado como questionário, instrumento que é definido por Marconi e Lakatos (2010, p. 184) como “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito”.

O referido roteiro foi enviado para a secretária executiva através de e-mail, juntamente com uma carta de apresentação da pesquisa e com o termo de consentimento livre e esclarecido. No decorrer de uma semana houve o retorno desse instrumento devidamente respondido.

De posse dos dados provenientes do instrumento, procuramos capturar a perspectiva de atuação da profissional,

buscando clarificar a relação entre aquele exemplo de atuação em consultoria com a teoria estudada na literatura científica sobre o tema, conforme explanaremos a seguir.

Um primeiro ponto abordado foi a concepção da profissional acerca da consultoria. Com a intenção de qualificar o serviço ofertado pela empresa apresentamos três diferentes conceitos de consultoria e solicitamos que a entrevistada escolhesse dentre eles o que melhor definiria aquele adotado em sua empresa. A resposta apresentada revelou a seguinte noção de consultoria secretarial: correspondente a um serviço prestado por um profissional qualificado, com o objetivo de analisar situações de uma empresa, desenvolver e aplicar soluções que visem seu melhoramento. Vale ressaltar que nesta noção estão presentes tanto uma referência ao trabalho a ser executado quanto a referência ao profissional adequado para sua execução.

Preocupamo-nos também em registrar a experiência da empresa no ramo de consultoria secretarial. A profissional informou que já havia atuado em consultorias secretariais em um total de 28 empresas. Esse dado atesta a existência de uma demanda no mercado, ou seja, a busca pelo serviço de consultoria secretarial.

No que se refere ao tipo de consultoria prestado pela empresa, nos foi informado que a consultoria artesanal é a única utilizada, dado que oferece ao cliente um trabalho com metodologias personalizadas ao seu problema.

Em se tratando da amplitude da consultoria praticada, a profissional revelou que o escritório presta a consultoria especializada, realizada apenas dentro do campo de conhecimento para o qual foi solicitada, podendo incidir sobre outros setores da empresa além da secretaria, dependendo da demanda da empresa contratante.

Ao perguntarmos se para realização do trabalho de consultoria a empresa tinha como rotina firmar um documento

formal (contrato) com a empresa cliente a resposta foi afirmativa, e nos foi dito que o contrato busca não apenas formalizar como também detalhar e documentar o escopo da consultoria.

Considerando ser de grande relevância o passo inicial da consultoria, questionamos a profissional sobre esse aspecto da abordagem da empresa junto aos clientes. Constatamos que a empresa de consultoria secretarial realiza diagnóstico da empresa cliente como passo inicial da consultoria propriamente dita, e que os métodos utilizados para obter os dados para o diagnóstico são: entrevistas com gestores e acompanhamento da rotina de trabalho das secretarias. Foi ressaltado que após obter e analisar os dados da empresa cliente, os próximos passos a serem realizados seriam desenvolver métodos que melhorassem o trabalho da empresa e expor as propostas formuladas de maneira clara e convincente para a empresa cliente, facilitando sua opção por acatar ou não essas propostas.

Outro aspecto importante que tentamos analisar foi a existência de algum processo de intervenção proposto pela empresa de consultoria secretarial. Verificamos que, de fato, a empresa adota uma fase de intervenção da qual fazem parte atividades de treinamento, implantação de processos organizacionais, recrutamento e seleção de secretários.

Por fim, no intuito de verificar se após o término do trabalho de consultoria o consultor continua mantendo contato com a empresa isso também foi questionado. Fomos então informados de que não faz parte da prática da empresa manter algum contato com a empresa contratante após o término do trabalho de consultoria.

Neste cenário amplo, identificamos alguns elementos relacionados ao nosso principal objetivo, que é o de encaminhar uma reflexão sobre a relação entre a teoria e a prática da consultoria secretarial.

Em primeiro lugar, ao olharmos mais atentamente a concepção de consultoria apresentada pela profissional, observamos que ela contém uma referência a uma “aplicação” de soluções que visem o melhoramento da empresa cliente, o que demarca uma posição contrária a literatura da área segundo a qual o processo de consultoria se dá por concluído a partir da apresentação das sugestões elaboradas.

Outra discrepância entre teoria e prática se revela no aspecto intervencionista adotado pela profissional, explicitado quando mencionadas as atividades de treinamento e implementação, entre outras anteriormente citadas, que fazem parte do serviço de consultoria prestado por sua empresa.

Observamos outra discrepância quanto à abrangência da consultoria secretarial descrita na literatura sobre o tema e a prática exercida na empresa secretarial consultada. Mais precisamente, enquanto Antunes (2013a, p. 404) propõe que a consultoria secretarial tem seu campo de atuação direcionado, relacionado “[...] a uma melhoria, aperfeiçoamento, inovação empreendedora no e para o sistema secretarial”, a profissional afirma, como anteriormente relatado, que a consultoria que realiza focaliza o campo secretarial, porém pode abarcar outros setores se assim solicitar a empresa contratante.

## **5 Considerações Finais**

Considerando o levantamento na literatura científica e as informações obtidas de uma profissional do secretariado atuante no mercado da consultoria secretarial há quatro anos, conclui-se que o profissional mais adequado para realizar a consultoria secretarial é, via de regra, o secretário executivo, porém como podemos identificar quando esse profissional está realmente apto para realizar consultoria?

Alves (2009 apud ANTUNES, 2013a) afirma que a carreira de consultores está baseada no seguinte tripé:

formação acadêmica, idade e experiência profissional. O presente trabalho corrobora essa afirmação no tocante ao papel da experiência, uma vez que constatamos que apenas o conhecimento teórico não é suficiente para que o profissional exerça bem a consultoria secretarial.

Através do relato da profissional do secretariado pudemos verificar que a *práxis* da consultoria secretarial em muitos momentos se assemelha ao que encontramos disposto na literatura, porém verificamos discrepâncias entre as dimensões teoria e prática da consultoria secretarial no que se refere: (a) à concepção de consultoria apresentada pela profissional; (b) ao aspecto intervencionista por ela adotado; e (c) à abrangência da consultoria.

Observamos que a concepção de consultoria apresentada pela profissional contém uma referência a uma “aplicação” de soluções que visem o melhoramento da empresa cliente; que a profissional adota uma fase de intervenção da qual fazem parte atividades de treinamento, implantação de processos organizacionais, recrutamento e seleção de secretários, fatos que demarcam uma posição contrária a literatura da área segundo a qual o processo de consultoria se dá por concluído a partir da apresentação das sugestões elaboradas; e que a profissional afirma que a consultoria que realiza focaliza o campo secretarial, porém pode abarcar outros setores se assim solicitar a empresa contratante, enquanto Antunes (2013a, p. 404) propõe que a consultoria secretarial tem seu campo de atuação direcionado para “[...] uma melhoria, aperfeiçoamento, inovação empreendedora no e para o sistema secretarial.”

Esperamos que nossa proposta de um novo roteiro de etapas para a realização da consultoria secretarial interna possa representar uma contribuição relevante para as reflexões sobre o tema, e ressaltamos a importância da realização de pesquisas mais amplas sobre consultoria secretarial. O referencial teórico

sobre o tema ainda é escasso, o que nos faz recorrer a uma literatura sobre consultoria organizacional elaborada por administradores. Por isso, acreditamos que novas pesquisas aprofundarão o conhecimento sobre esta forma de atuação do secretariado executivo, sobretudo se forem desenvolvidas também por profissionais da área secretarial.

## Referências

- ANTUNES, C. K. S. Tendências da atuação profissional consultoria secretarial: uma nova visão de realidade. In: D'ELIA, B.; A, MORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no secretariado**. São Paulo: Ser Mais, 2013a.
- ANTUNES, C. K. S.; ARAÚJO, M. de F. dos S. F. Os conhecimentos necessários à formação acadêmica em consultoria secretarial. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, n. 9, p. 121-135, 2013b.
- BERTALANFFY, Ludwing Von. **Teoria geral dos sistemas**. Petrópolis: Vozes, 1982.
- BLOCK, Peter. **Consultoria infalível: um guia prático, inspirador e estratégico**. São Paulo: M. Books do Brasil, 2013.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- GONÇALVES, Hortência de Abreu. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Avercamp, 2005.
- MANCIA, Lídia Tassini Silva. **Os desafios do modelo de consultoria interna: uma experiência gaúcha**. Porto Alegre. Universidade Federal do Rio Grande do Sul/ EA/ PPGA, 1997.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 2011.

NONATO JUNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências das assessorias. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Manual de consultoria empresarial**: conceitos, metodologia, práticas. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SCHMITZ, Caroline J.; SCHMIDT, Carla Maria. A consultoria secretarial e sua contribuição para o desempenho organizacional: um estudo com egressos da Unioeste, Campus de Toledo. Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado, 8. 2016, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado, 2016. Disponível em: <<http://enesec2016.ufsc.br/files/2016/07/Anais-VIII-ENESEC-18-07.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2017.

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. Enasec, 3., 2013, Paraíba. **Anais...** Paraíba: UFPB, 2013.

SCHUMACHER, A. J.; PORTELA. K. C. A; PEREIRA; S. A. O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional. Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, 1., 2010, Toledo. **Anais...** Toledo - PR: UNIOESTE, 2010. v. 1.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Pulo: Cortez, 2007.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretariais: essência para área secretarial. **Excelência: a Revista da Fenasec**, Recife, ano 8, n. 35, p. 08-09, jul/set. 2012a.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretariais: gestão de processos administrativos. **Excelência: a Revista da Fenasec**, Recife, ano 8, n. 36, p. 08-09, out/dez. 2012b.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretariais: gestão de relacionamentos. **Excelência: a Revista da Fenasec**, Recife, ano 10, n. 37, p. 10-12, jan/mar. 2013a.

SIQUEIRA, Márcia. Apoio logístico: um dos pilares da gestão do sistema secretarial. **Excelência: a Revista da Fenasec**, Recife, ano 10, n. 39, p. 14-15, jul/set. 2013b.

TURNER, A. H. Consultoria é mais que dar conselhos. **Análise e conjuntura**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 5-15, 1989.

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



# A EVOLUÇÃO DO PAPEL DA SECRETÁRIA E OS ESTEREÓTIPOS EM TORNO DE SUA IMAGEM, A DESPEITO DESSA EVOLUÇÃO

Julienne Paiva de Araújo OSIAS<sup>13</sup>  
Stephanie souto de Lima FLORENCIO<sup>14</sup>

## 1 Introdução

Esta pesquisa visa a retratar a evolução da profissão da secretária, analisando como os estereótipos acompanham essa profissional, mesmo com todas as mudanças que ocorreram ao longo dos anos, tornando o seu novo perfil muito mais importante para a organização, e avaliar como a mídia (no nosso caso, especificamente, o cinema) reforça a construção e a popularização desses estereótipos.

Diante da evolução tecnológica, o perfil da secretária executiva passou por algumas modificações, tornando o seu papel mais participativo na organização. Seu novo perfil gestor, empreendedor, assessor e consultor tornou-a peça indispensável. Após a Segunda Guerra Mundial, as mulheres passaram a assumir algumas funções que eram executadas quase exclusivamente por homens, dentre elas, a de secretária. O que, no início, se resumia a tarefas básicas, como atender ao telefone, anotar recados e “servir cafezinho”, tornou-se um ofício mais amplo e inovador. Seu novo perfil deixou de ser meramente mecânico, tornando-a multifuncional. Além da boa aparência, do domínio das técnicas e de suas habilidades, a secretária passou a executar várias atividades, como:

---

<sup>13</sup> Professora do Departamento de Letras - CCAE UFPB. julieneosias@gmail.com

<sup>14</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB  
stephanielima.seb@gmail.com

Assessoria, atuando como agente executor mais próximo dos processos de decisões e deliberações; gestão, atuando em funções de cunho gerencial; empreendedor, transmitindo ideias, sugestões e práticas inovadoras e; consultor, norteando a empresa, seus objetivos, sua missão e a cultura organizacional, transformando os pontos fracos em fortes e as ameaças em oportunidades, utilizando seu amplo conhecimento para criar estratégias e aumentar a eficácia e qualidade da empresa. (SANTO e CAIMI apud ARTICO e CANTAROTTI, 2013, p. 3).

No entanto, apesar de tais mudanças serem fortemente visíveis, a secretária continua cercada por estereótipos que encobrem o verdadeiro valor da profissional. Os estereótipos são como fotografias em nossas mentes (LIPPMAN, 1992 apud PAIM 2007, p. 19). Eles são como uma impressão sólida e generalizada sobre alguém ou grupo, podendo ter como base a aparência física, o vestuário, o comportamento, etc.

A hipótese deste trabalho compreende a cristalização dos estereótipos por meio da mídia, especificamente, o cinema, tornando-os cada vez mais fortes e comuns na sociedade, além de contribuir com a desvalorização da profissão. É comum ver novelas ou filmes retratando a secretária como uma profissional sem formação, satisfazendo, na maioria das vezes, o executivo emocionalmente ou sexualmente, para alcançar seus objetivos de cunho não profissional. Além disso, é costume mostrá-la desempenhando atividades rotineiras, de fácil execução, que podem ser exercidas por qualquer pessoa, independentemente de formação, encobrendo seu novo perfil e seu alto grau de qualificação.

Essa pesquisa se justifica pela importância do tema em compreender como, com toda a evolução da profissão, a secretária ainda é cercada de estereótipos que turvam seu

verdadeiro valor. Diante dos fatos expostos, o cinema, eleito dentre os vários segmentos da mídia, ilustra a cristalização dos estereótipos. O objetivo geral da pesquisa, por sua vez, pretende mostrar como a mídia fortalece e cristaliza os estereótipos a despeito desta profissional e seus objetivos específicos compreendem a exposição do novo perfil secretarial, mostrando como se deu essa evolução e comparando com o perfil mostrado nos filmes, identificando os estereótipos.

Quanto à metodologia do trabalho, far-se-á um levantamento e análise da bibliografia referente ao tema. Nosso maior referencial de análise desses materiais será baseado em BOND e OLIVEIRA (2009), PAIM (2007), CARVALHO (2008), entre outros, que serão citados futuramente à medida que a pesquisa evolui. Segundo Gil (2002, p. 44), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida como base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Com base na pesquisa bibliográfica, o pesquisador aumenta seu leque de conhecimento sobre algum tema específico.

Em seguida, será feita uma listagem de filmes de acordo com o tema proposto. Esses filmes serão assistidos e analisados, comparando a imagem estereotipada que o cinema apresenta da profissional de secretariado com o seu verdadeiro perfil.

## **2 Surgimento da profissão**

Rever o surgimento desta profissão e lembrar a sua evolução é de fundamental importância para o sucesso deste trabalho, já que, para compreendê-lo, faz-se necessário saber como ocorreu todo esse processo. A profissão de secretariado teve origem nas antigas civilizações, e vários autores de livros e artigos referem-se aos escribas como sendo os primeiros

secretários da história. Segundo Casimiro (1998 apud Pereira e Farias, p. 2), o surgimento da profissão se deu aproximadamente 500 a. C, no Egito.

“A profissão foi iniciada pelos escribas na Idade Média e provavelmente era exercida por homens letrados que eram responsáveis por fazer transcrição de documentos, por sua vez secretos; estes homens gozavam de prestígio” (TERRA, UCHIMURA e SCOPINHO 2012, p. 77).

Inicialmente, já podemos observar uma característica forte da profissão, a relação de confiança depositada no profissional que lhe permite o acesso a informações e documentos de cunho confidencial. Segundo Alcantara (2012), a palavra *secretário* tem origem no latim e ligação com o secreto. É derivada de palavras como *secretum* e *secretarium*, que significam, respectivamente, lugar retirado e conselho privado.

Os escribas também dominavam a escrita, e isso era o grande diferencial. O domínio da escrita surgiu da necessidade de registrar a história, fato ligado à cultura. Por terem esta capacidade, exerciam funções geralmente ligadas ao governo, e, por sua vez, tinham o privilégio de ler obras que eram vetadas ao povo. Terra, Uchimura e Scopinho (2012, p. 77) vão além, afirmam que, “como os escribas eram indispensáveis aos seus superiores, criou-se a estabilidade através do trabalho público”.

Na década de 1960, o secretário passa a ser visto como símbolo de *status*. Ou seja, as empresas contratavam vários profissionais para manter a sua boa imagem. Porém, a demanda de tarefas era pouca para a quantidade excessiva de secretários, que, por sua vez, acabavam por não realizar atividade alguma. Isso traz certa desvalorização para o profissional, pois, de “indispensável aos seus superiores”, ele passa a ser visto como objeto de enfeite da empresa. Tudo para manter o status e a imagem da organização.

Ainda há quem o enxergue com esses olhos, que veja nos secretários o símbolo de *status*. Mas as organizações não os contratam para enfeitar o escritório. Atualmente, são procurados por seu perfil profissional bem qualificado, que abrange diversas áreas do conhecimento. Suas habilidades e o domínio das técnicas fortalecem esse perfil, tornando-os profissionais diferenciados.

No entanto, observamos que todos os autores, até então, se referem à figura masculina. É sempre “o secretário” e “o escriba”. A profissão era restritamente dominada por homens, fato que difere da realidade atual. Mas como isso aconteceu? Como as mulheres conquistaram espaço na profissão que hoje é formada basicamente pelo sexo feminino? O que tiveram que enfrentar para conquistar espaço no secretariado e no mundo?

### **3 Mulheres conquistando o mundo e o secretariado**

Nesse capítulo, é possível ter uma visão, mesmo que breve, da luta feminina em busca de reconhecimento social. No fundo, não são apenas as batalhas vividas para ocupar a profissão de secretariado, são as batalhas travadas para que fosse possível a participação feminina no mercado de trabalho, na sociedade, no campo político, pessoal e econômico.

Nem sempre as mulheres ocuparam esse espaço em que hoje se encontram. Para chegar ao nível de autonomia que têm hoje, tiveram que passar por muitas etapas, travaram uma verdadeira guerra em busca de espaço com uma companheira não tão agradável, que insistiu em caminhar junto por todo esse trajeto – a discriminação.

Segundo Pelegrini e Martins (2010, p. 58), “a atuação da mulher no campo social é marcada pelo silêncio e discriminação que se concretizou em diferentes formas: nas atividades profissionais, na educação, pela família, nas

responsabilidades sociais e na sexualidade”. As funções femininas, segundo ele, se resumiam a “cuidar da casa, do marido e reproduzir”. É notório que as mulheres não tinham voz ativa, eram silenciadas e oprimidas. Silva (2001, p. 1 apud QUELHAS 2010, p. 4) explica com detalhes a opressão e a subordinação da mulher:

[...] A família era estruturada num regime patriarcal onde a mulher e os filhos deveriam inteira submissão ao pai. [...] A família subjugada, sem direito a ideias e vontades próprias, era a forma de manter o equilíbrio social da época que era voltado para a manutenção do patrimônio e a permanência desta no núcleo familiar formando cidadãos cuja consistência era atrelada aos mesmos valores de seus ancestrais. O pai, senhor supremo, encarregava-se de manter a família dentro dos padrões sociais. A ele competia julgar o certo e o errado, o futuro e o destino de seus filhos, sempre levando em conta as necessidades da família e nunca do indivíduo. Às filhas era reservado o mesmo destino da mãe quando não lhes restava o celibato ou a vida religiosa. [...] toda essa repressão à personalidade própria do indivíduo trouxe à tona, paulatinamente, o desejo de liberdade, o desejo de amar e ser amado, o desejo de realização fosse pessoal ou profissional, desejos esses que sempre existiram, se não abertamente ao menos no íntimo do indivíduo.

Essa opressão gerou revolta, e o anseio de liberdade trouxe grandes modificações. A mulher passou a bradar por seus direitos, almejando a sua liberdade, fosse ela social, intelectual, profissional e – por que não dizer? – física. Lutaram e persistem lutando por igualdade e espaço, rompendo o silêncio vivido por séculos.

Chegar até o modelo social de hoje não foi fácil. Ainda não é perfeito, a discriminação ainda existe, e nem tudo é pacífico nem linear. No entanto, hoje a mulher participa ativamente de tudo e ocupa os mais diversificados cargos e funções.

Pode-se dizer que as I e II Guerras Mundiais (1914-1918 e 1939-1945, respectivamente) impulsionaram essa conquista das mulheres pelo espaço profissional. Com os homens nos campos de batalhas, houve a oportunidade de assumir alguns cargos. Para Quelhas (2010, p.1), a Revolução Industrial, no século XIX, e os movimentos feministas contribuíram para o reconhecimento no mercado de trabalho e os avanços da mulher na sociedade.

É nesse contexto de guerras, revoluções e movimentos que a luta feminina em favor de seu espaço no campo profissional se mistura com a luta da mulher para conquistar seu lugar na profissão de secretariado. Profissão consideravelmente masculina, até então.

A história das mulheres no secretariado começa quando o General do Exército Francês, Napoleão Bonaparte, teve um ato inovador. Em 1812, reuniu 675.000 homens para invadir a Rússia e, dentre seus assessores, ele valeu-se de uma secretária. Mas sua esposa Josefina não gostou muito. Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 7), “a ideia de manter uma secretária particular para Napoleão não agradou sua esposa Josefina, levando o grande General a contratar, em 1816, o secretário particular Jean-Fançois Champollion”.

No entanto, segundo Natalense<sup>15</sup>, “a profissão de secretária não tem sua origem muito conhecida. Diz-se por aí que a primeira secretária foi Eva! [...] Conta-se ainda que a

---

<sup>15</sup> <http://www.fenassec.com.br/artigos/art58.htm> (Texto adaptado do livro: Gerente e Secretária - Uma equipe de sucesso, de Liana Natalense), Acesso em: 09 de fev. 2016.

primeira secretária assessorou a Rainha Vitória, trabalhando com luvas e chapéu. ”

Muitos anos se passaram depois da morte de Napoleão, em 1821, para que houvesse nova tentativa de o sexo feminino assumir a profissão de secretariado. O fato se deu em 1867, quando o inventor Christopher Sholes criou a máquina de datilografar, e sua filha, Lilian Sholes, utilizou a máquina pela primeira vez em público. O acontecimento foi de grande importância, pois a máquina de datilografar tornou-se fundamental para as atribuições dos secretários.

A organização do sexo feminino e seus talentos já exercidos em seus lares passaram a ser reconhecidos pelas organizações e, na década de 1930, já havia mais de 3 milhões de secretárias (SABINO e ROCHA 2004, p. 8). Segundo Vilas Boas (2003, apud Quelhas 2010, p.2) “o mercado flexível exige habilidades como criatividade, empatia para lidar com o cliente, docilidade e “jogo de cintura”, características consideradas femininas”.

Segundo pesquisas, o número de mulheres na direção das organizações cresce a cada ano. Para Probst<sup>16</sup> (p.3), “essa ascensão se dá em vários países, de maneira semelhante, como se houvesse um silencioso e pacífico levante de senhoras e senhoritas no sentido da inclusão qualificada no mundo do trabalho”.

A mulher está conquistando, cada vez mais, o mundo. E já conquistou o secretariado. Atualmente, a profissão é, em sua maioria absoluta, dominada por mulheres. Mulheres que lutaram por várias gerações para conquistar esse espaço mais do que merecidamente.

#### **4 Mudanças à vista!**

---

<sup>16</sup> PROBST, E. R. **A evolução da mulher no mercado de trabalho.** Disponível em: < <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev02-05.pdf>> Acesso em: 24 de mar. 2016.



Todos os dias, deparamo-nos com um mercado de trabalho cada vez mais exigente. Segundo Bond e Oliveira (2009, p.14), “o mercado está exigindo muito mais de qualquer profissional, o que gera atualizações constantes nas funções exercidas nas organizações”. São tantas mudanças que, às vezes, nem temos tempo para percebê-las. Quando vemos, já estamos adaptados.

O papel da secretária nem sempre foi como hoje. No princípio, resumia-se a algumas técnicas secretariais como atendimento telefônico, arquivo de documentos e datilografia, ou seja, era uma simples servente, limitada a fazer o que o chefe pedia. Isso tornava suas funções rotineiras e mecânicas, comparadas, muitas vezes, com serviços domésticos. É o que afirmam Santos e Caimi (2009, p. 25):

No passado, suas funções estavam circunscritas às tarefas de datilografar cartas, servir café, organizar agenda e atender somente a um chefe. Com o passar do tempo as modificações administrativas decorrentes da globalização conduziram a que a função do secretário fosse repensada.

Para Bond e Oliveira (2009, p. 14), “a profissão se desenvolveu o suficiente para que o secretário atue em coparticipação com o executivo, demonstrando que está em sintonia maior com a visão, a missão e os valores da empresa”. A profissão foi ganhando forma, transformando-se. Já no início da década de 90 Torquato (apud Garcia e D’Elia 2005, p. 21) faz referência a essas mudanças que aconteceriam no secretariado:

Minha previsão é que a **secretária** tende a assumir maiores responsabilidades na administração dos seus respectivos departamentos, passando a gerenciar as

questões rotineiras e a assessorar os executivos, recebendo, para isso, maior soma de poderes decisórios. Em termo de novas funções, imagino, por exemplo, que a **secretária** seja responsável pela coleta de dados, organização e planejamento do *budget* e planilhas de custos de alguns serviços, controle de despesas, organização e operacionalização do sistema de informações e banco de dados computadorizados, assessoria especial aos executivos para tomada de decisões sobre clima ambiental e reordenamento de estruturas, supervisão de serviços de terceiros prestados aos departamentos, etc.

De fato, as mudanças vieram. Na atualidade, sua posição é mais independente. Seu novo perfil lhe permite tomar decisões e peneirar o que deve ou não chegar às mãos de seu executivo. Em contraste com as antigas funções limitadas pelo chefe, Garcia e D'Elia (2005, p. 23) dizem que “a secretária deve sempre fazer algo mais do que foi solicitado. É o exercício do conceito de excelência”.

Para Bond e Oliveira (2009, p.14), “foi-se o tempo em que uma secretária era apenas aquela pessoa que auxiliava nas tarefas mais simples do dia.” E reforçam a sua importância dentro das organizações quando dizem que “mais do que realizar essas atividades cotidianas, o secretário passou a ser cogestor, ou seja, continua auxiliando nas tarefas diárias, mas com mais envolvimento intelectual”.

Com as mudanças no cenário tecnológico e comercial, o perfil da secretária passou por várias modificações. Atualmente, o seu papel tornou-se mais participativo na organização. Segundo Santos e Caimi (2009, p. 37), esse profissional pode atuar de diversas formas e em variadas frentes de atividades como:

*Assessor*, sendo o agente executor mais próximo do centro de deliberação do processo

decisório; *gestor*, exercendo funções gerenciais; *empreendedor*, com ideias e práticas inovadoras; *consultor*, orientando a empresa, sua razão de ser e seus objetivos, trabalhando com a cultura da organização, transformando ameaças em oportunidades, utilizando seus conhecimentos para estratégias, aumentando, assim, as vantagens competitivas.

Apesar da importância dos cursos de nível superior, Neves (2007, p. 7) afirma que atualmente as exigências no mercado de trabalho são muito maiores, por isso “não basta a conclusão de um curso superior, é indispensável apresentar o maior número de qualidades empresariais, em sincronismo com as necessidades da empresa”.

Todas essas atribuições, somadas ao domínio das técnicas secretariais, as diversas áreas de conhecimento e a boa aparência tão exigida por executivos e organizações fazem da secretária uma profissional ímpar no mercado de trabalho. No entanto, apesar de tais mudanças serem fortemente visíveis e de a secretária ser cada vez mais reconhecida como peça importante dentro das organizações, elas continuam cercadas por estereótipos que ofuscam o seu verdadeiro valor.

## **5 Estereótipos – definição**

Já sabemos que as mulheres alcançaram seu espaço no mundo e no secretariado e que a profissão evoluiu ao longo dos anos. Mas o que são esses estereótipos que acompanham a profissional de secretariado, ofuscando, muitas vezes, seu talento e valor intelectual?

Para se compreender o que são estereótipos, é necessário entender primeiro o que vem a ser uma ‘secretária’, e isso não é tarefa fácil. Se observarmos, algumas profissões têm significado construído, e suas atribuições são claras, ao

contrário da profissão de secretária. Conforme Pringle (1989)<sup>17</sup>, não existe uma única resposta para essa pergunta.

Se consultados chefes, colegas de trabalho, sociólogos, analistas de trabalho e, até mesmo, secretárias, não se encontra uma resposta padrão para a pergunta acima. Por essa razão a tendência é que se procure responde-la obtendo uma descrição do que uma secretária faz. No entanto, nem assim se consegue uma descrição finita e padronizada sobre quais são as atividades desempenhadas pela secretária.

Ou seja, não existe uma definição clara do que seja uma secretária e não há atividades desempenhadas exclusivamente por essa profissional. Sendo assim, o significado da profissão e suas atribuições acabam se tornando disponíveis para uma redefinição cultural. Segundo Pringle (1989, p. 2)<sup>18</sup>, “a consequência disso é que a secretária torna-se parte do “folclore e da cultura popular”, sujeita a **especulações** a respeito das tarefas que desempenha, inclusive a “representações estereotipadas na mídia e, até mesmo, na pornografia”.

A falta de clareza na delimitação do trabalho desta profissional também leva a outras consequências, positivas e negativas. A primeira é que ela se torna mais dependente do chefe no que diz respeito à designação de tarefas, ou seja, por não saber quais são suas atividades, a secretária acaba, muitas vezes, esperando que o chefe as dite. A segunda é que essa indefinição de atividades possibilita a secretária se afastar das atividades rotineiras e assumir diferentes responsabilidades. E, por último, os chefes podem “usar de má fé” e “tirar

---

<sup>17</sup> Pringle (1989 apud [http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474\\_3.PDF](http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474_3.PDF), p. 24).

<sup>18</sup> Pringle (1989, p. 2) apud [http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474\\_3.PDF](http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474_3.PDF), p. 24.

vantagem” da boa vontade das secretárias, pedindo-lhes que executem atividades pessoais.

Essa realização de atividades pessoais da secretária para a chefia gera depreciação da profissão, pois torna próximas as atividades desempenhadas por essa profissional e as atividades realizadas pela mulher do chefe. Para Truss, Goffe e Jones (1995, p. 1333)<sup>19</sup>, “essa associação “cria e reforça o estereótipo de secretária – ‘esposa do escritório’”, eles referem-se a essas atividades como “tarefas de custódia”.

As “tarefas de custódia” são aquelas que se assemelham com as tarefas domésticas, geralmente desempenhadas por esposas, e exigem “cuidados maternos com tudo que se relaciona ao ambiente de trabalho” (KENNELLY, 2006)<sup>20</sup>. Há várias atividades que se enquadram nesse termo, como receber visitantes, fazer café, regar plantas, ler, escrever e/ou encaminhar correspondências ao chefe, presentear amigos/esposa do chefe, servir de ouvinte.

Outro fato interessante é que o valor da secretária também é, muitas vezes, medido pelo *status* que o executivo possui. Ou seja, quanto mais elevado for o *status* do executivo, maior será o da secretária e vice-versa, como se a profissional não tivesse valor próprio. A secretária, por representar um símbolo de *status*, acaba sendo “oferecida a um executivo como parte do pacote de benefícios e recompensas de uma promoção” (TRUSS, GOFFEE & JONES, 1995, p. 1335)<sup>21</sup>. Para Garcia (2000, p. 14), ela é vista como um “artigo de luxo”, que enfeita, mas é dispensável.

Todos esses fatores contribuem juntamente para a criação e o fortalecimento de estereótipos. Estes, por sua vez,

---

<sup>19</sup> Truss, Goffe e Jones (1995, p. 1333) apud [http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474\\_3.PDF](http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474_3.PDF), p. 25.

<sup>20</sup> Kennelly, 2006, apud [http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474\\_3.PDF](http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474_3.PDF), p. 26.

<sup>21</sup> Truss, Goffe & Jones, 1995, p. 1335, apud [http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474\\_3.PDF](http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474_3.PDF), p. 27.

são como fotografias em nossas mentes (LIPPMAN, 1992 apud PAIM 2007, p. 19). Eles são como uma impressão sólida e generalizada sobre alguém ou grupo, podendo ter como base a aparência física, o vestuário, o comportamento, etc. Geralmente, os estereótipos são confundidos com preconceito, já que acabam virando rótulos e, algumas vezes, causam impacto negativo.

Vamos analisar a formulação dos estereótipos que envolvem a profissional de secretariado mediante duas perspectivas: a primeira envolvendo sua aparência física, incluindo o vestuário que compõe essa aparência e a segunda relacionada ao comportamento da secretária e as atividades realizadas por ela. Para compreender melhor o que são estereótipos, Carvalho (2008, p. 16) diz:

O estereótipo é tratado como uma memória ou uma combinação de fatos observados, que podem ser tratados de forma correta de quem os vê, como um modelo calcado na sociedade, como determinadas profissões ou atividades que podem ser consideradas matrizes de uma deformação social, rotulando assim tudo ou todos aqueles que a exercem no real ou a levam para o imaginário.

A aparência física, segundo (ZEBROWITIZ, 1996 apud PAIM 2007, p. 28), “tem um papel primordial na formação e no desenvolvimento de estereótipos, dado que é a forma mais simples de se distinguir e homogeneizar os membros do grupo-alvo”. Bem, sabemos que secretariado é uma profissão que exige beleza e elegância da profissional, como confirma Garcia (1999, 2000; Schvinger, Prado & Castro, 1985; Ruiz, 2000 apud Paim 2007, p.42):

Dentre os estereótipos que afetam a profissão, destaca-se a exigência de que a aparência física da secretária deve estar compatível com o

cargo. As secretárias profissionais convivem com a exigência de um requisito fundamental para se adequar as demandas da profissão: a boa aparência.

A aparência física torna-se, então, um pressuposto para a inserção no mercado de trabalho. Afonso (2004 apud PAIM 2007, p. 42) afirma que “a aparência é fundamental para a função e a etiqueta faz parte dessa aparência”. O autor ainda diz que:

A apresentação da secretária executiva reflete a imagem da empresa. Assim algumas características são fundamentais para que a secretária se adapte as organizações: um bom currículo, boas maneiras, vestidos, maquilagem e perfumes discretos, pendendo para o estilo clássico, cabelos e mãos limpas e boa apresentação.

Assim, confirmamos que a aparência é, sim, um requisito para ser uma boa secretária. No entanto, os estereótipos estão muito relacionados com o físico, com a imagem que uma pessoa ou grupo apresenta. É como se, da mesma fonte, jorrassem águas diferentes: doces e amargas.

A segunda vertente a ser analisada é sobre o comportamento da secretária, incluindo as atividades por ela realizadas. Como já foi dito, por se aproximarem as tarefas desempenhadas pelas secretárias das tarefas realizadas pela esposa, abre-se um leque para a criação de estereótipos.

Além disso, o sigilo, característica forte que dá origem ao nome da profissão e que foi herdado dos escribas, também é um fator que gera especulações, levando ao fortalecimento do estereótipo de ‘secretária esposa do escritório’. Por se tornar a figura mais próxima do chefe, guardando informações confidenciais e de importância para a organização, a secretária

é vista como “aquela que tem segredinhos” com o executivo, dessa forma o “ser confiável” se torna algo vulgar.

## **6 Um vilão chamado cinema!**

A mídia influencia na construção de imagens que criam novos estereótipos ou reforçam estereótipos já existentes. A profissional de secretariado passa constantemente por esse processo de depreciação de seu valor profissional e da sua imagem, onde se pega ou geram estereótipos negativos que caem no dito popular, fortalecendo o imaginário das pessoas que, por sua vez, não possuem o conhecimento sobre o que seja a profissão ou a profissional de secretariado.

Moreira (1996, apud TERRA, UCHIMURA, SCOPINHO 2012, p.76) define mídia como: “1. Canais de comunicação, que incluem a mídia impressa (jornais, revistas, mala direta), a mídia falada (rádio, televisão) e a eletrônica (*outdoors*, cartazes e *posters*). 2. Designação do meio de comunicação social, como jornais, revistas, cinema, rádio, etc.”

Vale salientar a influência que a mídia falada tem sobre seus espectadores. Ela possibilita a circulação de grande quantidade de informações, no entanto, nem sempre seu conteúdo é verídico. É comum vermos piadas em programas humorísticos envolvendo algumas profissões. Essa ação conduz o público a formar opiniões preconceituosas sobre alguns profissionais.

Dentro da mídia falada, escolhemos o cinema para demonstrar esse processo de cristalização de estereótipos, usurpando a imagem da secretária por meio de sua representação. Neste capítulo, é relevante compreender que o cinema a ser discutido não tem a ver com a estrutura física, é importante entender o conceito de cinema neste contexto com os filmes apresentados.



Segundo o dicionário informal<sup>22</sup>, filmes são uma “narração fictícia ou real que envolve suspense, ação, emoção, aventura, humor, amor, etc. e que busca mostrar ao público algum tipo de exemplo que sirva para a vida do telespectador”. Mas que imagem ele tem apresentado da secretária? Que exemplo os seus telespectadores podem tirar de sua vida profissional?

Segundo Campos<sup>23</sup>, o cinema surgiu em 1895, quando foi projetado pela primeira vez um filme, criado pelos irmãos Louis e Augusto Lumière, na França. Os primeiros filmes eram em preto e branco e mudos, mas a mesma tecnologia que revolucionou o trabalho nos escritórios com a máquina de datilografar (e hoje traz um leque de opções em aparelhos tecnológicos) revolucionou também o universo cinematográfico, transformando-o nessa explosão de efeitos especiais que vemos hoje.

Nem é novidade ressaltar que o cinema alcança uma quantidade monstruosa de pessoas. Mas nem sempre foi assim. Para Carvalho (2008, p. 18), o cinema:

Atraiu no início poucos adeptos, constituídos basicamente das camadas populares. Alguns intelectuais se recusaram a aceitar a nova ideia. Entretanto foram as classes mais simples que aderiram e reconheceram o valor que a inovação poderia trazer: entretenimento.

Atualmente, independente da classe, toda vez que se lança um filme, milhares de pessoas, em todo o mundo, vão ao cinema para assistir. Além disso, o público do cinema é diferenciado. É formado por pessoas de cultura, raça, crença,

---

<sup>22</sup> DICIONÁRIO INFORMAL. Disponível em: <<http://www.dicionarioinformal.com.br/filme/>>. Acesso em: 09 de fev. 2016.

<sup>23</sup> CAMPOS, L. **A história do cinema mundial**. Disponível em: <[http://www.passeiweb.com/estudos/cinema/leonardo\\_cinema\\_1](http://www.passeiweb.com/estudos/cinema/leonardo_cinema_1)>. Acesso em: 09 de fev. 2016.

lugares, graus de conhecimentos distintos. O cinema é um vilão, pois cristaliza e reforça os estereótipos a cerca dessa profissão, ocultando seu verdadeiro valor. É obvio que essa imagem negativa não é absorvida por todas as pessoas, mas pela grande maioria que não conhece o perfil profissional e ético da profissão.

## **7 Análise dos Dados**

A análise foi desenvolvida em três etapas: a primeira corresponde à escolha dos filmes, fato realizado ao longo da pesquisa. A segunda e a terceira etapa foram feitas simultaneamente. Os filmes foram assistidos – etapa que consiste em fazer anotações – e individualmente analisados – fase em que se transformam as anotações em informações –, de modo que não se poderia passar para o segundo filme sem haver concluído a análise do primeiro.

Os filmes selecionados são de gêneros e épocas diferentes, não seguindo, dessa forma, um padrão. Foram escolhidos porque apresentam personagens que exercem a profissão de secretária. No total, foram selecionados doze filmes que serão analisados sob uma percepção geral. Dentre eles, escolhemos três para ilustrar este trabalho: *Secretary*, *O diabo veste Prada* e *A assistente perfeita*.

### **7.1 Secretary**

De todos os filmes assistidos, esse sem dúvida, foi o que mais marcou o processo de pesquisa e análise. Lee Holloway possui distúrbios psíquicos, sentindo prazer em tudo que lhe traz dor física. É masoquista, e a dor a acalma. Dos filmes assistidos, vários apresentavam secretárias mantendo relacionamento amoroso com o chefe, mas, de modo geral, esse relacionamento se dava de maneira mais sutil. O filme

Secretary praticamente se passa no escritório e mostra essa relação de domínio durante todo o desenrolar.

Lee não tem experiência alguma de trabalho, muito menos como secretária. Sua única relação com a profissão é um curso de datilografia, como se, para ser secretária, só precisasse saber datilografar (ou, atualmente, digitar). Seu executivo, Edward, deixa claro que o trabalho será intediante e só precisa de alguém pontual, que saiba atender ao telefone, resumindo as atividades secretariais a tarefas de custódia. Lee aparece em várias cenas executando atividades que não correspondem ao seu ofício: procurar documentos no lixo, armar ratoeiras, colocar um garrafão de água no filtro, trocar lâmpada.

O assédio sexual neste filme ocorre de forma muito forte e degradante. Edward Gray controla toda a situação, enquanto Lee aceita com naturalidade. Todo esse jogo de fantasias eróticas reforça, sustenta e cristaliza os estereótipos envolvendo o relacionamento executivo *versus* secretária, tornando a profissional vulgar e alimentando a ideia de que toda secretária mantém relacionamento extraprofissional com o chefe.



## 7.2 O diabo veste Prada

O filme “O diabo veste Prada” apresenta, em primeiro lugar, uma profissional que não possui formação na área.

Andrea Sachs é formada em jornalismo e claramente não domina as técnicas, nem tem o conhecimento específico, além de não saber vestir-se de acordo com as exigências de seu novo emprego. Esse fato gera a impressão de que qualquer pessoa pode exercer a profissão de secretária/assistente, adquirindo o conhecimento na prática, desprezando anos dedicados ao estudo sobre a área secretarial

Um fato relacionado às atividades desempenhadas por Andrea é que a executiva Miranda Priestly lhe atribui trabalhos que, de forma alguma, correspondem a sua função, como pegar a cachorra (Patrícia), fazer o trabalho da escola de suas filhas, conseguir o manuscrito não publicado do Harry Potter e carregar bolsas e casacos. Todos esses fatores ligados às atividades fortalecem o estereótipo de “secretária faz-tudo”, tratando a profissional como uma realizadora de atividades que, muitas vezes, não correspondem com a profissão.



### 7.3 A assistente Perfeita

Rachel, nossa secretária, se enquadra dentro do estereótipo de “Secretária Criminosa” e “Secretária Esposa do

Escritório”. Apesar de dedicada e eficiente, tem obsessão por seu chefe. Para conquistá-lo, ela planeja cada passo que terá que dar e comete alguns crimes. O filme mostra o assédio da secretária para com o chefe.

Enquanto a esposa de David está internada, Rachel cuida da filha dele como se fosse sua própria filha. Claro que ela faz isso na intenção de conquistá-lo, mas David só a vê como sua assistente. Vemos então um desvio completo de função. Durante o filme, Rachel coloca a filha do chefe para dormir, leva-a para a escola e cozinha para ele. Nesse caso, as funções extras que ela executa não são exigências de seu chefe, são parte de seu plano para conquistá-lo.



## 8 Considerações Finais

A profissão de secretariado, que era dominada por homens, passou a ser estritamente feminina depois da Primeira e da Segunda Guerras Mundiais. No entanto, uma secretária apenas realizava o que o chefe lhe pedia, e suas atividades eram resumidas e rotineiras. Depois, passou a ser vista como símbolo de *status*. Quanto maior o número de secretárias na empresa, mais bem vista era a organização. Dessa maneira,

eram contratadas tantas profissionais que a demanda de trabalho tornou-se pequena, e elas acabaram apenas por enfeitar o escritório.

Com a Revolução Industrial, as evoluções tecnológicas e as exigências do mercado de trabalho, a secretária precisou adaptar-se. Adquiriu conhecimentos em diversas áreas. Seu perfil tornou-se eficaz e eficiente, podendo atuar como empreendedora, gestora, consultora e assessora. Deixou de ser enfeite de mesa e se tornou peça indispensável nas organizações.

Porém, a mídia, em específico, o cinema, apresenta essa profissional de maneira estereotipada. As personagens de secretárias são comuns em filmes, mas de modo geral, o cinema as mostra como uma profissional que possui algum distúrbio psíquico ou comportamental, envolvendo sempre assédio, loucura, paixão e ambição. No contexto apresentado, o cinema é um vilão, pois cristaliza os estereótipos envolvendo a profissional de secretariado, fazendo com que o seu público fixe a imagem estereotipada da secretária, levando à desvalorização da profissional.

Nesse trabalho, foi possível analisar o perfil das personagens secretárias. Observamos que, apesar dos filmes escolhidos serem de épocas diferentes, todos apresentam a imagem estereotipada da profissional. Desse modo, à medida que os filmes eram analisados, foi ficando cada vez mais claro que a mídia/cinema reforça e cristaliza os vários estereótipos que a envolve.

Nos cenários dos filmes, está presente a sexualidade, permitindo-nos observar a figura masculina (o chefe) abusando de seu *status* e assediando sua secretária. Porém, também vemos alguns casos em que a profissional de secretariado assume esse papel e assedia seu executivo.

Além disso, diversos filmes mostram secretárias que apresentam distúrbios emocionais, por que não dizer

psíquicos, que as levam a fazer loucuras, inclusive, cometer crimes em função do amor que sentem pelo executivo ou, simplesmente, por ambição. Fato surpreendente, pois, apesar de termos consciência da imagem estereotipada que o cinema apresenta da profissional, ainda não tínhamos conhecimento desse perfil criminoso.

Outro fato importante é que muitas das personagens não apresentavam conhecimento algum na área secretarial, e outras possuíam o curso de datilografia, como se saber digitar fosse suficiente para se tornar uma secretária. Elas eram contratadas e adquiriam o conhecimento na prática, desprezando anos de estudos dedicados ao conhecimento secretarial. Também há aquelas que não possuem conhecimento, mas, mesmo assim, continuam no trabalho, pois são bonitas e mantêm um relacionamento extraprofissional com o chefe. Executam apenas atividades de custódia e são vistas como as “secretárias gostosonas”, aquelas que todo chefe precisa ter.

De modo geral, os estereótipos vulgarizam a profissional de secretariado e a desqualificam, dando a entender que, para a secretária crescer na organização, é necessário satisfazer o executivo, sexual ou emocionalmente, pois ela não possui atributos necessários para que seja reconhecida dentro da organização, podendo ser vista como: a ‘secretária esposa do escritório’, secretária *sexy*, amante do chefe, secretária despreparada, anotadoras de recados, criminosa, etc.

Concluindo, todo o tempo dedicado a essa pesquisa valeu a pena. O conflito entre o verdadeiro perfil da secretária e o perfil apresentado pelo cinema é simplesmente fascinante. Apesar de sentir a ausência do verdadeiro profissionalismo das secretárias nos filmes, representadas como executoras de atividades rotineiras, amante do chefe, esposa do lar e criminosa, estudar sobre a cinematografia relacionada com as

profissionais de secretariado foi motivador. Agora, resta-nos continuar mostrando esse perfil moderno e rico em habilidades e esperar que a mídia/cinema reconheça essa profissional que brilha nas mais diversas áreas e organizações.

## Referências

- ALCANTARA, L. S. **Secretariado: origem e evolução**. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/20935/secretariado-origem-e-evolucao>>. 2012. Acesso em: 09 de fev. 2016.
- ARTICO, J. A; CANTAROTTI, A. **O secretário Executivo no âmbito da consultoria**. Disponível em: <[file:///C:/Documents%20and%20Settings/ALUNO/Meus%20documentos/Downloads/Artico\\_Cantarotti\\_2013\\_O-secretario-executivo-no-ambi\\_33066.pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/ALUNO/Meus%20documentos/Downloads/Artico_Cantarotti_2013_O-secretario-executivo-no-ambi_33066.pdf)>. Revista Capital Científico. V. 11, n. 1. 2013. Acesso em: 30 de mai. 2015.
- BOLZAN, R. L. **Desafios e preconceitos enfrentados por estudantes e profissionais de secretariado executivo, destacando o preconceito pelo sexo masculino**. XVII Consec. Fortaleza- CE, 2010.
- BOND, M. T; OLIVEIRA, M. **Manual do profissional de secretariado: secretariado como gestor**. Curitiba: Ibplex, 2009. v. III.
- CAMPOS, L. **A história do cinema mundial**. Disponível em: <[http://www.passeiweb.com/estudos/cinema/leonardo\\_cinema\\_1](http://www.passeiweb.com/estudos/cinema/leonardo_cinema_1)>. Acesso em: 09 de fev. 2016.
- Cap. 2: **Conhecendo o secretariado**. – PUC/RJ. Disponível em: <[http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474\\_3.PDF](http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16474/16474_3.PDF)>. Acesso em: 31 de mai. 2015.
- CARVALHO, A. P. **A representação da secretária no cinema**. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2008. Disponível em: <<http://portal.anhembi.br/wp->



content/uploads/dissertacao\_antoni.pdf>. Acesso em: 4 de jun. 2015.

DICIONÁRIO INFORMAL. Disponível em: <<http://www.dicionarioinformal.com.br/filme/>>. Acesso em: 09 de fev. 2016.

GARCIA, E. D'ELIA, A. E. S. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB – Thomson, 2005.

GARCIA, E. V. **Noções fundamentais para a secretária**. São Paulo: Summus editorial, 2000.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2011.

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

PAIM, A. S. **Aparência física estereótipos e inserção profissional: um estudo sobre a profissão de secretariado executivo segundo as estudantes de secretariado**. Disponível em: <[http://www.pospsi.ufba.br/Altair\\_Paim.pdf](http://www.pospsi.ufba.br/Altair_Paim.pdf)>. Acesso em: 31 de mai. 2015.

PELEGRINI, J; MARTINS, S. N. **A história da mulher no trabalho: da submissão às competências. Um resgate histórico e as gestoras lajeadenses neste contexto**. Disponível em <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UAIItTs52118J:www.univates.br/revistas/index.php/destaques/articloe/download/219/161+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>>. Acesso em 25 de mar. 2016.

PEREIRA, L. C; FARIAS, R. **Profissional de Secretariado e Questões de Gênero: Tabus Enfrentados pelo Sexo Masculino**. Disponível em: <[https://www.fenassec.com.br/xii\\_semissec2013\\_artigos/profissional-de-secretariado-e-questoes-de-genero-02.pdf](https://www.fenassec.com.br/xii_semissec2013_artigos/profissional-de-secretariado-e-questoes-de-genero-02.pdf)> . Acesso em: 25 de mar. 2016.

PROBST, E. R. **A evolução da mulher no mercado de trabalho**. Disponível em: <

<http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev02-05.pdf>>

Acesso em: 24 de mar. 2016.

QUELHAS, F. C. **Mulheres executivas no mercado de trabalho**. Disponível em < <http://docplayer.com.br/8753142-Mulheres-executivas-no-mercado-de-trabalho.html>> Acesso em: 25 de mar. 2016.

SABINO, R. F; ROCHA, F. G. **Secretariado do escriba ao web whiter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, C. V; CAIMI, F. E. Secretariado executivo: formação, atribuições e desafios profissionais. In: DUARTE, D. G; FÁVERO, A. A (Org). **Gestão Secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

TERRA, E. F; UCHIMURA, J; SCOPINHO, R. A. A **exposição de estereótipos do secretário executivo veiculados pela mídia**. Disponível em <

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LMVi1Baq7OQJ:claretianobt.com.br/download%3Fcaminho%3Dupload/cms/revista/sumarios/77.pdf%26arquivo%3Dsumario5.pdf+%&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>> Acesso em: 25 de mar. 2016.

Texto adaptado do livro: **Gerente e secretária – uma equipe de sucesso**, de LIANA NATALENSE. Disponível em: <[http://www.fenasec.com.br/b\\_osecretariado\\_historico.html](http://www.fenasec.com.br/b_osecretariado_historico.html)> . Acesso em: 09 de fev. 2016.

# PARADIGMA IDENTITÁRIO: ESTEREÓTIPOS QUE CERCEAM O SECRETARIADO

Maria Luzitana Conceição dos SANTOS<sup>24</sup>  
Anderson Duarte da SILVA<sup>25</sup>

## 1 Introdução

Da época dos escribas aos dias atuais, o secretariado vem se destacando e desenvolvendo não só o seu tecnicismo, mas, também seu cientificismo e assim, vem ganhando espaço com vitórias alcançadas para a consolidação da profissão. Sobre dispositivos legais é de grande relevância citar a lei nº 1.421/1977 que determina o 30 de setembro como o dia da secretária; a lei nº 7.377/1985 que regulamenta a profissão de secretariado e a portaria nº 3.103/87 que reconhece a profissão de secretariado como uma categoria profissional diferenciada; juntamente com a criação da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC) em 31 de agosto de 1988.

Mas os desafios ainda continuam e a busca pela consolidação da imagem, identidade e reputação do profissional de secretariado tem sido uma das bandeiras de luta da profissão. Da mesma forma que o Secretariado ascendeu, concomitantemente a isso houve o trabalho cultural e histórico repassado por gerações de marcas que generalizaram um determinado grupo social e profissional que por muitas vezes não correspondem a realidade dos fatos, configurando uma

---

<sup>24</sup> Professora do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.  
luzdosol.pe@gmail.com

<sup>25</sup> Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
andersonsebufpb@gmail.com

jogada de grupos elitizados detentores de poder que buscam inferiorizar determinadas categorias profissionais utilizando de distintas estratégias, inclusive as midiáticas, para disseminar o que chamamos de estereótipos. Este cenário possibilitou chegar ao seguinte problema: Como pode ter sido formado o estereótipo que ainda circunda a profissão secretarial? Esta problemática partiu do desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso que tinha como foco, descobrir qual a relação encontrada entre a percepção do comportamento empreendedor e a epistemologia secretarial, no curso de Secretariado Executivo na UFPB, tentando responder a alguns questionamentos, dentre eles: qual a percepção encontrada no público alvo (estudantes, professores e técnicos administrativos membros do curso de Secretariado Executivo da UFPB) sobre a atuação do profissional de Secretariado Executivo no empreendedorismo? Como as ciências secretariais se desenvolvem e atuam na formação do secretariado voltado para ênfase de um comportamento empreendedor? E assim, através desta pesquisa foi notória a importância de um comportamento que partisse em busca da excelência do secretariado para o real e necessário desenvolvimento para sua estabilidade no mundo do trabalho.

Este artigo tem como objetivo geral esclarecer de forma breve o que são estereótipos, sua disseminação na área secretarial e sua influência na identidade e na carreira do secretariado. E como objetivos específicos, abordar conceitos de identidade e estereótipos; trazendo um breve histórico do secretariado com conceitos e conquistas; e a associação de possíveis práticas dos estereótipos que cerceam a identidade do profissional de secretariado. Esse estudo é fruto de uma pesquisa monográfica e tem como justificativa, a necessidade de visibilizar preconceitos e discriminações que permeiam a profissão gerando estigmas de estereótipos que prejudicam e desvalorizam a profissão, distorcendo e generalizando a

realidade dos fatos que precisam ser combatidos. Portanto é considerável a importância do entendimento real de um profissional especializado que atua nos eixos profissionais da gestão, assessoria, consultoria e empreendedorismo.

A pesquisa qualitativa assumiu o caminho metodológico de bibliográfica e documental, e buscou associar para a análise de dados desde documentos de valor legal (leis, portarias e resoluções) a estudiosos das áreas relacionadas como D'elia et al (2013), Freire Filho (2004), Paim (2007), Raimundo Nonato, Stuart Hall (2000), Silva e Silva (2013) dentre outros.

## **2 Procedimentos metodológicos**

Quanto aos fins este estudo apresenta uma abordagem exploratória. De acordo com Vergara (2014, p. 42), a pesquisa exploratória “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado”. Gil (2010, p. 27) reforça o significado da pesquisa exploratória dizendo que “têm como [alvo] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. E assim, de alguma forma fortalecer a epistemologia secretarial por meio das pesquisas e produções científicas.

De caráter qualitativo Dalfovo (Et al, 2008, p. 5) diz “qualitativa leva como base de seu delineamento as questões ou problemas específicos. Dalfovo (et al, 2008, p. 9) a informação coletada pelo pesquisador não é expressa em números, ou então os números e as conclusões neles baseadas representam um papel menor na análise. Quanto aos meios é uma pesquisa bibliográfica, que segundo Vergara (2014, p. 43) é “o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é material acessível ao público em geral.” Gil (2010, p. 30)

ainda ressalta que a pesquisa bibliográfica tem como “principal vantagem o fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”. E também documental que é uma investigação realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas: registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, filmes, leis, microfilmes, dentre outros (Vergara, 2014).

Diante do caráter bibliográfico e documental serão analisados no decorrer do artigo a partir das pesquisas expostas através de artigos, livros, dissertações de mestrado e documentos oficiais que representam dispositivos legais para a profissão, uma inter-relação de conceitos entre os estereótipos criados e desenvolvidos ao longo da profissão secretarial que são aplicados e vivenciados no dia a dia com a atuação secretarial contemporânea.

### **3 Resultados e discussões**

#### **3.1 Secretariado: sob qual ponto de vista estamos abordando?**

O Secretariado tem se colocado numa posição de conhecimento indagador e também transformador (mesmo que os órgãos que classificam as áreas de conhecimento ainda não tenham tido esta percepção ou, se já o tiveram, ainda não queiram reconhecer) à medida que busca o significado de objetos e fenômenos do seu labor intelectual sob um determinado ponto de vista – paradigma que traz consigo na epistemologia ou no quadro epistêmico, como nos ensinam Ribeiro, Lobato e Liberato (2010), fatores incondicionais de critério para a dinâmica da (re)construção do conhecimento.

É vultuoso evidenciar a origem grega do *paradeigma* que, ao implicar em um modelo ou padrão de pensamento, estabelece limites de atuação, mas também o contraditório (SILVA, 2015). Contrariando uma perspectiva dialética (KONDER, 2008) e já concordando com Capra (1982) que se posiciona contrário a uma visão de dualidade no mundo, mesmo sem tantos adensamentos sobre os quadros paradigmáticos por questões de limitação de páginas para esta produção, mister se faz registrar um referencial de conhecimento, que tende a contribuir para sua construção identitária do Secretariado, que se distancie da “racionalidade técnico-científica da ciência moderna” (GRÜN, 2002 apud Ribeiro, Lobato e Liberato (2010, p. 33), cartesiana e mecanicista, reprodução de uma ideologia dominante.

Uma construção identitária que dialogue com a imprevisibilidade de ser ao contrastar com a não linearidade como quer determinar – e não construir – a limitação do rigor científico (MORAES, 2015) do paradigma mecanicista; uma construção identitária representada por movimentos e processos de mudança, a partir de uma visão ecológica e interdependente – um processo de auto-eco-organização, como nos diz Morin (1998); uma identidade cujo ponto de vista do conhecimento contemple, segundo Ribeiro, Lobato e Liberato (2010, p. 36 - 37) em um “mundo [...] constituído de elementos distintos, mas complementares entre si [e que] a construção do conhecimento ocorre pela interação entre sujeito e objeto”, uma característica do Paradigma Emergente.

É deste lugar filosófico, guardando as devidas proporções da palavra, do pensamento pós-moderno (SILVA, 2015, p. 115) que ao se contrapor ao “universalismo, ao essencialismo e ao fundacionalismo” busca centrar-se no sujeito coletivo que buscamos debater, ainda que de forma embrionária, um caminho possível para a construção identitária do Secretariado.

Identidade esta que se espera ser sustentada na “valorização das experiências subjetivas [destes] sujeitos, [para] sua formação política e ética, [contudo circunscrita em] conflitos étnico-culturais” como dizem Ribeiro, Lobato e Liberato (2010, p. 37), e que requer autoconsciência ecológica representando não apenas no sentido restrito ambiental, mas de um pensamento intercambiante com outros saberes. e também nos princípios mais humanitários nas relações constituídas.

### 3.2 Estereótipos: conceitos e diálogos que podem influenciar na construção identitária.

Começemos falando sobre estereótipo, derivado do grego *stereós* (“sólido”) + *týpos* (“molde”, “marca”, “sinal”). Dentre os diversos estudiosos que abordam o tema, seus impactos, relevância no mundo do trabalho e a manipulação de identidades, aprendemos com Freire Filho (2004, p. 45) que:

A análise crítica da sub-representação ou da representação distorcida de identidades sociais (classes, gêneros, sexualidades, raças, etnias, nacionalidades) nos meios de comunicação de massa se consolidou, desde os anos 60, como um dos temas centrais da agenda dos estudos culturais e midiáticos.

Sobre a análise exposta acima é importante salientar que Freire Filho (2004) percebe nesta, o quanto a sub-representação traz em si uma injustiça imposta a determinados grupos tendo um impacto pejorativo na construção dessa identidade da forma como ela se produz e como ela é contestada, apresentando uma gradação distorcida da realidade. Na visão de Souza (2007) os estereótipos são divididos em dois planos: o etimológico e o histórico. O primeiro se relaciona a duas palavras gregas, *stereos*, que significa rígido e *túpos*, que significa traço, ou seja,



caracterizada por endossar um aspecto como predominante, o generalizando muitas vezes e se transformando como uma marca, identidade de determinado lugar ou povo. Já o segundo plano tem relação com a psiquiatria do século XX, que usava dessa palavra estereotípica para diagnosticar pacientes que sofriam de *dementia praecox*, que consiste na repetição frequente e mecânica de gestos, postura ou fala, para complementar essa palavra estereótipo também estava relacionada a um aparelho tipográfico, que produzia uma mesma impressão milhares de vezes.

Scopinho et al (2010, p.4) colocam os estereótipos como “utilizado na questão psicossocial e designa uma matriz de atitudes, sentimentos, opiniões e reações de um membro de um grupo, com as características de rigidez e homogeneidade” traz ainda mais:

Consiste em uma imagem mental padronizada e típica de um grupo que reflete uma opinião demasiadamente simplificada, isto é, uma valoração, como um rótulo, sem fundamentação, sem um critério preciso acerca de um grupo, pessoa, fato, raça ou classe. (IBID, 2010, p.4).

Diante disso cabe falar da participação dos estereótipos na construção de uma identidade social defendida por Hall (2000) e refletida como uma superação evoluída do sujeito do iluminismo que era altamente individualista, que vai se moldando a um sujeito mais social onde é existente um maior diálogo entre o eu e a sociedade, e como é possível perceber na pós-modernidade e no pós-colonialismo de forma mais interativa, a cultura passa a ser um fator relevante para a construção e transformação dessas identidades. Segundo Hall (2000, p.2) “o sujeito, previamente vivido como tendo uma identidade unificada e estável, está se tornando fragmentado;

composto não de uma única, mas de várias identidades, algumas vezes contraditórias ou não resolvidas”.

Ainda sobre a identidade Hall (1987 apud Hall 2000, p.2, destaque do autor) diz que ela “torna-se uma "celebração móvel": formada e transformada continuamente em relação às formas pelas quais somos representados ou interpelados nos sistemas culturais que nos rodeiam”. O autor reforça este posicionamento ao dizer que “dentro de nós há identidades contraditórias, empurrando em diferentes direções, de tal modo que nossas identificações estão sendo continuamente deslocadas” (Hall 2000, p.2). Tudo isso mostra o quanto ainda nossa construção identitária recolhe e absorve entre outras tantas coisas do cotidiano as situações, os preconceitos, as discriminações, as visões errôneas e distorcidas precedente de uma sociedade que rotula sujeitos e situações.

Essa disseminação dos estereótipos é fortemente difundida pelas mídias que trouxeram algumas distorções identitárias a diversos sujeitos como, por exemplo, nas questões de gênero (o mito do secretariado como um trabalho alinhado apenas para o sexo feminino), de aparência que implica que a secretária que deve ser escolhida por estar de acordo com os parâmetros sociais de beleza colocados por determinada cultura, e a limitação imposta às atribuições do profissional, que não são simplesmente para atender um telefone e para servir café. É necessária a quebra desses paradigmas que além do mais exercitam a função de ensinar a generalizar e rotular no dia a dia e que se permeiam em toda uma sociedade que recebe e absorve essas informações e que inclusive são alvos da mídia.

Paim (2007) traz exemplos categoricamente notáveis de estereótipos presentes na história do secretariado, citamos como exemplo, a questão da exigência de uma boa aparência como requisito fundamental para atuar na demanda do mercado de trabalho em que cor de pele e tipo de cabelo

definem essa “boa aparência”, outra situação é exposta no *site* da Federação Nacional das Secretárias onde há um *link* que discute temas a respeito de rótulos negativos sobre os profissionais de secretariado veiculados pela mídia nacional.

Um rótulo negativo comum relatado pelo *site* refere-se à desqualificação do próprio curso de formação dessas profissionais. No *Jornal do Brasil*, em 28/7/2006, Mauro Santayana, na coluna “Coisa da política”, escreveu que a proliferação de cursos universitários, para ofícios singelos, como os de bibliotecários e secretárias, faz parte do grande mercado de ilusão dos tempos modernos, e serve ao fundamentalismo mercantil. Milhares e milhares de jovens sacrificam-se e sacrificam seus pais na busca de um diploma que lhes venha conferir modesta estabilidade, e acabam caindo na fossa do desemprego e do desespero. (PAIM, 2007, P.32).

Com isso, cabe citar a chamada política de identidade que se caracteriza pela afirmação e defesa da singularidade cultural dos grupos oprimidos ou marginalizados (FREIRE FILHO, 2004, p. 45). Ibid (2004) explica que tudo isso influenciou no processo de avaliação cognitiva dos indivíduos que foram atingidos de certa forma em sua construção sobre diversos grupos menos favorecidos ou ainda pouco reconhecidos, como o Secretariado, que ficaram a receber cargas contrárias a sua verdadeira imagem devido a acomodação e vontade das classes mais privilegiadas em estagnar aquelas que de alguma forma alcançaram-lhes seja na economia e na concorrência, seja na possível oportunidade de certa forma tomar-lhe o poder ou algo dessa natureza.

Freire Filho (2004, p. 46) cita que “de início, restrita ao jargão da imprensa e da tipografia, a palavra estereótipo ingressou metaforicamente no vocabulário das ciências

sociais, no início da década de 1920, pelo escritor estadunidense Walter Lippmann”. Um pioneiro nas ciências humanas sobre o tema, “este autor definiu estereótipos como uma espécie de fotografia dentro da cabeça” (PAIM, 2007, p. 19). Em uma relação de visão o estudioso Lippmann “traz sua percepção sobre estereótipo, no *Public opinion (1922 -1965)* – o livro fundador dos estudos midiáticos americanos”. Para Carey (1989 apud Freire Filho, 2004 p. 47) Lippmann oscila entre duas noções distintas de estereótipo.

A primeira, de base psicológica, descreve o estereótipo como um modo necessário de processamento de informação, sobretudo em sociedades altamente diferenciadas; como uma forma inescapável de criar uma sensação de ordem, em meio ao frenesi da vida social e das cidades modernas. Esta segunda conceituação, de índole ostensivamente política, apresenta os estereótipos como construções simbólicas enviesadas, infensas à ponderação racional e resistentes à mudança social (FREIRE FILHO, 2004 p. 46-47).

Ainda segundo Freire Filho (2004, p. 47) analisando o Secretariado pela segunda conceituação de Lippmann “ostensivamente política”, o impacto causado pela inflexibilidade de mudança, ações essas trazidas pelas classes sociais dominantes, colocam em destaque nesta profissão “os estereótipos [que] ambicionam impedir qualquer flexibilidade de pensamento na apreensão, avaliação ou comunicação de uma realidade ou alteridade, em prol da manutenção e da reprodução das relações de poder, desigualdade e exploração”. Sendo o estereótipo um fator pejorativo e causador de uma depreciação do crescimento relacionado ao desenvolvimento profissional do secretariado e que por diversas vezes apresenta em seu cotidiano uma inflexibilidade na mudança ao passo que se torna mais um desafio a ser enfrentado pelo profissional de

secretariado. Como práticas significantes, os estereótipos não se limitam, portanto, a identificar categorias gerais de pessoas, contêm julgamento e pressupostos tácitos ou explícitos a respeito de seu comportamento, sua visão de mundo ou sua história. (FREIRE FILHO, 2004 p. 47). Tal qual atestam os exemplos supracitados, o estereótipo – “o vírus da essência”, na definição lapidar de Barthes ([1956] 1963: 71 apud Freire Filho, 2004 p.47):

Reduz toda a variedade de características de um povo, uma raça, um gênero, uma classe social ou um “grupo desviante” a alguns poucos atributos essenciais (traços de personalidade, indumentária, linguagem verbal e corporal, comprometimento com certos objetivos etc.) supostamente fixados pela natureza (FREIRE FILHO, 2004, p. 47).

Relacionado às situações externas que afetam na construção das percepções ou estereótipos, Fraser (1989 apud Freire Filho, 2004, p. 64) mostra que “não se pode negligenciar, porém, no estudo dos estereótipos e das representações midiáticas, o crescente e auspicioso surgimento de novos lugares de enunciação”.

Arenas discursivas paralelas. Onde grupos sociais sub-representados nas bancadas parlamentares, nos textos midiáticos e no mundo das artes inventam e circulam contradiscursos, com objetivo de construir interpretações oposicionistas de suas identidades, seus interesses e suas necessidades (FREIRE FILHO, 2004, p. 64).

Partindo como uma junção de fatores sejam intrínsecos ou extrínsecos segundo Goold & Mudry et al, (2004, apud Paim, 2007. p. 19) “os estereótipos são crenças sobre atributos de um grupo, que contêm informações sobre as características

do grupo e sobre o grau em que estes atributos são compartilhados”. Pereira (2002 apud Paim 2007, p.19) apresenta modelos teóricos que “tentam integrar as teorias sobre estereótipos e preconceito. Os autores concordam que devem se conceber para esta análise os componentes contextuais, grupais e individuais.” Bar-Tal (1997 apud Paim 2007, p.20-26) apresenta um modelo que referencia a existência de três conjuntos de variáveis capazes de determinar os conteúdos, a extensão e intensidade dos estereótipos nacionais e étnicos cujas quais são: variáveis de background que segundo Paim (2007 p.20) diz que “elas envolvem as condições socioeconômicas e política e a natureza da história das relações intergrupais que tem um maior impulso para os conteúdos dos estereótipos”; as variáveis transmissoras classificadas por Paim (2007, p. 24) como “informações diretas e indiretas sobre os grupos [que] servem como base para a formação dos estereótipos e são absorvidas dos vários tipos de canais, políticos, sociais, culturais e educacionais” e as variáveis pessoais que segundo Bar-Tal (1993; Pereira, 2002 apud Paim, 2007. p. 26) “são alusivas à habilidade cognitiva, linguagem, crenças pessoais, valores, atitudes, motivações e influência da própria personalidade que mediam o processo de informação”.

No mundo do trabalho, “os estereótipos se relacionam com a discriminação quando trabalhadores que têm características produtivas idênticas são tratados de forma diferente devido ao seu grupo de pertença” (Paim, 2007.p.35). Para Duckitt et. al. (1992 apud Paim, 2007.p.34), a partir de um preconceito “considerado como uma classe de atitudes que gira em torno de um núcleo afetivamente negativo dirigido contra grupos de pessoas”. No âmbito do Secretariado Executivo analisado de forma mais particular, insere-se a construção secretarial que trouxe arraigado na história uma causalidade de preconceito seguido de discriminação quando o

estereótipo de profissional foi disseminado criando-se uma imagem de delimitação seja na imagem, no gênero ou em suas atribuições criadas por um grupo e estendida por meios midiáticos e culturais, como vemos mediante autores como Paim (2007), a visão e restrições construídas sobre o secretariado ao longo da história.

A profissão de secretário na sua origem foi restrita ao universo masculino como afirmam Natalense (1998 apud PAIM, 2008, p.39) “os escribas foram os primeiros secretários e tinham uma tarefa fundamental na Antiguidade, que consistia em escrever como copista, secretário ou redator”. O secretariado ampliou gradativamente suas relações de gênero e suas funções aprimorando aquelas já desempenhadas, enfatizando que a profissão cresceu nas especificidades atendendo a demanda que “atualmente, é habitual e que o secretário deve ser em seu mínimo “responsável pela redação e envio de correspondências, gerenciar e operar sistemas de informação, gerenciar serviços de treinamento, atender a clientes e, ainda, oferecer apoio logístico às reuniões” (KEREMER, 2004, p. 13 apud PAIM, 2008.p.40).

Não obstante, estigmas, preconceitos e mitos têm afetado os profissionais de secretariado executivo (PEIXOTO, 2003 apud PAIM, 2008, p. 41). Paim (2008, p. 41) destaca “o site da FENASSEC o qual aponta que na edição de 04/10/2005, o Jornal O Globo cujo jornalista Joaquim Ferreira dos Santos, escreveu uma nota afirmando que “sexta-feira passada, Dia da Secretária, foi um dia muito bom para os motéis””. Outra rotulação negativa comum relatada refere-se à desqualificação do próprio curso de formação destes profissionais, que de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado, há uma distorção na realidade, pois, esta designa uma gama espaça de aspectos e características de profissionais altamente preparados tanto na perspectiva técnica quanto científica, o que implica na

formação de um Secretário com habilidades de pelo menos, Assessor, Co-gestor, Consultor e Empreendedor.

Um estigma muito presente [aos secretários] diz respeito às relações supostamente estabelecidas com chefes e supervisores. O site da Fenassec relata uma ação judicial movida em 13/10/2003, pelo Sindicato das Secretárias do Estado do Rio de Janeiro – SINSERJ ação judicial contra o Hotel Elegance (Hotel Cambuquira), que publicou no Jornal “O Globo”, edição de 25/09/2003 uma propaganda com a seguinte frase: "Nossas camas são bem mais confortáveis que a mesa do escritório" (PAIM 2008, p. 41).

Paim (2008) mostra em suas pesquisas imagens errôneas, percepções distorcidas que descaracterizam a imagem profissional, causando sérios conflitos sociais e profissionais ao tecer construções pejorativas em todas as áreas de atuação secretarial, inclusive quanto ao empreendedorismo. Considerando a consequência dos estereótipos pejorativos ao Secretário Executivo, conforme apresentado por Paim (2008), relacionamos tais consequências a difícil ou nenhuma aceitação do Secretário Executivo em determinados locais e situações, pois tais estereótipos que atuam como:

Fenômeno (...) multicausal. Pode-se atribuir a veiculação pela mídia de estereótipos sobre a profissão, às dificuldades para o reconhecimento e valorização do mercado de trabalho, à competição com outros profissionais que também exerciam e ainda exercem a função e à relação com executivos e organizações que não entendem a formação específica deste profissional (PAIM, 2008, p. 41).



Dentre os estereótipos que afetam o profissional secretarial, destaca-se a exigência de que “a aparência física da secretária deve estar compatível com o cargo” como diz Paim (2008, p. 42). Mas qual seria a aparência de um secretário? Existe um molde correto e único?. Bento (2000 apud Paim, 2008, p. 43) afirma que “este critério tem um efeito de auto exclusão [...], estes preconceitos se estabelecem a partir dos estereótipos transmitidos por novelas, músicas e programas humorísticos”. Carvalho (2008) reforça que essa construção das identidades sociais é ou são as representações impostas por aqueles que têm poder de classificar e de nomear uma definição submetida ou resistente, produzida de uma história social da cultura.

Essa noção de que permanentemente, pode estar relacionando as imagens presentes, representadas, seja ela real ou aproximada ao que se conhece e a contra posição ao objeto ausente, permitindo feições comparativas de realismo ou de exageros de quem as descreveu ou a está representando, abre a possibilidade do desenvolvimento de um senso crítico que permite o estudo da representação enquanto fonte de dados e ou observação de determinado fato ou realidade (CARVALHO 2008, p. 14).

Segundo Moscovici (1978 apud Carvalho 2008, p.15), “as representações são responsáveis por comportamentos e atitudes dos indivíduos da coletividade, mas sofrem alterações a partir da vivência na qual é forjada”.

Nas representações o estereótipo é tratado como uma memória ou uma combinação de fatos observados, que podem ser tratados de forma correta de quem os vê, como um modelo calcado na sociedade, como determinadas profissões ou atividades que podem ser consideradas matrizes de uma deformação

social, rotulando assim tudo ou todos aqueles que a exercem no real ou a levam para o imaginário (CARVALHO, 2008, p. 16).

Se considerarmos, que no mundo do trabalho os estereótipos estão fortemente presentes e que atuam na distorção e limitação da percepção das altas capacidades de um profissional de secretariado, seria a contrapartida para fazer a diferença, um profissional que bem preparado atua de forma inovadora, empreendedora e que pode trazer mudanças significativas, eficientes, eficazes e duradouras para o ambiente de trabalho quando não limitado por discriminações impostas por uma falsa visão disseminada da profissão, que traz como reflexo deste estereótipo a dificuldade de inserção e crescimento da profissão secretarial em sua totalidade. Lévy (1993, apud Carvalho 2008, p. 17) destaca o pensamento que “parece que apenas levamos em conta em nossos raciocínios àquilo que se enquadra em nossos estereótipos e nos esquemas preestabelecidos que usamos normalmente”. Por meio desse percebemos a influência do estereótipo causado pelas estruturas de poder dominante, pela máquina midiática, pela cultura enraizada seja na comunidade, na universidade, nas relações de trabalho ou ate mesmo dos profissionais da categoria que acabam trazendo resultados de limitação e estagnação profissional.

### 3.3 Trajetória secretarial: construções, conceitos e conquistas

O profissional do Secretariado Executivo, de origem relacionada à Civilização Antiga das atividades dos Escribas<sup>4</sup>,

---

<sup>4</sup> Homens que dominavam a escrita faziam as contas, arquivavam, redigiam as ordens e recebe-las por escrito, um intelectual nesta época e, por ser um sujeito pensante, também assessorava os dirigentes políticos em suas estratégias de governo e guerra, além de colaborar com a perpetuação do conhecimento através da praticada escrita.

e que possuíam o domínio da escrita, ferramenta primordial para desenvolvimento das ações, na contemporaneidade, acaba por ocupar cargos diversos pelo seu vasto conhecimento e desenvolve já recebendo destaques pelo comportamento de adequação e busca pela solução de problemas onde começava a criação e consolidação do caminho de sua permanência e amplitude no mundo do trabalho (NONATO JÚNIOR, 2009).

Silva e Silva (2013) relatam as mudanças constantes e a grande demanda do mundo do trabalho na Revolução Industrial. Em 1760 começa uma nova estrutura empresarial, e a percepção da necessidade de funções assessoriais administrativas, consolidando assim o papel do Secretário. Silva e Silva (2013, p.2) mostram claramente o desenvolvimento gradual da profissão ao trazerem em suas análises que “no Brasil, nas décadas de 50 e 60, começa-se a perceber uma maior atuação do Secretário no Apoio Administrativo e Assessoria ao Executivo, mas ainda assim executava apenas Técnicas Administrativas”, posto que:

A partir da década de 70, com a evolução do mundo dos negócios começam a surgir mudanças significativas nas atividades do profissional do Secretariado, que passa atuar como membro ativo [dos empreendimentos], imprimindo assim uma nova visão ao Profissional (SILVA E SILVA, 2013, p.2).

O desenvolvimento secretarial foi gradativo a cada transformação da área que se mostra atenta à importância da adequação e superação das expectativas nas relações de trabalho, ao se colocar enquanto um profissional proativo, criativo, a desenvolver as habilidades técnicas e científicas de forma contínua, a usar do surpreender como diferencial em seu ambiente de atribuições e competências, o que ressalta também a gestão do perfil do profissional de Secretariado. Souza e Maldonado (2009) reforçam que na atualidade o

conceito de Secretário mudou e deslocando-se de assistente para assessor, um assessoramento a ponto de conseguir assumir algumas responsabilidades relacionadas à alta direção da organização, que demandam alto grau de credibilidade e responsabilidade.

Na contemporaneidade, o profissional de Secretariado Executivo apresenta competências melhor definidas e atribuídas decorrentes de uma construção permanente das necessidades das relações implicadas no mundo do trabalho e que, segundo as Diretrizes Curriculares do Curso de Secretariado Executivo afirmam a construção para este profissional deve possibilitar a formação que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações; II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais; III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais; V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão; VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais; VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia; VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções.

Silva e Silva (2013, p. 3-4) ainda reforçam dizendo que:

Em decorrência destas modificações os profissionais do Secretariado Executivo se deparam com um ambiente altamente competitivo e, atualmente para quem busca uma vaga nesta área tem que possuir algum diferencial que seria constante aperfeiçoamento na profissão e possuir capacidade cognitiva [...]; Mais do que nunca as pessoas precisam ser, inteligentes, criativas, com ideias inovadoras, viáveis e produtivas, com visão prospectiva e maturidade para negociar conflitos e interesses.

Ainda sobre o avanço histórico da profissão e sua percepção na contemporaneidade, Sales e Goebel (2013, p. 2) dizem que atualmente o serviço do Secretariado “está presente na indústria, no comércio, no terceiro setor, nos movimentos sociais, na esfera pública e privada, [...] enfim, em qualquer ramo de atividade humana”. Se capacitando tecnicamente e intelectualmente o Secretário Executivo consegue maior autonomia quando se atua como um profissional proativo (intraempreendedor), que busca o conhecimento como ferramenta para atingir a necessidade externa e interna, impactando em rupturas paradigmáticas na própria profissão, tudo isso, numa perspectiva sistêmica, resultado de exigências em função das mudanças da sociedade, da tecnologia, do mercado de trabalho e do próprio ambiente empresarial.

D’elia et al (2013, p.232) através do pensamento de Martins (2013), é reforçado pela construção histórica, factível que “o profissional de Secretariado cobre inimaginável área de atuação e apenas alguns deles se encontram investidos de liderança formal. Entretanto, dadas as necessidades cotidianas, são líderes por excelência”. Barbosa e Durante (2013, p. 59) ressalta que “o empreendedor é um indivíduo arrojado que

gosta de inovações, cria oportunidades e assume riscos; logo, colabora efetivamente com o desenvolvimento da sociedade”. E assim, conforme Paim (2007) expõe que o Secretário na contemporaneidade se sobressai pela sua interdisciplinaridade, contexto também abordado nas Ciências das Assessorias de Nonato Júnior (2009), desenvoltura, movimento das ideias, articulação e desenvolvimento de estratégias levando em consideração as relações de poder, trabalhada por meio da vertente competência, compromisso, organização e vontade de atuar para a resolução de problemas de forma mais eficiente e eficaz.

Diante disso, cabe ressaltar que na contemporaneidade, o mundo do trabalho atual exige profissionais altamente preparados e que possuam características e competências abordadas para o profissional de Secretariado. Souza e Maldonado ainda (2009 p. 41 e 42) apontam algumas dessas competências e características exigidas na contemporaneidade para o profissional de secretariado dentre elas: programadores de soluções, negociadores, participativos, inovadores, assessores proativos, como se pode ver no quadro a seguir:

**Quadro 01 – Competências e características**

<b>CARACTERÍSTICAS EXIGIDAS</b>	<b>COMPETÊNCIAS EXIGIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está sempre pronto para assumir o controle da situação, quando acontece algo errado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupados com o todo empresarial, com a produtividade e com o lucro da empresa;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem bastante conhecimento de informática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociadores;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domina idiomas, principalmente inglês e espanhol.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programadores de soluções;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem em mente que uma crítica não significa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participativos;</li> </ul>

necessariamente um problema e busca soluções rápidas.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabe o momento de ouvir e encoraja o diálogo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que saibam Estabelecer limites;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem controle emocional e busca não confundir relacionamento profissional com emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecedores dos problemas do seu país e do mundo, moldando as expectativas da empresa aos objetivos a serem atingidos pelas pessoas e por toda organização;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atua em parceria com o chefe e oferecem orientações em situações como viagens, eventos, cursos e jantares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestadores assessoria de forma proativa;</li> </ul>

Fonte: Adaptado de SOUZA E MALDONADO (2009 p. 41 e 42).

Sobre as competências comportamentais, Fleury (2000 apud D'elia et al 2013,p.225) diz que a “competência é agir com responsabilidade e reconhecimento, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social do indivíduo”. D’elia et al (2013) enfatiza em seu livro por meio das pesquisas de Adriana Y. Abrão que a competência de maior demanda da contemporaneidade é a resiliência. Esta competência são atitudes proativas em si, a atuação na capacidade de resolução de problemas, em geral, sem grandes desgastes. Vejamos algumas características relacionadas a tais áreas de atuação do Secretariado sobre suas competências comportamentais na visão dos autores Adriana Abrão, Ana Maria Martins e André Percia, do livro Excelência (2013), os quais foram levantados bibliograficamente quando se refere ao profissional de secretariado que se comporta de forma empreendedora:

**Quadro 02- Competências comportamentais do secretário empreendedor**

<b>ABRAÃO (2013)</b>	<b>MARTINS (2013)</b>	<b>PERCIA (2013)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamento interpessoal</li> <li>• Da resiliência</li> <li>• Da ética</li> <li>• Necessidade de conhecer os perfis, valores e expectativas das diversas gerações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viver pessoal, social e profissional.</li> <li>• Atuar como líder formal ou informalmente</li> <li>• Facilitadores de relacionament o e processos de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inteligência intrapessoal e interpessoal.</li> <li>• Administração de relacionamentos.</li> <li>• Rapport (acuidade Sensorial).</li> <li>• Visionário em relação ao comportamento como todo, partindo de 4 posições (eu, outro, sistema e observador).</li> </ul>

Fonte: Adaptado de D'elia et al (2013).

A partir deste quadro pode-se perceber que dentre os comportamentos, o mais reforçado pelos autores é a atuação interpessoal, os relacionamentos são fatores extremamente importantes para a atuação de um profissional de secretariado. Martins (2013 apud D'elia et al 2013) trazem contribuições reforçando o trabalho interpessoal que é ligado intimamente a um líder e traz uma contribuição no âmbito de liderança, em que traz uma contribuição citando que para ter êxito, a liderança precisa ser sustentada por um mix de “refinados” conhecimentos técnicos e humanos, ainda assim, manipulados por inteligências capazes de suprir as necessidades de seus liderados. (MARTINS 2013 apud D'ELIA et al 2013, p.240).

Já para Chiuzi (2013 apud D'elia et al 2013, p. 231) a liderança, uma característica do importante e intrínseca na atuação secretarial, e deve ser ressaltada de como:

Tipo de inovação, pois produz, ou ao menos deve produzir, diversidade no grupo para que



toda a base cognitiva e subjetiva do grupo seja desafiada. Por conseguinte, o papel do líder, muitas vezes é desafiar o grupo, postar-lhe situações e reflexões que o levem a, constantemente, redefinir suas prioridades e objetivos táticos, operacionais e, (...) estratégicos (IBID, p.231).

Desta forma, isto implica em compreender que ao profissional secretarial não se limita e não se rotula ao estereótipo de atendimento ao telefone e o anotar de recados, mesmo sendo estas tarefas importantes no processo de comunicação. O Secretariado busca, a partir da compreensão do cenário, de sua política e economia, atuar no planejamento estratégico, atuar nas questões da qualidade dos processos e serviços de forma colaborativa, empreender mudanças que demonstrem criatividade e impactem em inovação comportamental e na gestão por resultados, gerir a informação, os conflitos, o tempo e equipes; liderar ações e processos.

Nesta Pesquisa vale salientar que Freire Filho (2004) traz uma abordagem associada ao trabalho do sociólogo norte-americano Howard Becker (1963), que ressaltou o papel dos agentes de controle social os nomeados empreendedores morais que tinham o foco da produção do comportamento desviante, que criavam inquietação gerada pelos conflitos morais e os estilos de vida ameaçados (elite social) trazendo o chamado pânico moral que fornecia “oportunidade preciosa para os partidários de um universo simbólico moral forjarem um universo moral antagônico, atacá-lo, e redefinirem, a partir daí, as fronteiras entre o moralmente desejável e indesejável” (FREIRE FILHO, 2004,P.49). E então se desenvolveu a partir da já então bem estabelecida teoria do rótulo, uma perspectiva analítica que tem em seu objeto a definição de que o desvio é uma construção social e não uma qualidade intrínseca de atos ou atores sociais específicos, ou seja, não existem comportamentos desviantes, a não ser que a sociedade assim o

defina, rotulando a diversidade de forma pejorativa mobilizando um “senso-comum”.

Pickering (2001 apud Freire Filho, 2004 p.49) traz em uma síntese a causalidade dessa teoria.

A sociologia do pânico moral nos forneceu um relato profícuo de temores simbolicamente carregados dos anos 60 e 70, revelando os modos operativos de constituição – pela mídia e por diversos agentes sociais – do consenso e da retórica da “maioria moral”. Contribuiu desta forma, para uma revisão do conceito de ideologia, em que foram descartadas as noções do estereótipo como simples distorção de uma realidade, em outras condições, prontamente acessível, em benefício de uma abordagem focada nas mais abrangentes conexões sociais e estruturas de construção discursiva da alteridade.

Todo este contexto reflete de forma relevante no histórico do secretariado, que foi atacado constantemente com estas práticas agressivas a profissão, por adentrar em diversas áreas e ganhar espaço por méritos profissionais. Portanto, é visível a resistência rechaçada por uma elite que disseminou o secretariado como um comportamento desviante e assim, a resistência social em aceitá-los como parte integrante do mercado de trabalho, usando de uma discriminação sem precedentes. Cabe ao profissional de secretariado defender a classe e atuar como empreendedores morais, desconstruindo essas distorções expostas por estereótipos como citado no código de ética do secretariado no art 4º Capítulo II Dos Direitos “d) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora; e trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor” (BRASIL, 1989, s. p).

Com uma análise de Hall (2000) podemos entender que o processo de busca por uma identidade que ainda está em construção na pós-modernidade tardia dialoga e precisa do outro nesse processo para que os resultados encontrem respostas nas relações sociais sejam elas “positivas ou negativas” “certas ou erradas” e com isso são construídos e desconstruídos conceitos, visões, percepções e realidades. Paim (2007) afirma que os estereótipos que permeiam a profissão do secretariado são errôneos e não corresponde em nada a realidade e que se deve e pode lutar contra isso com suas ferramentas profissionais e comportamentais. D’elia et al (2013) traz com ênfase as competências do secretariado mostrando o preparo profissional necessário para adentrar, contribuir e ser um agente de mudanças eficazes no ambiente de trabalho sem necessitar fazer uso de qualquer artifício que não seja o profissional para mostrar sua competência e excelência na profissão.

Com isso é notório que os autores expostos nessa pesquisa coadunam e dialogam sobre a situação de que o profissional de secretariado sofre discriminações e preconceitos como produtos dos estereótipos que cerceiam a profissão, mas que devem ser tomados como desafios a ser vencidos e um paradigma a ser quebrado, tendo em vista, que as distorções são obstáculos que o profissional tem subsídio para mostrar o inverso desta situação pejorativa que imprime uma utopia do secretariado.

## **6 Conclusão**

Foi notável o quanto o estereótipo tende a comprometer toda uma sociedade de forma pejorativa com práticas de rotulagem de grupos inteiros, por uma caracterização generalizada de algo que realmente traz marcas que devem ser vistas de forma particular e não coletiva.

A identidade como cita Stuart Hall está em pleno desenvolvimento, não é um dado isolado, e sim um diálogo contínuo de forma cultural e social que por práticas discriminatórias, generalizantes e de conhecimentos superficiais e mitos disseminam atitudes de caráter político, social, religioso, econômico e dentre outros segmentos que limitam e permeiam marcas, visões e percepções muitas vezes errôneas que estigmatizam grupos, de geração em geração, e com isso a crise de identidade e de suas definições encontra-se presente na sociedade da pós-modernidade tardia.

Um dado muito importante atualmente para a disseminação de estereótipos é através das mídias que atua a favor dos grupos altamente elitizados que dominam economicamente e que por esse canal marginalizam classes que podem e que também são excepcionalmente relevantes para a economia, ascensão social e política e que podem ameaçar, por exemplo, de forma profissional essa elite, fazendo com isso, que a probabilidade de ascensão de certas carreiras sejam estigmatizadas e prejudicadas, fazendo desta situação desafios a serem superados, por estes que estão sendo marginalizados.

No tocante ao secretariado, é importante ressaltar o quanto os estereótipos que principalmente são disseminados pela mídia se fizeram presentes na história secretarial, limitando e criando como produto uma imagem moldada de preconceitos e discriminações que atrapalham o crescimento da profissão cerceando potencialidades tão fortes emanadas destes profissionais que atuam dentro de vertentes de gestão, consultoria, assessoria e empreendedorismo. Sendo proativos, resilientes, inovadores em busca de formação contínua, capazes de exercer atribuições não apenas técnicas, mas também o cientificismo como enfatiza a ciência das assessorias estudada e exposta por Raimundo Nonato, que mostra a crescente construção epistemológica do secretariado,

enaltecendo a importância desse profissional no mercado de trabalho em que apesar dos estereótipos expostos, muitos conseguem se sobressair atuando nesta história de luta que segue a profissão desde os primórdios e que se mostra eficiente ao decorrer do tempo, sendo visível a sobrevivência e evolução do Secretariado no decorrer dos anos, por profissionais que se embasam e atuam pela excelência do Secretariado.

Portanto, cabe esta pesquisa contribuir e incitar a importância pela quebra desses paradigmas na luta da desconstrução desses estereótipos que são extremamente pejorativos e desnecessários, pois não correspondem a uma real situação da profissão secretarial. Há a necessidade desta conscientização pela solidificação de novos alicerces que possam ser reforçados por melhores práticas, técnicas especializadas por um profissional responsável, coerente, proativo, resiliente, comprometido e focado nos processos e resultados que são características inerentes ao trabalho presente do secretariado como consta em suas diretrizes curriculares, na lei 7.377 de 1985 e no código de ética da profissão, sendo este profissional muito bem preparado para adentrar ao mundo do trabalho. Outra coisa que é de extrema relevância é trilhar caminhos para a consolidação do Conselho Federal de Secretariado para que se tenha um órgão de âmbito protetivo da profissão contra as calúnias, injúrias e difamações injustas que possam ocorrer, e também a produção científica de trabalhos que reforcem a importância e a força obtida e que cresce a cada dia no decorrer de todo o histórico da profissão do secretariado e suas conquistas.

## Referências

- BRASIL. Código de ética da profissão de secretariado executivo. Diário Oficial da União, 7 jun. 1989.
- BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Parecer CES/CNE RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005 **Diretrizes curriculares nacionais ao curso de Secretariado**. Disponível em: <  
[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf)>.  
Brasília, 23 de junho de 2004. Acesso em: 30 de Nov. 2016.
- CAPRA, F. **O ponto de mutação**: a ciência, a sociedade e a cultura emergente. Tradução de Álvaro Cabral. São Paulo: Cultrix, 1982.
- CARVALHO, Antonio Pires. **A REPRESENTAÇÃO DA SECRETÁRIA NO CINEMA**. Dissertação de Mestrado Programa de Mestrado em Comunicação, Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo. 2008
- DALFOVO. Michael Samir. LANA Rogério Adilson. Silveira. Amélia Silveira. **MÉTODOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS: UM RESGATE TEÓRICO**. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.2, n.4, p.01- 13, Sem II. 2008 ISSN 1980-7031
- D'ELIA. Bete, AMORIM. Magali. SITA. Mauricio. **Excelência no Secretariado**: a importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo Ed. Ser mais, 2013.
- FREIRE FILHO, João. **Mídia, Estereótipo e representação das minorias**. 2004.
- GIL, ANTONIO CARLOS. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- KONDER, Leandro. **O que é dialética**. 25ª Ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 2008.
- HALL, Stuart. **A identidade na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: D&PM, 2000. Disponível em:<

www.cefetsp.br/edu/geo/identidade\_cultural\_posmodernidade.doc.> Acesso em 01 de dezembro de 2016.

MORAES, Maria Cândida. **Transdisciplinaridade, criatividade e educação: fundamentos ontológicos e epistemológicos.** Campinas, SP: Papirus, 2015.

MORIN, Edgar. **Ciência com consciência.** 2.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.

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

PAIM, Altair dos Santos. **Aparência física, estereótipos e inserção profissional: um estudo sobre a profissão de secretário executivo segundo a percepção das estudantes de secretariado.** Salvador, 2007.

RIBEIRO, Wallace Carvalho; LOBATO, Wolney; LIBERATO, Rita de Cássia. Paradigma tradicional e paradigma emergente: algumas implicações na educação. **Revista Ensaio.** Belo Horizonte.V. 12, N. 1, p. 27 – 42, jan – abr, 2010.

SALES. Márcia Regina de. GOEBEL. Márcio Alberto. **Preconceitos e Estereótipos na contratação do profissional secretarial, segundo a percepção dos alunos de secretariado da UNIOESTE de Toledo- PR.** ENASEC. Paraíba. 2013.

SCOPINHO, Raquel Albano. TERRA, Elisandréia Fontana. UCHIMURA, Juliana **Os estereótipos do secretário executivo na mídia.** Faculdades Integradas Claretianas. Rio Claro - SP, 2010

SILVA, Glauce Corciolli. SILVA, Samira Gama. **A evolução do profissional do secretariado executivo e a inteligência emocional.** Faculdades integradas de três Lagoas –AEMS-MS, 2013.

SILVA, Tomaz Tadeu da. **Documentos de identidade: uma introdução às teorias do currículo.** 3 ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2015.

SOUZA, Helga Vanessa Assunção de **OS ESTEREÓTIPOS SOCIAIS: INSTRUMENTO PARA A CONSTRUÇÃO DE IDENTIDADES.** Anais do Evento PG Letras 30 Anos Vol. I (1): 150-161. 2007.

SOUZA, Amanda Rolim de. MALDONADO, Paula Roberta. **O secretário executivo assessorando na pesquisa da situação profissional dos egressos de secretariado executivo da faculdade estadual de ciências econômicas de Apucarana.** Monografia apresentada na FACULDADE ESTADUAL DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DE APUCARANA, no Curso de SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGÜE. Apucarana, 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2014.



# O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO ASSESSOR NO SETOR FINANCEIRO- CONTÁBIL: UM ESTUDO NA FIORI VEÍCULO LTDA

Márcia Maria de Medeiros Travassos SAEGER<sup>26</sup>  
Steffanny Tavares de AMORIM<sup>27</sup>

## 1 Introdução

Na contemporaneidade, as organizações são marcadas pelas constantes mudanças econômicas, pelo rápido desenvolvimento da tecnologia e pelo surgimento de novas práticas organizacionais, o que resulta na necessidade de pessoas capacitadas para compartilhar informações, além de planejar, controlar, executar e gerenciar as atividades nestas organizações. É fundamental que estas pessoas estejam preparadas para atuar neste ambiente de constantes mudanças, prezando pela inovação e pela sustentabilidade.

Nas organizações, o setor financeiro é composto por Administradores Financeiros, *Controllers* e seus assessores (GITMAN, 2010). Estes podem ser profissionais com formação em Administração e Contabilidade, lidando assim com assuntos relacionados ao planejamento e captação de recursos financeiros, crédito, câmbio, caixa, contabilidade financeira, de custos e assuntos fiscais. Contudo, o setor financeiro-contábil de uma organização também necessita de

---

<sup>26</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.  
marciatsaegeer@yahoo.com.br

<sup>27</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
stefhanny\_teya@hotmail.com

assessoria no tratamento das informações e suporte secretarial. Esta assessoria deve ser prestada por um Secretário Executivo.

Neste contexto, Sabino e Rocha (2004) ressaltam que o Secretário Executivo se destaca por ser um profissional que lida com informações de diferentes áreas, desempenhando funções voltadas para a assessoria, consultoria, gestão e empreendedorismo, tendo, pois, as competências necessárias para analisar relatórios, capacidade de assessorar tanto os processos administrativos como em termos financeiros, com o intuito de zelar pelo bom desempenho da organização, agindo sempre em sintonia com outros departamentos e equipes.

Contudo, os gestores das organizações com pouco conhecimento acerca das atribuições do Secretário Executivo podem não perceber as reais competências existentes nesta profissão, deixando de direcionar tarefas e receber informações de maneira mais clara e precisa, o que pode resultar na redução da eficiência organizacional. Os conhecimentos de um Secretário Executivo na área contábil-financeira facilitam o levantamento dos dados necessários para a tomada de decisão, tendo importância tanto para o controle como para a execução dos processos de gestão deste setor.

Este cenário motivou a formulação da seguinte problemática: **até que ponto os gestores financeiros possuem o conhecimento necessário acerca das atribuições do Secretário Executivo e de sua formação voltada para a assessoria e gestão das organizações?**

Esta problemática teve como desdobramento a construção do objetivo geral desta pesquisa, qual seja: verificar em que medida os gestores financeiros possuem o conhecimento necessário acerca das atribuições do Secretário Executivo e de sua capacitação para assessorar o processo de gestão financeira organizacional. Para responder a este objetivo geral, foram elencados os seguintes objetivos específicos: descrever as competências do Secretário

Executivo, notadamente aquelas voltadas para a assessoria ao processo de gestão financeira; evidenciar as atividades relativas à gestão financeiro-contábil das organizações; identificar os conhecimentos que os gestores financeiros possuem sobre as atribuições dos Secretários Executivos e como eles podem assessorar a gestão do setor financeiro-contábil das organizações.

É comum identificar, em algumas organizações, situações de desvio de função, especialmente com a função do Secretário Executivo, em virtude das semelhanças das principais atividades deste profissional e dos assessores diretos dos departamentos. Isto ocorre, no caso específico do setor financeiro-contábil, pela falta de direcionamento das atividades do *Controller* e do Secretário Executivo.

Destarte, esta pesquisa se torna relevante por averiguar as reais competências técnicas de cada função ligada ao setor financeiro-contábil das organizações, além de propor um direcionamento das atribuições do Secretário Executivo neste setor e, conseqüentemente, melhor execução dos processos de gestão financeira. Espera-se que seus resultados possam contribuir para que os profissionais de Secretariado Executivo tenham mais espaço e visibilidade, e que possam exercer de forma eficiente as suas funções, prestando a devida assessoria e contribuindo para o desempenho organizacional, não apenas no setor financeiro, mas em quaisquer organizações.

## **2 Fundamentação Teórica**

### **2.1 O profissional de Secretariado Executivo**

O ofício de Secretário Executivo vem se desenvolvendo ao longo de sua história, desde a época dos Escribas, no Egito, quando foram considerados os primeiros secretários. Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 4), os primeiros

registros de atividades de Secretariado Executivo ocorreram “com exclusividade na oportunidade de carreira no serviço público, como administrador de propriedade, já que tinha amplos conhecimentos em matemática, contabilidade e processos administrativos em geral”.

Os escribas prestavam assessoria direta a seus superiores. Suas principais características eram a escrita e administração, muito valorizadas na época, pois os grandes líderes precisavam registrar os feitos e nem todos sabiam escrever. Na época a figura masculina era exclusividade na profissão.

Hoje não ocorre diferente, pois as empresas exigem conhecimentos em várias áreas para melhor desenvolvimento do processo decisório, processo este em que o profissional de Secretariado Executivo é capacitado para assessorar o gestor. Ademais, o Secretário Executivo precisa desenvolver uma ampla rede de comunicações, contando com o auxílio da internet e das tecnologias de informação e comunicação, que facilitaram sobremaneira a comunicação com pessoas de todas as partes do mundo. A internet e o seu processo de comunicação em rede permitiu a intensificação do fluxo de informações, possibilitando a troca de ideias em poucos segundos, seja por meio de redes sociais, e-mails, blogs ou outros canais de comunicação.

Sabino e Rocha (2004, p. 94), definem que “hoje o profissional de Secretariado possui um domínio de habilidades de escritório, demonstra habilidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta e toma decisões dentro do âmbito de autoridade”.

Um novo perfil para o Secretariado Executivo vem sendo esboçado nas organizações. Com a diversidade de conhecimentos, o profissional de Secretariado Executivo desenvolve quatro competências essenciais elencadas por

Sabino e Rocha (2004): assessoria, consultoria, gestão e empreendedorismo.

- Assessor Executivo - sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações;
- Consultor - estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, além de trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades;
- Gestor - veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento;
- Empreendedor - promover as ideias e as práticas inovadoras, com competências crítica, reflexiva e criativa.

Além destas competências, o Secretário Executivo possui algumas atribuições, regulamentadas pela Lei nº 7.377, de 30/09/85 e pela Lei nº 9.261, de 10/01/96:

- 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.

Grion (2008, p. 29) diz que “habilidades e competências são palavras-chave no momento. Principalmente em razão das mudanças no mundo dos negócios, a competitividade torna-se mais acirrada”. As empresas preferem pessoas que sabem agir com discrição e desenvoltura e são capazes de tomar decisões adequadas.

Ainda no que concerne ao perfil do Secretário Executivo, Grion (2008) elenca algumas práticas deste profissional:

- Assessoria gerencial;
- Comunicação organizacional;
- Documentação empresarial e oficial;
- Gestão da informação secretarial e arquivística;
- Organização de eventos, cerimonial e protocolo;
- Tecnologia secretarial;
- Assessoria em setores públicos;
- Ética profissional e responsabilidade social;
- Políticas públicas, estruturas legais e práticas sindicais;
- Assessoria administrativa no terceiro setor;
- Língua estrangeira aplicada a negócios;
- Estágio profissional;
- Formação pedagógica das assessorias;
- Assessoria em área correlata.

Como pode ser constatado dentre as competências, atribuições e práticas secretariais, o papel de assessor tem significativo destaque e pode ser apontado como um importante diferencial deste profissional. O Secretário Executivo assessora o gestor, transmite-lhe informações e executa as tarefas que lhe são confiadas. Num ambiente de negócios, o Secretário Executivo deve ser conhecedor de técnicas secretariais com excelência, comprometido com a organização, polivalente, negociador, programador de soluções, pró-ativo e participativo (NEVES, 2007). Atualmente, os gestores esperam dele a capacidade para desempenhar outras atividades que fazem parte da organização, dando suporte ao processo decisório.

Contudo, conforme afirmam Sabino e Rocha (2004, p. 13), existem gestores em algumas organizações que desconhecem a função do Secretário Executivo e não aproveitam todo o potencial deste profissional.

São executivos que, desconhecendo a capacidade de suas Secretárias, relegam tarefas simplistas às suas assistentes. Em vez de confiar no potencial das profissionais, esses chefes preferem centralizar neles a decisão e gerenciamento de rotinas, que poderiam ser perfeitamente administradas por suas secretárias.

Por esta razão, o profissional de Secretariado Executivo deve mostrar ao gestor sua capacidade de gerenciamento dos processos, de organização e disseminação da informação, poder de articulação na tomada de decisões, ao mesmo tempo em que interage com outros setores da organização.

O Secretário Executivo, segundo Nonato Júnior (2009), tem demonstrado que as assessorias executivas se constituem como uma área de conhecimento interdisciplinar e uma prática profissional indispensável ao sucesso de qualquer trabalho

organizado. Neste sentido, a assessoria secretarial junto ao setor financeiro das organizações exige que o Secretário possua não apenas o conhecimento relativo a este setor, mas também de toda a organização, combinando assim os aspectos interdisciplinares e globais que esta habilidade exige.

Considerando as características profissionais apresentadas para o Secretário Executivo, faz-se mister compreender alguns aspectos relacionados à gestão financeiro-contábil, de modo a situar como o Secretário pode assessorar este setor específico.

## 2.2 Gestão financeiro-contábil

Para verificar a importância do conhecimento da área financeiro-contábil, se faz necessário conhecer alguns conceitos, aplicações da área e uma visão geral que possa ser somada aos conhecimentos do Secretário Executivo.

Gitman (2010, p. 4) define finanças como sendo “a arte e a ciência da gestão do dinheiro. Praticamente todos os indivíduos e organizações recebem ou levantam, gastam ou investem dinheiro”. O gestor financeiro desempenha um papel importante nas organizações, tendo como principais funções: planejar, analisar e tomar decisões quanto aos investimentos e financiamentos, compondo assim os tipos de recursos financeiros usados pela empresa. Ainda segundo Gitman (2010, p. 6), “como a maioria das decisões numa empresa é avaliada em termos financeiros, esse profissional desempenha um papel essencial”.

Porém, não apenas os Administradores Financeiros compõem o setor de finanças. Vários profissionais estão ligados a este setor, dentre eles Contadores, Economistas e assessores. Neste sentido, Gitman (2010) aponta que todas as pessoas necessitam de conhecimentos mínimos de administração financeira. Considerando que o Secretário Executivo pode assessorar o setor de finanças, ele também



deverá ser detentor de conhecimentos mínimos sobre finanças, além do ambiente no qual a empresa está inserida e os atores com os quais ela estabelece suas relações.

Nos últimos anos, as empresas brasileiras ganharam competitividade no mercado internacional. Numa economia cada vez mais globalizada, torna-se imprescindível a introdução de novas tecnologias de produção, bem como novas técnicas de gestão empresarial. Aos profissionais de finanças já não basta conhecer e dominar técnicas clássicas de gestão financeira. Desses profissionais são exigidas decisões que ultrapassem fronteiras de suas atribuições, o que implica ter profundo conhecimento do ambiente em que o negócio está inserido (HOJI, 2006, p. 17).

A gestão financeira consiste num conjunto de ações e procedimentos administrativos que envolvem o planejamento, a análise e o controle das atividades financeiras de uma organização. O objetivo do gestor financeiro é aumentar o valor do patrimônio líquido, maximizando os resultados de empresas privadas, instituições públicas, organizações sem fins lucrativos, enfim, quaisquer tipos de organizações. Hoji (2006) e Gitman (2010) apontam as funções típicas de um gestor financeiro:

a) Análise, planejamento e controle financeiro: consiste em coordenar, monitorar e avaliar todas as atividades da empresa, por meio de relatórios financeiros, bem como participar ativamente das decisões estratégicas, para alavancar operações;

b) Tomada de decisões de investimentos: dizem respeito a destinação dos recursos financeiros para aplicação de ativos correntes (circulantes) e não correntes (realizados a longo prazo);

c) Tomada de decisões de financiamentos: são tomadas para captação de recursos financeiros para o financiamento dos ativos correntes ou não.

É possível perceber que a aplicabilidade destas funções demanda a utilização eficiente dos recursos disponíveis, a identificação das reais necessidades da empresa em virtude de investimentos, criando, conseqüentemente, valor econômico para a organização. A situação financeira de uma empresa pode ser visualizada por meio do balanço patrimonial, estrutura que apresenta as contas e o patrimônio da organização. Em função disto, a gestão financeira das organizações deve ser exercida por Administradores e Contadores, trabalhando de forma conjunta, a fim de que o processo de tomada de decisão seja embasado no levantamento das informações contábeis.

A Contabilidade é a ciência que estuda e controla o patrimônio das entidades, registra os fatos e gera informações sobre o patrimônio da empresa, informações estas que são transcritas por meio dos devidos relatórios contábeis e financeiros (MARION, 2006). O controle das informações contábeis é desenvolvido pela Contabilidade Gerencial ou Controladoria, facilitando a análise e propiciando a correta tomada de decisões, através do fornecimento de informações para os acionistas, credores e outros que estão fora da organização.

O *Controller* é o responsável pela Controladoria da organização, área apoiada em informações contábeis que utiliza o processo de controle para gerar informações que auxiliam o gestor na tomada de decisão.

Normalmente os dados são elementos importantes constantes nos relatórios contábeis (resumos, periódicos e ordenados), que abrangem informações econômico-financeiras

(patrimônio, capital, fluxo de caixa e despesas). O objetivo principal da contabilidade é o de permitir a cada grupo principal de usuários avaliação da situação econômica e financeira da entidade, num sentido estático, bem como fazer inferências sobre suas tendências futuras (MARION, 2006, p. 27).

A área de atuação do contador começa primeiramente com a coleta de dados, passando pelo registro dos dados e processamento. Normalmente estes dados são lançados e processados em sistemas de informações específicos, denominados sistemas contábeis.

O sistema contábil proporciona aos gestores e também aos usuários externos visão geral da organização, servindo de ligação entre outros sistemas de informação, como marketing, recursos humanos, pesquisa e desenvolvimento e produção; nele as informações produzidas pelos outros sistemas são expressas em termos financeiros, tornando possível desenvolver uma estratégia para atingir os objetivos da organização (FIGUEIREDO; CAGGIANO, 1997, p. 39).

Para que os gestores financeiros possam realizar as suas funções, notadamente aquelas voltadas para as decisões de investimentos e financiamentos, é necessário o apoio dos profissionais da área contábil, em virtude dos insumos contábeis que dão suporte para tais decisões, quais sejam: Balanço Patrimonial e Demonstração dos Resultados do Exercício. Desta feita, as decisões de investimentos devem ter como base os ativos existentes na organização, enquanto as decisões de financiamento devem ser tomadas com base em uma minuciosa análise do passivo (GITMAN, 2010).

O Balanço Patrimonial tem a finalidade de expor a situação econômica da empresa. As contas são classificadas segundo os elementos do patrimônio que as registrem e agrupadas de modo a facilitar o conhecimento e a análise da situação econômico-financeira da companhia. O quadro 1 ilustra a estrutura detalhada do Balanço Patrimonial.

**Quadro 1: Estrutura detalhada do Balanço Patrimonial**

<b>ATIVO</b>	<b>PASSIVO</b>
<b>ATIVO CIRCULANTE:</b> Bens e direitos realizáveis no prazo de até 12 meses, deduzidos de seus saldos retificadores.	<b>PASSIVO CIRCULANTE:</b> Obrigações, encargos e riscos, conhecidos e calculáveis, exigíveis no prazo de até 12 meses.
<b>REALIZÁVEL A LONGO PRAZO:</b> Bens e direitos realizáveis após 12 meses, deduzidos de seus saldos retificadores, bem como os empréstimos concedidos aos sócios, diretores e empresas ligadas.	<b>EXIGIVEL A LONGO PRAZO:</b> Obrigações, encargos e riscos, conhecidos ou calculáveis, exigíveis após 12 meses, bem como os empréstimos recebidos dos sócios, diretores e empresas ligadas.
	<b>RESULTADO DE EXERCÍCIOS FUTUROS:</b> São as receitas de exercícios futuros, diminuídas dos custos e despesas a elas correspondentes.
<b>ATIVO PERMANENTE:</b> <b>INVESTIMENTOS</b> São as participações permanentes em outras empresas e os direitos de qualquer natureza não classificáveis no ativo circulante, e que não se destinem à manutenção das atividades da empresa, deduzidos da amortização do ágio/deságio e das eventuais provisões para perdas. <b>IMOBILIZADO</b> São bens e direitos destinados à manutenção das atividades da empresa, deduzidos da provisão para depreciação ou exaustão dos ativos. <b>DIFERIDO</b> São as aplicações de recursos em despesas que contribuirão para formação do resultado de mais de um	<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO:</b> <b>CAPITAL</b> Discrimina o montante subscrito pelos sócios ou acionistas, deduzido da parcela não integralizada. <b>RESERVA DE CAPITAL</b> São os valores recebidos pela companhia e que não transitaram pelo resultado como receitas, sem terem como contrapartida qualquer esforço da empresa em termos de entrega de bens e serviços. <b>RESERVA DE REAVALIAÇÃO</b> São as contrapartidas de aumentos atribuídos a elementos do ativo em virtude de novas avaliações com base em laudo. <b>RESERVA DE LUCROS</b> São as contas constituídas pela

exercício social deduzidas das amortizações.	apropriação de lucros da companhia. AÇÕES EM TESOURARIA São aquisições das ações da própria companhia.
--	--

Fonte: SÁ (2005, p. 87).

Marion (2006) define que os ativos representam todo o lado esquerdo do balanço patrimonial, podendo ser classificados em:

- Bens: máquinas, terrenos, moeda, marcas etc.;
- Direitos: contas a receber, duplicatas a receber, ações, títulos de crédito etc.

O passivo representa todo o lado direito do balanço patrimonial, correspondendo a toda obrigação (dívida) que a empresa tenha com terceiros. São exemplos de passivos: contas a pagar, fornecedores a prazo, impostos, financiamentos, empréstimos etc.

O Patrimônio Líquido consiste na diferença entre ativo e passivo e representa o que de fato os acionistas ou proprietários possuem, o capital da empresa e lucros.

A Demonstração de Resultados do Exercício (DRE) tem por finalidade mostrar como foi obtido o resultado da empresa e a forma como a empresa obteve e gastou seus recursos ao longo do período. A forma de apresentação da DRE respeita a divisão em receitas e despesas, apurando os resultados parciais após a dedução de cada tipo de despesa. A partir da receita de vendas, após as devidas deduções, são obtidos os lucros bruto, operacional e o lucro líquido.

Para que o Secretário Executivo possa obter informações concretas e suficientes para assessorar o gestor financeiro, é importante que conheça as demonstrações mencionadas e saiba relacionar os dados contábeis fornecidos pelos sistemas contábeis às necessidades do setor.

### 2.3 O Secretário Executivo no setor financeiro-contábil

O Secretário Executivo, quando possui conhecimento na área financeiro-contábil, pode auxiliar ao gestor no processo de tomada de decisões, podendo formar argumentos, definir planos estratégicos, assessorar com informações sólidas e bem definidas. Pode também identificar os processos que estão dando lucros ou prejuízos e quais são os que cooperam para o desenvolvimento da organização.

Medeiros e Hernandes (1999) afirmam que o Secretário Executivo é um profissional que oferece serviços de assessoria e consultoria técnica a outros profissionais que, em geral, ocupam cargos de gestão nas organizações. Os secretários com visão generalista da organização transformaram-se em assessores que desenvolvem várias habilidades demandadas pelo mercado, demonstrando capacidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta e com iniciativa para tomar decisões. Atualmente, os profissionais que são assessorados por Secretários Executivos esperam destes o conhecimento necessário para realizar tarefas que antes eram da sua própria competência, aumentando o grau de delegação de atividades.

Ao longo de sua jornada no mercado de trabalho, o Secretário Executivo vem adquirindo novos conhecimentos. Atualmente o profissional de Secretariado Executivo, durante a graduação, é também preparado para o mercado financeiro-contábil, ou seja, é possível perceber o quanto este conhecimento tem valor desde a etapa de instrução deste profissional, ampliando assim as possibilidades de sua atuação no mercado e confirmando a característica de um profissional com múltiplos conhecimentos, podendo atuar em quaisquer setores das organizações.

Considerando as disciplinas ministradas no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba, constatou-se, na composição curricular do curso na

modalidade de Bacharelado, a existência de disciplinas que podem ser aplicadas no setor financeiro-contábil, de acordo com a tabela 1.

**Tabela 1: Composição das disciplinas do curso de Secretariado Executivo com aplicação na área financeira**

<b>DISCIPLINAS</b>	<b>CRÉDITOS</b>	<b>CARGA HORÁRIA (horas)</b>
Economia I	04	60
Matemática Financeira	04	60
Estatística	04	60
Comércio Exterior	03	45
Gestão Contábil para Secretariado	03	45
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>270</b>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2016).

Considerando as atribuições do Secretário Executivo e dos gestores financeiros, além dos insumos financeiros e contábeis necessários à gestão financeira das organizações, percebe-se que o Secretário Executivo pode auxiliar na gestão organizacional, notadamente no setor financeiro, a partir da produção de relatórios e memorandos, levantamento de informações, documentação e arquivologia, organização de eventos, cerimonial e protocolo.

Os relatórios têm grande importância na gestão financeiro-contábil, por representar um meio de fácil compreensão e exatidão de passar as informações para a diretoria. Segundo Medeiros (2008, p. 49), o relatório é “a comunicação em que se expõem as ocorrências de fatos a alguém que deseja ser informado. Como o receptor do relatório deve ser levado em consideração, torna-se necessário conhecê-lo bem, pois a linguagem deve variar em conformidade com o receptor”. O referido autor ressalta ainda que os relatórios podem ser de vários tipos, dentre eles: de

visitas a clientes, de desempenho profissional, de despesas, de viagens, relatórios administrativos e contábeis.

Além dos relatórios, outra fonte de comunicação que pode auxiliar no setor da gestão financeiro-contábil são os memorandos, que, segundo Medeiros (2008, p. 51), “são um tipo de relatório informal, comumente utilizados para correspondências entre departamentos de uma mesma empresa, ou entre a matriz e suas filiais e vice-versa”.

Nota-se que os relatórios e memorandos facilitam as informações para o gestor. Cada documento tem uma especificação, característica e finalidade. Para melhor execução dos processos e direcionamento dos mesmos é importante conhecê-los, a fim de chegar ao melhor nível de informação.

Para que o Secretário Executivo possa auxiliar a gestão financeira de uma empresa, além de saber interpretar dados e relatórios contábeis, este deve conhecer as atribuições do Administrador Financeiro e do Contador, as diferenças entre estes grupos de profissionais e como eles atuam juntos nas organizações, compondo o setor de finanças. Este conhecimento será essencial para o levantamento das informações necessárias a cada um destes profissionais e facilitará a tomada de decisão no setor.

### **3 Procedimentos Metodológicos**

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 139), a pesquisa “é um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. Por meio da pesquisa são encontradas respostas para as questões propostas, ou até mesmo são descobertos novos rumos para a pesquisa inicial. Nesse



sentido, a metodologia corresponde à explicação detalhada de todas as ações desenvolvidas no trabalho de pesquisa.

Esta pesquisa, de acordo com os seus objetivos, consiste num estudo exploratório, que segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 171), objetiva “a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura”. É também classificada, de acordo com os procedimentos técnicos, como uma pesquisa de campo, realizada diretamente no local de investigação. As pesquisas de campo exigem um levantamento prévio bibliográfico, para posterior coleta de dados em campo (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Neste aspecto, o campo de pesquisa foi a *Fiori Veicolo* Ltda., uma empresa do ramo de automóveis na cidade de João Pessoa/PB. A empresa conta com mais de 150 profissionais diretos, atuando no mercado paraibano há mais de uma década. Contudo, como a pesquisa foi realizada no setor financeiro-contábil, o sujeito participante da pesquisa foi o gestor do referido departamento.

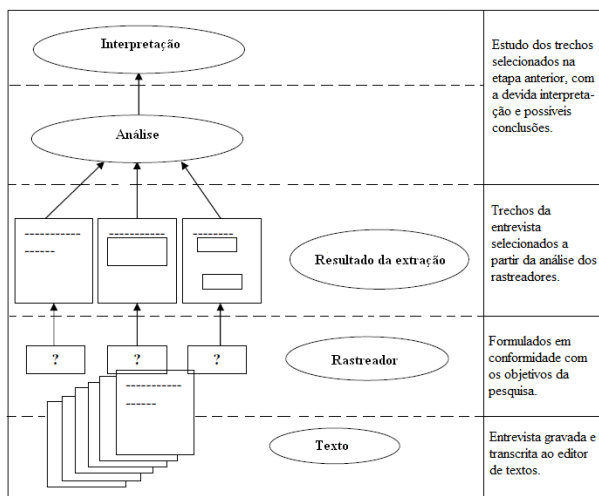
A coleta de dados se deu por meio de uma entrevista semi-estruturada junto a este gestor. Marconi e Lakatos (2010) ressaltam que a entrevista semi-estruturada é aquela que segue um roteiro previamente estabelecido, podendo este ser modificado ao longo da entrevista, caso haja a necessidade, desde que esta mudança propicie um número maior de informações a coletar. O roteiro da entrevista aplicada na empresa investigada foi elaborado tomando por referência os objetivos da pesquisa, buscando identificar os conhecimentos que o gestor entrevistado possui acerca das atribuições do Secretário Executivo e como este profissional pode assessorar a gestão do setor financeiro-contábil da empresa.

Para a análise dos dados, foi escolhida a abordagem qualitativa, modalidade aplicada em estudos onde o

pesquisador pretende estar em maior contato com o objeto de estudo. Com o avanço da pesquisa qualitativa, os métodos de análise de dados que ampliam o foco do pesquisador, como a análise de discurso e análise de conteúdo, vêm ganhando força. Estes métodos possibilitam que as conclusões sejam tecidas a partir de uma análise mais completa das informações coletadas.

Gläser e Laudel (2004, *apud* SALES, 2004) afirmam que o pesquisador deve ter a chance de criar tópicos ou categorias que viabilizem o tratamento das informações, tendo a função de criar suas próprias regras de extração. Saeger (2009) aponta que a análise de conteúdo proposta por Bardin (1977) pode se aplicar a pesquisas quantitativas ou qualitativas e se baseia na codificação e tratamento de dados. Já a análise de conteúdo defendida por Gläser e Laudel (2004, *apud* SALES, 2004) tem por princípio a preparação e extração de dados a partir do texto original e interpretação dos dados desde a extração. Para fins deste estudo, foi adotada a análise de conteúdo proposta por Gläser e Laudel (2004, *apud* SALES, 2004), de forma a utilizar um cenário completo no que diz respeito às informações necessárias à pesquisa. A análise de conteúdo utilizada neste estudo teve por base as etapas descritas na figura 1, conforme modelo adaptado de Saeger (2009).

**Figura 1 – Etapas da análise de conteúdo da pesquisa**



Fonte: SAEGER (2009), com adaptações das autoras (2016).

Os rastreadores utilizados para identificar temas pertinentes à pesquisa em meio aos dados coletados na entrevista foram criados a partir dos objetivos específicos deste estudo. Assim, foram utilizados três rastreadores para a análise do conteúdo da entrevista, a saber:

- a) Atividades relativas à gestão financeiro-contábil;
- b) Conhecimentos dos gestores financeiros acerca das atribuições do Secretário Executivo;
- c) Atribuições do Secretário Executivo no setor financeiro-contábil.

## 4 Resultados e Discussões

A entrevista foi realizada com a Gerente de Controladoria da *Fiori Veículo* Ltda., sendo gravada com a permissão da entrevistada. Os dados foram transcritos, da mesma forma como constava no áudio, a um editor eletrônico de textos. Estas ações iniciais são fundamentais para que se possa realizar a análise de conteúdo, em conformidade com as etapas descritas na figura 1.

De acordo com o roteiro elaborado para a entrevista, a mesma foi dividida em duas partes. A primeira consistiu na identificação do perfil profissional da entrevistada, evidenciando-se que a gestora, com formação em Ciências Contábeis, atua na área de controladoria da empresa há mais de cinco anos e possui pós-graduação completa.

A segunda parte da entrevista conteve perguntas voltadas para identificar as atividades relativas à gestão financeiro-contábil da *Fiori Veicolo* Ltda., bem como sobre a função do gestor de Controladoria, além de questões que permitiram identificar os conhecimentos da entrevistada sobre o profissional de Secretariado Executivo e suas atribuições no setor financeiro-contábil.

#### 4.1 Atividades relativas à gestão financeiro-contábil

De acordo com a entrevistada, as atividades exercidas no dia a dia pela gestora de Controladoria são: controle de planilhas, controles bancários, análise de fluxo de caixa, contabilidade e até o 5º dia de cada mês, os resultados da empresa são verificados pela equipe.

As ferramentas e ações de trabalho mais utilizadas pela entrevistada são relatórios, planilhas financeiras e contábeis, reuniões e gerenciamento de processos administrativos. Atualmente, no setor de Controladoria da empresa, trabalham Administradores e Contadores. A gestora afirmou que não sente falta de nenhum profissional que dê suporte no setor de Controladoria da empresa, afirmando já contar com um profissional que auxilia na transmissão das informações necessárias ao setor.

Não sinto por que hoje tenho um contador que me dá informações hábeis e necessárias no momento em que preciso.

O *Controller* na empresa é responsável pela coleta de dados contábeis e preenchimento de uma planilha financeira. A entrevistada afirmou que a elaboração da planilha foi feita por ela, ficando o *Controller* com a missão de apenas preenchê-la todos os meses.

Apesar de o *Controller* participar do processo decisório nas organizações em geral, tendo uma função que liga conhecimentos contábeis e de administração, a entrevistada não mencionou o auxílio deste profissional no processo de tomada de decisão.

#### 4.2 Conhecimentos dos gestores financeiros acerca das atribuições do Secretário Executivo

A entrevistada afirmou que não conhecia a função do Secretário Executivo. Além de ressaltar que não sentia falta de um profissional que assessorasse o setor financeiro-contábil da empresa, apontou que acreditava que o Secretário Executivo fosse um *Controller*.

Não, eu não conheço o que o Secretário faz.  
Eu estava achando que o Secretário  
Executivo seria um *Controller*.

Por este aspecto, a condução da entrevista teve que ser readaptada, uma vez que foi necessário explicar de forma breve quais as competências e atribuições de um Secretário Executivo nas organizações, além da prestação de algumas informações acerca do curso de Secretariado Executivo, ofertado no *campus* IV da Universidade Federal da Paraíba.

Após a entrevistada ter recebido as explicações sobre a função do Secretário Executivo e que o mesmo poderia dar suporte ao setor financeiro-contábil na produção de relatórios financeiros e memorandos, além da coleta e tabulação de

dados contábeis, afirmou que a *Fiori Veicolo* Ltda. não possui nenhum profissional devidamente habilitado em Secretariado Executivo, mas que existem outros profissionais que desenvolvem as atribuições de um Secretário Executivo.

Esta informação reflete a necessidade de que o Secretário Executivo tenha maior visibilidade enquanto profissional, a fim de que as suas competências e atribuições sejam conhecidas e que este possa ocupar o seu devido lugar nas organizações.

#### 4.3 Atribuições do Secretário Executivo no setor financeiro-contábil

Após conhecer as atribuições do Secretário Executivo, durante o momento da entrevista, a gestora apontou que o mesmo poderia auxiliar no setor de Controladoria da empresa, oferecendo agilidade na coleta de dados e disseminação e compartilhamento de informações.

No caso, seria estudar de maneira ágil, seria informação rápida, coleta de dados de forma ágil, que o Secretário Executivo iria fazer e a criação de informações em tempo ainda mais hábil.

Ao ressaltar a importância do Secretário Executivo, a entrevistada afirmou que gostaria de ter o suporte deste profissional em seu ambiente de trabalho.

Eu queria, sim... eu nunca tinha nem ouvido falar nessa função, né? De Secretário Executivo, em que ele poderia atuar, sempre achava que era um secretário normal, mas agora que sei, queria sim.

## 5 Considerações Finais

O Secretário Executivo é um profissional com conhecimentos multidisciplinares, podendo atuar em diversos setores da organização, estando ligado diretamente ao gestor. Utilizando uma de suas competências, a assessoria, ele dá suporte ao processo de tomada de decisões. No setor financeiro-contábil, o Secretário Executivo necessita conhecer as especificidades da área financeira para desempenhar a sua função de forma eficiente.

Esta pesquisa buscou verificar em que medida os gestores financeiros possuem o conhecimento necessário acerca das atribuições do Secretário Executivo e de sua capacitação para assessorar o processo de gestão financeira organizacional. Para tanto, foi realizado um levantamento bibliográfico sobre a gestão financeiro-contábil das empresas, com descrição de atividades e competências de Administradores e Contadores, além de descrever também o papel do Secretário Executivo, as habilidades desenvolvidas, atribuições e como este profissional pode auxiliar no setor financeiro-contábil das organizações. Por se tratar de um estudo de campo, o levantamento de informações foi realizado por meio de uma entrevista semi-estruturada com a gestora do setor de Controladoria da *Fiori Veicolo* Ltda.

Quanto ao cumprimento dos objetivos da pesquisa, foi possível ressaltar que as atividades relativas à gestão financeiro-contábil puderam ser descritas tanto no referencial teórico como nos dados coletados com a pesquisa de campo. As competências do Secretário Executivo foram apresentadas no referencial teórico, porém a coleta de dados não possibilitou o confronto daquelas apontadas pela revisão dos autores da área com a prática de mercado, uma vez que a empresa não possui um Secretário Executivo atuante. Quanto à identificação dos conhecimentos que os gestores financeiros

possuem acerca das atribuições do Secretário Executivo, foi possível perceber, com a coleta de dados, que a entrevistada não conhecia nada sobre este profissional, o que refletiu a necessidade de uma maior divulgação deste campo profissional junto ao mercado de trabalho.

Num primeiro momento, a entrevistada afirmou não precisar de nenhum profissional que oferecesse suporte à gestão do setor financeiro-contábil da empresa. Contudo, ao final da entrevista e de posse dos primeiros conhecimentos sobre o papel do Secretário Executivo nas organizações, a mesma afirmou que gostaria de ter um Secretário Executivo atuando no setor, apontando que o mesmo poderia conferir agilidade na coleta e transmissão de informações ao setor.

A fase da coleta de dados revelou-se como um duplo desafio para a realização da pesquisa, em virtude das adaptações que foram necessárias ao roteiro da entrevista, diante da não existência deste profissional na empresa e da falta de conhecimento da gestora sobre o papel do Secretário Executivo.

Destarte, os resultados desta pesquisa, apesar de circunscritos ao ambiente de uma organização, apontam para a existência de desvios de função, ficando a cargo de outros profissionais exercer as funções dos Secretários Executivos, o que confirma a problemática levantada no início de sua realização. Com isso, é possível considerar que existe espaço no mercado para a atuação deste profissional, sendo necessário divulgar mais amplamente a sua importância entre as empresas, criando assim novas possibilidades de atuação do Secretário Executivo.

## **Referências**

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 1977.



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, 1º out. 1985.

\_\_\_\_\_. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão do Secretário e dá outras providências.

**Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 10 jan. 1996.

FIGUEIREDO, S.; CAGGIANO, P. C. **Controladoria: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 1997.

GITMAN, L. J. **Princípios de Administração Financeira**. 10. ed. Tradução técnica Antônio Zoratto Sanvicente. São Paulo: Pearson Addison Wesley, 2010.

GRION, L. **A nova Secretária: metacompetente proativa dinâmica**. São Paulo: Madras, 2008.

HOJI, M. **Administração financeira: uma abordagem prática: matemática financeira aplicada, estratégias financeiras, análise, planejamento e controle financeiro**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARION, J. C. **Contabilidade Empresarial**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MEDEIROS, J. B. **Correspondências: técnicas de comunicação criativa**. 19ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MEDEIROS, J. B. HERNANDES, S. **Manual da Secretária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

NEVES, M. C. O. **Introdução ao Secretariado Executivo**. Rio de Janeiro: T.mais.oito Ltda, 2007.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

SABINO, R. F; ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao *webwriter***. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

**SAEGER, M. M. M. T. A política do Cartão Nacional de Saúde sob a ótica dos usuários do SUS na região metropolitana de João Pessoa e Recife.** 120 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2009.

**SALES, J. D. A. O uso da intranet no banco do Estado de Sergipe.** 127 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2004.

# ASSESSORIA NO CAMPO DA EDUCAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EM ESCOLAS DA REDE PÚBLICA DE ENSINO NA CIDADE DE RIO TINTO

Chussy Karlla Souza ANTUNES<sup>28</sup>

Alberto Santos ARRUDA<sup>29</sup>

Viviane Brito dos SANTOS<sup>30</sup>

## 1 Introdução

Consideramos a secretaria escolar uma das unidades mais importantes para o perfeito funcionamento de uma escola. Na condição de área meio, a secretaria não apenas mantém uma série de serviços e procedimentos de suporte administrativo e atua na comunicação interna e externa da escola como também colabora para o desenvolvimento da ação pedagógica.

Dentro de uma secretaria escolar, o profissional precisa estar preparado para enfrentar e superar desafios para contribuir efetivamente para o bom funcionamento da instituição, o que requer capacidade de relacionamento interpessoal, domínio técnico de assessoria e competências para a realização de atividades de planejamento, gestão, organização, registro e documentação, e outros inerentes à secretaria. Considerando esse cenário, nossa questão de

---

<sup>28</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas CCAE UFPB entre 2010 e 2015. Atualmente é Prof. <sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA UFPE

<sup>29</sup> Prof. do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.  
prof.alberto.arruda@gmail.com

<sup>30</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
vbs.rt@hotmail.com

pesquisa é: há profissionais sem formação secretarial atuando em secretarias escolares?

Partindo dessa questão, nossos objetivos foram (1) avaliar a complexidade da atividade secretarial escolar, utilizando conceitos da teoria de sistemas (TGS); (2) através de um levantamento empírico de dados, avaliar a atuação do profissional de secretariado de secretarias escolares na rede pública de ensino na cidade de Rio Tinto

Em relação ao primeiro objetivo a pesquisa teve um cunho bibliográfico, que de acordo com Gil (2009) corresponde fundamentalmente ao levantamento de informações e contribuições já produzidas por diversos autores sobre um determinado tema, à disposição em diversas fontes como, por exemplo, livros e periódicos técnico-científicos impressos e material semelhante em formato digital disponível na internet, além de outros tipos de documentos e publicações.

Por outro lado, o segundo objetivo requereu a realização de um levantamento de dados empíricos, que foi realizado em cinco escolas estaduais e quatorze escolas municipais pertencentes à rede pública de ensino localizada no município de Rio Tinto.

A partir deste trabalho buscamos refletir sobre o papel do curso de Secretariado Executivo da UFPB, presente no Vale do Mamanguape, não apenas no tocante ao atendimento de demandas da rede pública municipal e estadual de ensino, como também em relação a todos os gestores escolares da região, que dispõe de um maior embasamento poderão identificar mais facilmente o perfil mais apropriado para o profissional incumbido de gerir a secretaria em sua unidade escolar.

## **2 Sistema Secretarial, Perfil e Atuação do(a) Secretário(a)**

Consideramos que a noção de *sistema* permite lançar luz sobre as estruturas e dinâmicas que constituem a área secretarial, dado que as organizações e empresas podem facilmente ser concebidas como sistemas dinâmicos abertos, o que nos possibilita tratar a área secretarial como sendo um subsistema organizacional, ou, visto por outro ângulo, como um Sistema Secretarial, composto por seus respectivos subsistemas. Essa é uma perspectiva também assumida por Siqueira (2012a).

Visualizar com clareza de que forma as concepções de sistema e subsistema podem ser aplicadas ao universo das organizações e suas áreas ou setores constituintes requer uma explanação inicial acerca dos fundamentos da Teoria de Sistemas.

## 2.1 Teoria de Sistemas

A Teoria de Sistemas, conhecida como TGS (Teoria Geral de Sistemas), surgiu entre 1950 e 1968 mediante os trabalhos publicados pelo biólogo alemão Ludwing Von Bertalanffy, e foi desenvolvida com o objetivo de analisar a natureza dos seres vivos, considerados como sendo *totalidades organizadas*: “[...] o caráter fundamental da coisa vivente é sua organização; a investigação usual de processos e elementos individuais é incapaz de oferecer uma explicação completa dos fenômenos vitais.” (BERTALANFFY, 1982, p. 40).

A TGS foi difundida em inúmeras áreas das ciências, passando a contribuir para uma maior compreensão de fenômenos de campos distintos como a Astronomia, a Economia e a Administração. Para Chiavenato (2003, p. 474), por exemplo, a partir da Teoria dos Sistemas “o conceito de sistemas passou a dominar as ciências, e principalmente, a Administração.”

A noção de sistema é um conceito abstrato inspirado na premissa aristotélica de que uma totalidade (o todo) é mais do que a simples soma de suas partes constituintes. Neste sentido, a noção de sistema corresponde, portanto, a um modelo explicativo que ajuda a estruturar o raciocínio quando na procura de solução de problemas.

De fato, à semelhança da noção matemática de “conjunto”, Raymundo (1993) define o sistema essencialmente um conjunto que é composto por duas categorias de componentes: (a) os seus elementos, ou seja, seus subsistemas constitutivos e interdependentes, dinamicamente conectados entre si; e (b) as relações estabelecidas entre os seus elementos (subsistemas). Neste sentido, via de regra um sistema *contém* subsistemas menores que o constituem, mas simultaneamente *está contido* em um sistema maior do qual é um elemento constituinte, ou seja, um subsistema.

Segundo Raymundo (1993), os subsistemas e suas relações encontram-se separados do meio externo (ambiente) pela “fronteira” e, sendo assim, caso o sistema estabeleça relações com o meio externo é qualificado como *sistema aberto*; por outro lado, os sistemas herméticos, desprovidos de intercâmbio com o meio, são qualificados como *sistemas fechados*.

Os sistemas fechados deixam de funcionar quando sua energia interna se esgota (entropia), enquanto os abertos se interagem com os demais realizando trocas objetivando a perpetuação (anatotopia), afirma Mattos (1982).

Em outras palavras, o sistema aberto pode ser compreendido como um conjunto formado por subsistemas que vivem em constante relação de interdependência e formam um todo coeso, estável, dotado de propósitos e em constante interação com o ambiente.

## 2.2 Sistema Secretarial

Segundo Chiavenato (2003, p. 496), “as organizações são abordadas como sistemas abertos, com interação e independência entre as partes e com o ambiente que o envolve, tendo várias entradas e saídas para garantir o intercâmbio com o meio.” Portanto, em uma perspectiva sistêmica, neste trabalho definimos sistema secretarial como sendo a área secretarial de uma determinada organização, correspondendo simultaneamente a um subsistema organizacional e também a um sistema secretarial, composto por seus distintos subsistemas secretariais.

De acordo como nossa reflexão, o sistema secretarial assume um papel vital para a interação completa e eficaz entre os demais subsistemas organizacionais, sobretudo na medida em que contribui para a realização dos processos de comunicação, assessoria e co-gestão da organização. A secretaria caracterizar-se, portanto, como o núcleo de suporte que, de acordo com Siqueira (2012a), é composto por seus próprios subsistemas secretariais: processos administrativos; relacionamentos; comunicação organizacional; e apoio logístico.

### *2.2.1 Subsistema Secretarial de Processos Administrativos*

A gestão de processos administrativos “compreende o planejamento, organização e execução de atividades de forma sistematizada das atribuições da área funcional ou unidade organizacional que atua.” (SIQUEIRA, 2012a, p. 08-09).

Dentre as atribuições desse subsistema secretarial a autora destaca como processos: a organização do ambiente e a organização do expediente diário, a sistematização do fluxo de atividades, bem como o estabelecimento de métodos e procedimentos para execução das atividades e tarefas (SIQUEIRA, 2012b). Dessa forma, torna-se possível

estabelecer as estratégias para administrar, organizar e executar os processos da área secretarial durante sua atuação como gestor dessa área (D' ELIA, 2009 citado por BECKER; CEOLIN, 2010).

### *2.2.2 Subsistema Secretarial de Relacionamentos*

Para Siqueira (2012a) a gestão de relacionamentos envolve os âmbitos interno e externo, e as relações diretas ou indiretas com diversos grupos de parceiros denominados de *stakeholders* (acionistas, clientes, fornecedores, colaboradores, sociedades e órgãos reguladores).

Neste contexto cabe ao profissional do secretariado conhecer e entender a política e as diretrizes da empresa, desenvolver capacidade relacional, identificar cada cliente e suas especificidades, manter a harmonização da interação, fortalecer os relacionamentos desenvolvidos com a organização e empreender processos específicos do subsistema de relacionamentos (SIQUEIRA, 2013a).

### *2.2.3 Subsistema Secretarial de Comunicação Organizacional*

O subsistema secretarial de comunicação está voltado principalmente para os ambientes organizacionais e focalizado nos procedimentos e métodos de comunicação, ou seja, geração, organização, armazenamento e distribuição de informação.

As estratégias enfatizadas por Siqueira (2013b) são: a) controle dos comportamentos dos membros do grupo; b) administração eficaz do sistema de comunicação; c) escolha da melhor forma de comunicação vertical e horizontal; d) definição dos meios a serem utilizados, ou seja, canais como e-mail, quadro de avisos, internet, panfletagem, banner,



mensagem falada, campanhas internas, caixa de sugestões, reuniões, *brainstorm*, etc.

#### 2.2.4 Subsistema Secretarial de Apoio Logístico

O subsistema secretarial de apoio logístico concentra ações e esforços destinados a mobilizar serviços de terceiros de modo que sejam realizados dentro das expectativas e dos padrões de qualidade requeridos pela organização, atendendo a disponibilidade de recursos físicos, materiais e financeiros determinados (SIQUEIRA, 2012a). Isso significa que o apoio logístico é um dos pilares do sistema secretarial, que deve ter como base os conhecimentos a respeito da política organizacional, orçamentos e as necessidades dos *stakeholders*.

De acordo com Siqueira (2013c), a logística se caracteriza por atos de planejamento, organização e controle de um conjunto de ações: a) garantir os aspectos logísticos para implantação de uma atividade; b) identificar todas as operações necessárias para cumprir as metas no prazo; c) levantar, priorizar, planejar e controlar todas as atividades e agentes envolvidos; d) antever problemas e soluções; e e) coordenar e assessorar cada etapa da implantação das operações assim como a atuação dos agentes envolvidos.

Diante do exposto, para atuar no sistema secretarial o profissional de secretariado deve possuir e dominar um conjunto vasto de técnicas, habilidades e competências específicas da área secretarial, cabendo examinar melhor o perfil desse profissional e sua atuação.

## 2.3 Perfil e Atuação do Profissional de Secretariado

Neste cenário, a abrangência e multidisciplinaridade de atuação secretarial, com atividades que variam de simples a complexas, faz com que o secretário se torne um componente essencial, quer no processo de gestão do sistema secretarial quer no processo de co-gestão do sistema organizacional (ANTUNES, 2013).

Segundo a autora, dependendo da complexidade de suas atividades e do campo de atuação, a secretaria pode ser constituída e gerida individualmente ou conjuntamente por profissionais de secretariado, sejam estes bacharéis (nível estratégico organizacional), tecnólogos (nível tático organizacional) ou técnicos (nível operacional).

Antunes (2013) afirma que: (a) o secretário executivo detém competências necessárias para atuar nos três níveis: micro, meso e macro, assumindo o papel de assessor e gestor administrativo focando nos objetivos e metas departamentais e empresariais, maximizando e otimizando recursos para o alcance de resultados; (b) o tecnólogo em secretariado coordena e organiza procedimentos de trabalhos administrativos, voltando suas atividades para a gestão de resultados da área secretarial em que está inserido; (c) cabe ao técnico em secretariado a execução das tarefas referentes à operacionalização de processos administrativos e de apoio logístico, e organizar procedimentos de trabalho para assessoria dos profissionais e equipes que secretaria.

No entanto, para essa autora, independente da quantidade de secretários atuantes na área secretarial, do nível de atuação e porte da organização, o sistema secretarial continuará existindo para fornecer:

a) Assessoria, sempre disponibilizando informações e ações (competências técnicas), viabilizando a execução das

atividades que auxiliam no desenvolvimento das atividades da secretaria e sua área funcional;

b) Gestão, na aplicação das competências gerenciais, intermediando ações para a construção e composição de processos administrativos e relações comportamentais (micro, meso e macro-organizacionais);

c) Empreendedorismo, assimilando a visão estratégica e maximizando recursos para que os centros decisórios atinjam as metas e objetivos de forma produtiva e lucrativa e atuem com eficácia nos diversos sistemas e subsistemas organizacionais;

d) Consultoria informacional, analisando a cultura organizacional, entendendo as inter-relações internas e externas aos ambientes organizacionais e, a partir dos dados, fatos e informações obtidas, filtrando e disponibilizando informações gerenciais para identificação dos pontos críticos e propor estratégias de melhorias, auxiliando nas tomadas de decisões organizacionais.

O profissional de secretariado deve reunir um conjunto de características para realizar com sucesso e precisão seu trabalho, delineando o que se convencionou chamar de perfil profissional. Dessa maneira, o secretário é pró-ativo, flexível e polivalente: utiliza a comunicação organizacional; executa diferentes tarefas na área secretarial; exerce diferentes atividades para colaborar com a organização em suas funções; administra as próprias tarefas sem supervisão direta e gerencia outros departamentos; exerce o papel de co-gestor em processos a ele delegados; antecipa futuros problemas e mudanças necessárias; compreende e age de acordo com as circunstâncias; responsabiliza-se por seus deveres e pelo resultado final (ANTUNES, 2013).

Podemos acrescentar também que o secretário deve ter bom senso e equilíbrio emocional, isto é, deve ser prudente em relação às atividades realizadas e com as pessoas. Deve ter

iniciativa, sugerindo mudanças no cenário empresarial, tomando decisões por conta própria quando necessário; deve possuir capacidades técnicas e humanas e domínio de tecnologia, ou seja, conhecimentos e habilidades para realizar as ações sob sua responsabilidade; deve ser agente facilitador, possuir ética profissional, dinamismo, criatividade, vitalidade para vencer obstáculos e estar disponível para colaborar para obtenção de resultados (VIEIRA, 2002).

Trata-se de um profissional comprometido não apenas com o executivo, mas com a empresa com um todo, que conhece profundamente os detalhes da organização e busca ferramentas para: administrar eficazmente o tempo, a comunicação e o trabalho em equipe; resolver problemas inerentes ao seu trabalho melhorando a qualidade e a produtividade dos serviços; contribuir cada vez mais para o crescimento da empresa. De acordo com a visão de Castelo (2007), dentro desse vasto leque de polivalência e pró-atividade o secretário executivo pode atuar de quatro formas:

a) Assessor - O profissional de Secretariado Executivo, como assessor executivo precisa obter competência técnica, ter controle das ações próprias e as do dirigente, desenvolver habilidades de comunicação, atuando como agente executor e multiplicador dentro da empresa.

b) Gestor - Para assumir o papel de gestor dentro do meio organizacional o profissional de secretariado executivo precisa estar capacitado para realizar suas funções em prol da qualidade e da assertividade da empresa. Mas, principalmente obter conhecimento e dominar as funções gerenciais, por meio do planejamento, organização, controle e direção de suas atividades, colaborando para a otimização dos resultados através da gestão de pessoas, da informação e do conhecimento.

c) Consultor – Na consultoria o secretário executivo trabalhará com dedicação total ao seu cliente, objetivando

principalmente programar soluções práticas e solucionar problemas que a empresa não consegue resolver sozinha mesmo não tendo o controle direto da situação que será mudada. O fator é que, o profissional de secretariado executivo tem que saber transmitir e implantar seu conhecimento, passando confiança e credibilidade em suas ações.

d) Empreendedor – Para empreender o secretário executivo precisa ser aquele indivíduo inovador, ativo, que modifica identificando oportunidades aceitando os desafios, confiando na sua própria capacidade de tomada de decisão e visão sistêmica para atingir metas e objetivos de forma produtiva e lucrativa.

Diante do exposto, pode-se afirmar que, seja em empresa de grande, médio ou pequeno porte, o secretário atua como elo entre processos, pessoas e informação. Para isso, deve possuir uma formação adequada e estruturada, além de estar sempre atualizado, aprimorando e se apropriando das novas técnicas da área secretarial e, conseqüentemente, contribuindo efetiva e positivamente para a realização dos processos organizacionais.

### **3 Secretaria Escolar: Estrutura e Funcionamento**

A escola é uma organização que lida principalmente com pessoas e no cotidiano escolar é na secretaria da escola que ocorre boa parte da comunicação interna e externa, assim como a produção, armazenagem e gerenciamento de toda a documentação da instituição, registro e acompanhamento das atividades dos funcionários e da vida acadêmica dos alunos.

Essa atividade de escrituração dá suporte às outras atividades desenvolvidas na secretaria como: controle das informações disponibilizadas aos diversos setores escolares; suporte de assessoria e gestão das atividades pedagógicas e

administrativas; suporte a gestão escolar e atendimento aos diversos públicos da escola com qualidade nos serviços prestados.

Para gerenciar a complexa organização escolar é essencial possuir uma visão sistêmica da unidade de ensino e realizar a integração entre as várias atividades de gerenciamento escolar, promovendo a organização da estrutura (física/institucional), o planejamento e a articulação com a comunidade interna (alunos, professores e administrativo) e a comunidade externa (pais e sociedade), proporcionando a otimização da qualidade do trabalho e todas as condições materiais e humanas necessárias para construção da excelência do ensino, aprendizagem efetiva do alunado e o atendimento da regulamentação de ensino vigente.

Nessa condição de área meio, a secretaria escolar pode ser concebida como um sistema dinâmico aberto, composto por subsistemas e regido por seus respectivos processos cabendo, portanto, examinar atentamente as especificidades do sistema secretarial escolar. Segundo Mendes (2005), por exemplo, compete a secretaria escolar:

a) Cuidar do armazenamento e preenchimento da ficha de matrícula, boletins, dentre outros documentos da rotina da escola.

b) Manter os registros atualizados dos alunos, professores e funcionários, cuidando para que todos os documentos fornecidos sejam conferidos, observando datas, assinaturas da direção, secretaria, professor ou responsável pelo aluno para não haver nenhum tipo de dúvidas quanto à legibilidade dos dados e a veracidade das informações prestadas à Escola.

c) Expedir documentos como: declarações de frequência e transferência, históricos escolares, boletins de notas, transferência entre outros.

d) A guarda de toda documentação escolar realizada corretamente mediante a metodologia adequada e organização, possibilita precisão na localização dos documentos, evitando erros, e assim garantindo fidedignidade às informações, eficácia e rapidez na realização de consultas futuras.

Mendes (2005) identifica ainda outras duas competências da secretaria escolar:

a) Controlar as ocorrências diárias da escola: faltas dos alunos e funcionários, passeios, comunicados, além de notificações aos responsáveis pelos alunos sobre qualquer informação ou acontecimento que se fizer necessário no processo de comunicação entre pais - escola - aluno.

b) Executar e controlar diariamente os diários de classe das turmas, com o objetivo de avaliar o aproveitamento do aluno, verificar a execução do conteúdo programático realizado em cada disciplina.

Mediante essas formas de controle, a secretaria tem a sua disposição indicadores/informações necessárias à geração de relatórios ou informações dos processos escolares, disponibilizando-os como suporte as tomadas de decisão da gestão da vida escolar.

Podemos afirmar que a secretaria escolar, conforme os manuais fornecidos por duas Secretarias Estaduais de Educação, DISTRITO FEDERAL (2010) e MATO GROSSO DO SUL (2005), tem em sua estrutura funcional os seguintes processos:

### 3.1 Regulamentação Escolar

A educação e o ensino são regidos por normas e diretrizes que disciplinam sua ação e exigem de todos obediência aos princípios básicos que tornam coerentes as ações educacionais. A gestão escolar, com apoio da secretaria escolar, deve acompanhar os processos de regulamentação que

abrangem: Observância das bases legais (aluno e instituição); Regimento escolar; Projeto/ Proposta Político Pedagógico; e Calendário escolar.

### 3.2 Atendimento Escolar

A secretaria escolar é a porta de entrada da escola, portanto, é fundamental realizar o atendimento escolar (telefônico, virtual ou presencial) com receptivo, competente e eficaz, informando e orientando de forma transparente a todos que fazem parte da comunidade escolar. A qualidade da informação transmitida e sua disponibilidade imediata fazem toda a diferença no fluxo das informações que circulam fora e dentro da escola, refletindo positivamente no fortalecimento da integração escola-comunidade.

Isto se dá através do: Atendimento aos profissionais docentes e administrativos; Atendimento aos pais; atendimento aos alunos; atendimento aos representantes da comunidade; e atendimento aos representantes de órgãos públicos.

### 3.3 Escrituração Escolar

A escrituração escolar é o processo de registro sistemático de todos os fatos e informações referentes ao cotidiano escolar do aluno e da unidade escolar. Visa assegurar a regularidade, autenticidade e fidedignidade no processo de verificação das informações inerentes ao aluno e do funcionamento da instituição (DISTRITO FEDERAL, 2010).

O trabalho de escrituração é muito importante e indispensável na rotina escolar, pois garante o bom funcionamento dos processos administrativo da Secretaria Escolar.



A escrituração deve ser realizada de maneira eficaz, mantendo-a periodicamente atualizada, priorizando a veracidade das informações. Seus registros podem ser efetuados em livros, fichas, diários, entre outros, dependendo da natureza do fato que está sendo registrado. Dentro da escola existem várias atividades de escrituração tais como: matrícula; registro nominal dos alunos por série; diário de classe; boletim escolar; atas de reuniões; livro de ponto de funcionários; registro de ocorrências; registro de diplomas e/ou certificados; registro de dispensa de educação física; e expedição de documentos (declarações, certidões, certificados, diplomas, históricos escolares, transferências e entre outros).

### 3.4 Arquivo Escolar

O arquivo escolar constitui-se em um conjunto ou acervo de documentos recebido e produzido, e posteriormente conservados para atender interesses informacionais pessoais da comunidade acadêmica ou oficiais da escola (DISTRITO FEDERAL, 2010; MATO GROSSO DO SUL, 2005).

Seus documentos comprovam os fatos relativos à vida escolar do aluno, bem como da vida funcional dos funcionários (docentes e administrativos) e da unidade escolar. Abrange as pastas individuais dos alunos, professores e funcionários, documentação legal escolar, escrituração adotada pela escola, entre outros.

O arquivo escolar deve ser objeto de cuidadosa manutenção e preservação. Cabe a secretaria escolar, organizar e armazenar os documentos de maneira que facilite seu manuseio durante consultas rotineiras e futuras, contribuindo para eficácia da gestão informacional na escolar.

Para isso, é preciso identificar os valores informativos de cada documento da unidade escolar e assim distribuí-los, classificá-los e preservá-los conforme suas especificidades. É

de responsabilidade da secretaria o desenvolvimento e acompanhamento das atividades relativas à: guarda e eliminação e documentos escolares; distribuição e manutenção dos documentos dos arquivos correntes, intermediários e permanentes; e definição de normas e metodologia arquivista em conformidade ao sistema educacional inserido.

### 3.5 Apoio a Organização de Eventos Escolares

A busca pela qualidade dos processos e atividades educacionais é essencial para se chegar a um excelente resultado final. A organização de eventos acadêmicos vem como uma ação complementar para o alcance desses resultados e sua condução reflete na questão de eficiência, refletida na otimização dos recursos disponíveis, no controle de gastos, na execução dos serviços prestados dentro e fora do âmbito escolar.

Dentro desse contexto, é a secretaria escolar que apóia a organização dos eventos com a coordenação do fluxo de materiais e suporte as ações logísticas necessárias para realização de cada uma das atividades desenvolvidas, que podem ser basicamente dividida em Reuniões realizadas no âmbito escolar (administrativas, pedagógicas, de pais e mestres; de conselhos escolares, entre outras) e Eventos (comemorativas e culturais, científicos, desportivos, sociais, entre outros).

## 4 Metodologia

A pesquisa foi realizada nas secretarias escolares da rede pública de ensino do município de Rio Tinto. Essa escolha se deveu ao fato de que esse município se localiza nas proximidades do Campus IV da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, representando um provável campo de atuação para os alunos egressos do curso de Secretariado

Executivo oferecido neste Campus, uma expectativa que contrasta com o fato de que comumente encontram-se profissionais sem formação secretarial atuando em secretarias escolares.

Nosso objetivo foi o de analisar o perfil do preenchimento dos postos de trabalho de secretariado na rede pública municipal e estadual de ensino da cidade de Rio Tinto, buscando especificamente: (1) refletir sobre o funcionamento da secretaria escolar enquanto sistema secretarial; (2) avaliar a atuação do profissional de secretariado em uma secretaria escolar; e (3) avaliar o impacto do preenchimento dos postos de trabalho de secretariado na rede pública de ensino na cidade de Rio Tinto por indivíduos sem formação em secretariado.

Esses objetivos exigiram um levantamento bibliográfico, que segundo Gil (2009) utiliza fundamentalmente informações e contribuições já existentes, produzidas por diversos autores, e à disposição em diversas fontes de publicações como, por exemplo, livros e periódicos técnico-científicos impressos e material semelhante em formato digital disponível na internet, além de outros tipos de documentos.

Quanto aos seus objetivos, a pesquisa é definida como exploratória e descritiva, respectivamente descritas por Vergara (2007) como um estudo realizado em um campo no qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado, e um estudo que expõe características e atributos de determinado fenômeno ou população. Não obstante, o procedimento de obtenção e tratamento de dados primários, definidos por Mattar (2005) como dados ainda não disponíveis que precisam ser coletados para atender necessidades específicas de uma pesquisa em andamento, também qualifica a pesquisa como empírica.

#### 4.1 Amostra

Integram a rede pública de ensino do município de Rio Tinto 28 escolas municipais e 05 escolas estaduais. Para compor a amostra foram abordados 24 indivíduos que se encontravam trabalhando nas secretarias dessas escolas. Apenas 02 são do sexo masculino. Pouco mais de 1/3 (37,5%) dos indivíduos está entre 19 e 37 anos de idade, aproximadamente 1/3 (29,2%) está entre 38 e 49 anos e 1/3 (33,3%) está entre 50 e 67 anos.

Do total de participantes, 05 atuavam nas escolas estaduais e 19 atuavam em 14 diferentes escolas municipais sorteadas para participarem da pesquisa. O total de participantes supera o número de escolas pesquisadas porque entre as escolas municipais, uma contava com 02 indivíduos trabalhando na secretaria e outras duas contavam com 03 indivíduos cada uma.

#### 4.2 Instrumento

Foi utilizado um questionário composto por 12 itens por nós elaborados. Excetuando-se apenas a variável Idade (Quantitativa), todas as demais estão inseridas na categoria que Pereira (2001) define como Qualitativa. Os itens formulados subdividem-se em:

a) Informações sobre a instituição: turnos de funcionamento da escola; turnos de funcionamento da secretaria escolar, e quantidade de secretárias(os) atuando;

b) Características sócio-demográficas das(os) profissionais da secretaria escolar: sexo, idade, e escolaridade;

c) Informações sobre as(os) profissionais da secretaria escolar: tempo de trabalho na secretaria da escola, atividades profissionais anteriores, nível de satisfação

com o trabalho na secretaria da escola, e expectativas profissionais para o futuro.

#### 4.3 Procedimentos

Mediante decisão espontânea de colaborar com a pesquisa, cada participante respondeu ao questionário individualmente, em uma dependência da escola, sem tempo predeterminado para a conclusão das respostas.

Os pesquisadores permaneceram aguardando até que participante concluísse o questionário, ficando à disposição para responder a qualquer dúvida ou dificuldade do participante.

#### 4.4 Técnica de Análise

As informações obtidas foram dispostas em um banco de dados criado no ambiente do *software* denominado de *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*, uma ferramenta da informática criada para realizar análises estatísticas (PEREIRA, 2006), utilizada em áreas diversas das ciências sociais e humanas, saúde e educação.

Considerando-se a natureza das variáveis e o número amostral reduzido, o recurso escolhido para o tratamento e a apresentação dos dados foi a estatística descritiva, que permite sumarizar e descrever dados de forma sistemática e organizada de o modo a facilitar análises e interpretações.

## 5 Resultados e Discussão

Nosso primeiro objetivo foi avaliar a complexidade da atividade secretarial escolar, utilizando conceitos da teoria de sistemas (TGS). Assumindo-se que em uma escola a área secretarial corresponde a um subsistema escolar, consideramos que ela é composta por distintos subsistemas secretariais escolares.

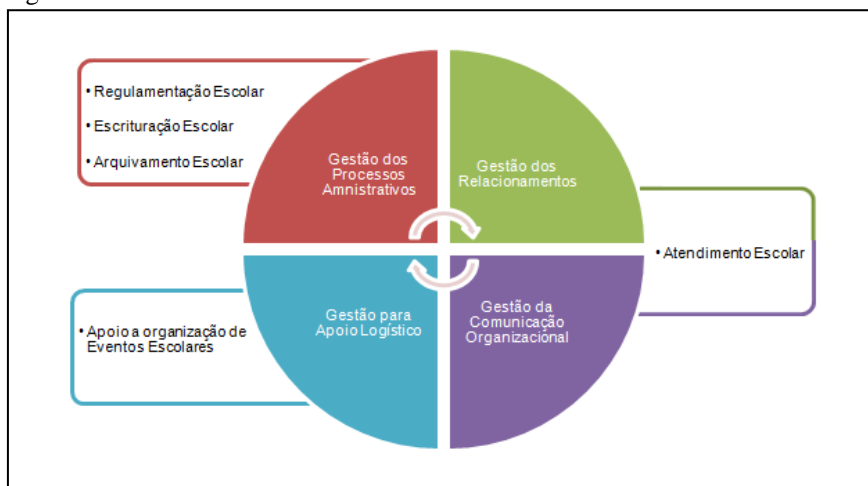
### 5.1 Secretaria Escolar Vista Como Subsistema Escolar

Os processos da secretaria escolar especificados no manual disponibilizado pelo Governo do Distrito Federal (2010) e no Manual do Governo do Mato Grosso do Sul (2005) podem ser relacionados a um ou mais subsistemas secretariais.

Para uma melhor visualização acerca de como os processos secretariais escolares são configurados por seus respectivos subsistemas secretariais, foi elaborado o diagrama (Figura 1) apresentado a seguir.

Figura 1

Diagrama Ilustrativo do Sistema Secretarial Escolar e Subsistemas



Fonte: Elaborado pelos autores.

Verificou-se que o processo de atendimento escolar possui, simultaneamente, características relativas a dois subsistemas, de relacionamentos e de comunicação, enquanto os demais processos pertencem a subsistemas secretariais únicos, como ocorre, por exemplo, com o processo de apoio a organização de eventos escolares, que pertence ao subsistema de apoio logístico, porém o mais relevante a constatar é o fato de que o secretário escolar, assim como os que atuam em outros tipos de organização, necessita possuir capacidade e os conhecimentos específicos de sua área e também os referentes a diversas áreas afins (economia, legislação, informática, contabilidade, entre outras).

Nosso segundo objetivo foi avaliar a atuação do profissional de secretariado de secretarias escolares na rede pública de ensino na cidade de Rio Tinto, através de um levantamento empírico de dados.

As comparações feitas entre escolas municipais e estaduais não apresentaram resultados relevantes. Serão, portanto, apresentados os resultados obtidos considerando-se o conjunto total de indivíduos que participaram da pesquisa.

## 5.2 Formação dos Funcionários das Secretarias Escolares

O primeiro dado que se destacou foi sobre a formação dos indivíduos que se encontravam trabalhando nas secretarias das escolas da rede pública de ensino em Rio Tinto. Verificou-se que 33,3% (um terço) cursaram apenas o ensino médio, metade tem formação no campo da pedagogia, 8,3% no campo da contabilidade e 12,5% em outros campos (biologia, matemática e magistério).

Significa dizer que nenhum dos responsáveis pelas secretarias escolares que participaram da pesquisa apresentou qualquer qualificação específica no campo do secretariado.

### 5.3 Trabalho Paralelo ao da Secretaria Escolar

Paralelamente ao trabalho na secretaria escolar, alguns dos participantes desempenham mais de uma função dentro da escola. Mais precisamente, de acordo com os dados obtidos pudemos verificar que oito participantes (33,3%) responsáveis pelas secretarias escolares encontravam-se também responsáveis pela direção da escola, dois deles (8,4%) não apenas encontravam-se responsáveis também pela direção da escola como também desempenhavam a função de professores, e uma das participantes respondia pela secretaria escolar e desempenhava a função de merendeira da escola.

Aprofundando essa análise a partir dos dados sobre a formação dos indivíduos que se encontravam trabalhando nas secretarias escolares pesquisadas, constata-se que o impacto da falta de qualificação específica sobre o bom andamento as atividades secretariais não são de fácil mensuração, porém seguramente torna-se extremamente agravada pelo acúmulo de funções em se tratando dos participantes que desempenham mais de uma atividade dentro da escola.

### 5.4 Experiências em Outros Postos de Trabalho

Quando perguntados sobre suas experiências em outras atividades profissionais, apenas quatro dos participantes (16,7%) informaram não ter uma experiência profissional distinta do exercício secretarial, no entanto 11 deles (45,8%) informaram ter experiência como docentes, três (12,5%)



informaram ter experiência como telefonistas e seis participantes (25%) declararam ter outros tipos de experiência profissional: merendeira, coordenação pedagógica, auxiliar administrativo, contabilidade, fiscalização de alunos e vendas.

Cabe, portanto, refletir sobre o fato de que menos de 20% dos participantes dedicam-se unicamente ao secretariado. Também mereceria um aprofundamento essa espécie de “desvio de carreira” de inúmeros docentes e até coordenadores que acabam assumindo as funções secretariais da escola.

Uma hipótese a ser testada futuramente, nas próximas pesquisas, é a da falta de pessoal qualificado exigindo a colaboração de profissionais de outras áreas para suprir as demandas da secretaria escolar. Como verificado no item 5.1, um terço dos participantes cursou apenas o ensino médio, porém 8,3% têm formação em contabilidade e 50% tem formação em pedagogia ou em outras áreas educacionais (12,5%): biologia, matemática e magistério.

## **6 Considerações Finais**

Correlativamente a outros contextos secretariais, os critérios originários da teoria de sistemas (TGS) mostraram-se adequados a uma análise do sistema secretarial escolar, inclusive no que se referiu à categorização de processos e habilidades relativas a cada subsistema secretarial escolar.

Merece destaque o papel do secretário dentro do sistema secretarial escolar, não apenas tendo em vista sua formação, que o qualifica para a execução das atividades e gestão da secretaria, mas principalmente devido a sua competência para atuar como assessor, co-gestor e consultor secretarial. Por essa razão, devemos refletir sobre o preenchimento dos postos de trabalho de secretariado por indivíduos sem a formação específica adequada e o devido credenciamento profissional no secretariado, seja na rede

pública ou privada de ensino, seja em qualquer outro tipo de instituição pública ou privada, no município Rio Tinto ou em qualquer outra localidade.

Os dados levantados permitem visualizar a falta de qualificação para as atividades secretariais dos profissionais à frente das secretarias escolares pesquisadas, bem como o desvio e o acúmulo de funções, porém, considerando-se que a cidade de Rio Tinto configura um amplo e imediato campo de atuação para os alunos egressos do curso de Secretariado Executivo do Campus IV – Rio Tinto/Mamanguape, podemos construir uma visão otimista acerca de um futuro promissor para as redes públicas e particulares de ensino, bem como para as demais organizações da sociedade civil que possam se beneficiar da colaboração de profissionais de secretariado devidamente capacitados.

## Referências

- ANTUNES, Chussy Karlla Souza. Tendências da atuação profissional Consultoria secretarial: uma nova visão de realidade. In: D'ELIA Bete; Amorim Magali; SITA Maurício. (Urgs.). **Excelência no secretariado**: a importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Ser Mais, 2013. p. 403-407.
- BECKER, Graciele; CEOLIN, Jamara. Gestão secretarial: uma nova visão de assessoramento nas organizações. **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, v. 6, 2010. Disponível em:  
<<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/2100/1316>>. Acesso em: 29 jun. 2014.
- BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas**: fundamentos, desenvolvimento e aplicações. 7. ed. São Paulo: Vozes, 2013.

CASTELO, Márcia Janaina. **A formação acadêmica e a atuação profissional do secretário executivo**. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2007. Disponível em:<[http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos\\_trab\\_cientificos\\_a\\_formacao\\_academica\\_e\\_a\\_atuacao\\_profissional\\_do\\_secretario\\_executivo\\_completa.pdf](http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_a_formacao_academica_e_a_atuacao_profissional_do_secretario_executivo_completa.pdf)>. Acesso em: 22 mar. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DISTRITO FEDERAL (Governo). Secretaria de Estado de Educação. **Manual da secretaria escolar**. Brasília, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MATO GROSSO DO SUL (Estado). Secretaria de Estado de Educação. **Manual da secretaria escolar**. Campo Grande, 2005.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**: metodologia, planejamento. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MATTOS, J. M. de. **A sociedade do conhecimento**. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 1982.

MENDES, Danilo França. **Informatização da secretaria de uma escola particular de 1º e 2º graus**. Uberlândia: Faculdade de Ciências Aplicadas de Minas, 2005. Disponível em:<<http://www.si.lopesgazzani.com.br/TFC/monografias/Monografia%20Danilo%20Franca%20Mendes.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2014.

PEREIRA, A. Guia prático de utilização do SPSS: **análise de dados para ciências sociais e psicologia**. Lisboa: Sílabo, 2006.

PEREIRA, J. C. R. **Análise de dados qualitativos**: estratégias metodológicas para ciências da saúde, humanas e Sociais. 3. ed. São Paulo: Edusp/Fapesp. 2001.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretariais: essência para a área secretarial. **Excelência Revista da Fenassec**, Recife, ano 8, n. 35, p. 08-09, jul/set. 2012a.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretariais: gestão de processos administrativos. **Excelência Revista da Fenassec**, Recife, ano 8, n. 36, p. 08-09,out/dez. 2012b.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretariais: gestão de relacionamentos. **Excelência, Revista da Fenassec**, Recife, ano 10, n. 37, p. 10-12, jan/mar. 2013a.

SIQUEIRA, Márcia. Técnicas secretariais: gestão da comunicação organizacional. **Excelência Revista da Fenassec**, Recife, ano 10, n. 38, p. 08-09, abr/jun. 2013b.

SIQUEIRA, Márcia. Apoio logístico: um dos pilares da gestão do sistema secretarial. **Excelência Revista da Fenassec**, Recife, ano 10, n. 39, p. 14-15, jul/set. 2013c.

RAYMUNDO, J. S. **Auto-organização: novas bases para o conhecimento humano?**. João Pessoa-Pb: Idéia, 1993.

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

VIEIRA, Maria Aparecida. **A função gerencial da secretária executiva**. [S.L.: s.n.], 2002. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br.html>>. Acesso em: 20 jul. 2014.

# O GÊNERO ORAL FORMAL NO CONTEXTO DAS PRÁTICAS SOCIAIS EM SECRETARIADO: UM ESTUDO DA ENTREVISTA DE EMPREGO

Roseane Batista Feitosa NICOLAU<sup>31</sup>  
Anne Thaíse Andrade da SILVA<sup>32</sup>

## 1 Introdução

É indiscutível a importância da comunicação oral não só para o profissional de secretariado executivo, mas também para outros profissionais que interagem com públicos. Por meio da comunicação oral, sem descartar a escrita, torna-se possível, como bem sabemos, expor opiniões, transmitir ideias, sentimentos, estabelecendo contato com fins diversos, por meio de gêneros orais - informais e formais-, que circulam socialmente.

Os gêneros orais formais, nosso foco de estudo neste trabalho, correspondem ao uso da oralidade de forma mais planejada, em situações de comunicação em que a interação entre os interlocutores pode se dar de forma simétrica e assimétrica e alguns deles são planejados. Estes gêneros orais, para o secretário executivo, podem ser considerados como uma ferramenta de trabalho e, até mesmo, um diferencial para aqueles que o dominam.

Consta-se, por meio da análise dos programas das disciplinas dos Cursos de Secretariado, que os gêneros orais são pouco estudados; entretanto, eles estão presentes no dia a

---

<sup>31</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Letras - CCAE UFPB. rosenicolau.ufpb@gmail

<sup>32</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
annethaise.andrade@hotmail.com

dia dos secretários. A partir desta constatação resolve-se fazer um estudo sobre o gênero oral formal entrevista no contexto das práticas sociais em secretariado, mais precisamente sobre como são realizadas as entrevistas de emprego, que questões são tratadas nesse contexto.

Para alcançar os objetivos traçados, iniciou-se com uma pesquisa exploratória utilizando como fundamentação teórica a percepção de alguns autores: Kreuz (2003); Marcuschi, (1997, 2005); Marcuschi & Dionísio (1997, 2007); Nascimento (2010) sobre a comunicação oral e os gêneros orais formais e informais; e Gil (1999, 2001, 2002), Chiavenato (2004) sobre o gênero entrevista que guiaram a metodologia desenvolvida nesse trabalho.

Para a realização deste estudo, fez-se uma breve exposição sobre as funções do secretário e dos gêneros orais formais trabalhados na área de secretariado e áreas afins; em seguida, são expostos os resultados das análises dos questionários aplicados a secretários sobre entrevista de emprego no processo de seleção ao cargo; e, por fim, analisou-se materiais de entrevistas de emprego para a área secretarial.

## **2 Secretário Executivo: Funções e Atuação na Comunicação**

A profissão de Secretariado, ao longo dos anos, sofreu significativas mudanças. Antes o secretário apenas executava tarefas rotineiras e básicas, tais como: atender telefones, redigir o que era ditado pelo chefe, encaminhar documentos etc.; hoje “o profissional de Secretariado Executivo é peça chave dentro da organização, devido à flexibilidade do seu perfil, atribuições e competências” (BORTOLOTTI; WILLERS, 2005, p. 45), e devido também a sua formação superior. Em suma, esse profissional passou a ser polivalente e deve estar apto para desempenhar as funções de:

a) Assessor Executivo – sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações; b) Gestor – veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento; c) Empreendedor – promover as ideias e as práticas inovadoras, com competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa; d) Consultor – estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades.(BORTOLOTTI; WILLERS, 2005, p.47).

A partir da descrição das funções que podem ser desempenhadas pelo secretário, percebemos que este passou a assumir maior responsabilidade e um papel de destaque dentro das organizações e, com isso, veio à necessidade de produzir textos orais e escritos de forma mais autônoma, na área em que for atuar.

Nascimento (2010, p. 2) observa que

As atividades do Secretariado, como todas as ações humanas, são permeadas pelo uso da linguagem. Diariamente o secretário está sempre interagindo com diferentes públicos e se valendo de diferentes estratégias linguístico-discursivas a fim de realizar diferentes ações, verbais ou não. Quer na simples organização de uma agenda, na elaboração de um documento, quer no planejamento de eventos, reuniões ou outras ações de cunho mais administrativo, o profissional do secretariado precisa utilizar a linguagem com eficácia.

No dia a dia, esse profissional precisa lidar com diversas situações em que a boa comunicação é essencial para realizar com eficácia e eficiência seu trabalho, como o atendimento ao público de uma forma geral (receber clientes, fornecedores), em reuniões, em eventos como cerimoniais, nas entrevistas de emprego, nas relações de comunicação dentro e fora da empresa. Por meio da linguagem oral, consegue-se organizar o pensamento e transmiti-lo; por isso, há a necessidade de uma linguagem adequada e bem colocada para cada momento, para que assim a mensagem seja compreendida, e, por conseguinte, a tarefa a ser realizada saia da forma desejada.

É importante que o secretário saiba utilizar bem da comunicação oral na empresa em que trabalha. Isso que vai facilitar muito nas suas relações sociais, tanto no ambiente interno como externo da empresa. Para Medeiros (2004, p.65) “As organizações necessitam, para sua sobrevivência, de canais de comunicação que proporcionem relacionamento agradável, harmonioso e eficaz com o ambiente interno e externo”. A comunicação feita de forma eficiente pelo secretário executivo no ambiente empresarial pode proporcionar não só um bom relacionamento com os companheiros de trabalho, mas traz resultados positivos para empresa como um todo.

O uso da linguagem oral como ferramenta de trabalho pode trazer resultados visivelmente positivos no âmbito de atuação do profissional de secretariado. Para Nascimento:

Não se pode conceber um profissional da área do Secretariado que não saiba lidar com o discurso, que não consiga interagir com eficácia durante uma interação por telefone, numa reunião, em um evento, por exemplo. No entanto, para que isso ocorra, é necessário que se conheça como as conversações se dão no



âmbito institucional e também como os diferentes sujeitos dessas instituições se portam e se constituem enquanto tal, nos processos conversacionais (NASCIMENTO, p. 10, 2010).

O secretário deve estar atento ao que a outra pessoa está falando, sendo atencioso e facilitando a comunicação. Na sua fala, deve sempre tentar deixar a informação clara e objetiva para seu interlocutor, decodificando termos técnicos para que os clientes e os funcionários o compreendam e se sintam parte da empresa, inspirando simpatia e confiança, além disso,

No que se refere à linguagem oral, fatores como a utilização de termos inadequados ou dificuldades de expressão, podem dificultar a compreensão de uma mensagem durante o processo de comunicação, por isso, é fundamental que o secretário executivo selecione as palavras e faça uso de um vocabulário comum para tornar mais acessível o que deseja transmitir, caso contrário, a qualidade da fala pode ser distorcida a ponto de não ser compreendida claramente (KREUZ,2003 p.38).

Para que o profissional se comunique de forma correta é importante que ele utilize o timbre de voz de forma adequada, que a altura de voz esteja condizendo com a situação. Não falar rápido demais, falar dando as pausas necessárias; também é essencial para o secretário (a) saber utilizar o corpo de maneira com que os gestos corporais ajudem nessa passagem de informações, articulando com braços, mãos e fisionomia, dentre outras técnicas da linguagem oral, que se utilizadas de forma correta serão estratégias que farão o diferencial na comunicação oral.

### **3 Os Gêneros Formais**

É fato que todos devem ter consciência de que há convenções de comportamento linguístico para cada situação comunicativa. Percebe-se isso na prática; para que exista entendimento entre os interlocutores é fundamental escolher a forma como se vai comunicar com o seu interlocutor. Por exemplo, um professor do Ensino Básico do 1º ano não usa a mesma linguagem que é usada por um professor da faculdade. Além do fator idade, muda-se a linguagem também conforme o grau de intimidade entre os interlocutores, o ambiente físico da interlocução etc. Estas conjunturas, certamente, determinam posturas sociais e linguísticas diferentes que podem ser definidas a partir de parâmetros da formalidade ou da informalidade.

Marcuschi (2010, p.25) insere o aspecto da formalidade na produção de textos nessa modalidade: “A oralidade seria uma prática social interativa para fins comunicativos que se apresenta sob variadas formas ou gêneros textuais fundados na realidade sonora; ela vai desde uma realização mais informal a mais formal nos mais variados contextos de uso”.

Gêneros orais formais são formas de comunicação mais planejadas, cuja interação entre os interlocutores pode se dar de formas simétricas e assimétricas. A primeira forma caracteriza-se pela posse da palavra de somente um dos interlocutores, até que ele a passe para outro; na segunda, ocorre a participação de todos de forma igual, como num diálogo mais formal.

No contexto secretarial, os gêneros orais formais estão tão presentes quanto os escritos e um pode estar interligado ao outro. Como observa Schneuwly (2005, apud ROJO; SCHNEUWLY, 2006, p. 468) “cada gênero é sempre também objeto de outros gêneros de alguma maneira. E então há sempre o falar para escrever, o escrever para falar, o escrever para escrever e o falar para falar”.

Há vários gêneros orais formais, dentre eles: a) a exposição ou aviso, em que a comunicação normalmente é meramente referencial, o locutor dá informações aos interlocutores sobre o objeto exposto; b) a conferência, centrada em um tema e no interesse dos interlocutores. É aberta por um ritual inicial de apresentação do conferencista e do tema, da apresentação das regras da conferência relativas a tempo e interação e de agradecimentos; c) o debate que consiste em uma discussão sobre uma questão controversa entre interlocutores que exprimem suas opiniões, tentando modificar as dos outros ou ajustando as suas próprias em vista de construir uma resposta comum para a questão inicial; d) a entrevista que é considerada como um gênero textual oral, embora haja a transcrição dela para uma linguagem escrita, porém é através da oralidade que ela se faz. Como a entrevista é o nosso objeto de estudo, trataremos um pouco mais sobre esse gênero oral formal no item a seguir.

#### **4 Entrevista: Definição, Finalidades e Procedimentos**

Nos termos de Hoffnagel (2003, apud PINTO, 2007, p. 187), o gênero textual entrevista é “uma constelação de eventos possíveis que se realizam como gêneros (ou subgêneros) diversos. Assim, há, por exemplo, entrevista jornalística, entrevista médica, entrevista científica, entrevista de emprego, etc.”. Sua estrutura é composta sempre por perguntas e respostas, envolvendo pelo menos dois indivíduos – o entrevistador e o entrevistado. É papel do entrevistador realizar as perguntas, introduzir novos assuntos na entrevista e ainda conduzir a entrevista e finalizá-la.

Pode-se dizer que a finalidade de tal gênero, de forma ampla, é a informação, ou troca de informação de âmbito pessoal ou profissional. Na entrevista o entrevistador pode elaborar antecipadamente questões sobre determinado assunto,

enquanto o entrevistado expõe seus conhecimentos e experiências sobre as questões levantadas.

Gil (2001) e Chiavenato (2004) reconhecem que a entrevista é vista ainda como um dos mais úteis instrumentos de seleção de pessoal, pois ela possibilita o contato direto com o candidato; e, por meio desse contato, identificam-se habilidades e competências do entrevistado para exercer o cargo que se deseja preencher.

Chiavenato (2004, p. 193) postula que “a entrevista é a técnica de seleção mais utilizada nas grandes, médias e pequenas empresas” e se apresenta como sendo subjetiva/pessoal, por ser uma seleção pessoal, e imprecisa, por não se esperar respostas prontas e únicas, sendo a técnica que mais influencia a decisão final dos selecionadores.

Segundo Néri *et al* (2005, apud OLIVEIRA, 2007, p. 74)

Ao tratarmos então do procedimento entrevista, faz-se importante chamar a atenção, principalmente, para a questão do processo de comunicação inserido em uma situação de entrevista. De um lado, estaria o entrevistador e, de outro, o entrevistado, ambos sujeitos à influência de variáveis externas.

Na entrevista há possibilidade de se ver a língua como lugar social, permeada por intenções, crenças, valores e por seus posicionamentos. A entrevista apresenta enunciados típicos de um plano comunicativo interacional e intencional que parte de uma concepção de língua em uso. Teve-se como parâmetro a definição de gênero de Bakhtin (2003) e a função sócio-comunicativa dos gêneros apontada por Marcuschi (2005), bem com a classificação de entrevista quanto aos procedimentos, apontada por Gil (1999), a seguir:

a) A informal (não estruturada) tem como objetivo obter uma visão geral do tema da entrevista, com de tom de uma conversa, ou seja, de maneira informal. Em alguns casos,

quando se trata de uma pesquisa, habitualmente recorre-se a informantes-chaves, especialistas no assunto, comum em estudos de caso.

b) A focalizada, assim como a informal, também é uma conversa; no entanto focada em um tema específico. Neste tipo, o entrevistador deve ter habilidades para não permitir que o tema da conversa se desvie do tema original.

c) A entrevista por pautas explora os pontos ou pautas no decorrer da entrevista, seguindo uma ordem pré-estabelecida. São feitas poucas perguntas diretas, deixa-se o entrevistado falar livremente enquanto se refere aos pontos de pautas. Entretanto, é necessário intervir quando o assunto fugir da pauta.

d) A estruturada apresenta uma relação padronizada e fixa de perguntas (questionário ou formulário), cuja ordem e redação permanecem invariáveis para todos os entrevistados, que geralmente são em grande número. Este tipo de entrevista permite o tratamento quantitativo dos dados.

De acordo com as finalidades e as particularidades, há entrevista jornalística, entrevista de emprego, entrevista médica, entrevista de rádio, entrevista televisiva etc. A entrevista de emprego, nosso foco neste trabalho, se diferencia de outros tipos de entrevista pela sua finalidade, já que tem como objetivo fazer um levantamento, obter maiores informações a respeito de um profissional, para avaliar se está apto a ocupar determinado cargo ou exercer determinada função. Trata-se de uma análise das experiências profissionais, do perfil psicológico dos entrevistados, das competências e habilidades deles, para identificar a capacidade de trabalho em equipe, de liderança e de comunicação.

Para Gil (2001, p. 101) “a entrevista distingue-se de uma simples conversação à medida que serve a um objeto definido”. Ela é sistematicamente planejada e submetida a controles e avaliação. Complementando com Chiavenato

(2004, 195) acrescenta-se que, durante a entrevista de seleção pode-se dar ao entrevistado menor ou maior liberdade na condução da entrevista. Desta forma, gera-se uma nova estrutura para a entrevista.

Gil (2001) expõe que o histórico profissional é uma das fontes mais reveladoras de informações a respeito do candidato, pois ele além de esclarecer acerca da experiência profissional fornece também informações acerca das atitudes, motivações, maturidade, aptidões e temperamento do candidato. Além de perguntas de cunho pessoal e profissional, podem ser feitas perguntas voltadas para conhecimentos gerais e sobre fatos atuais.

Segundo Monti (2005, *apud* OLIVEIRA, 2007, p. 7) numa entrevista:

As palavras adquirem significados e valores, de acordo com a forma como são ditas e o contexto no qual são integradas. O conteúdo da conversação, assim como suas inflexões (gestos, expressões, silêncio, tom de voz etc.), contribui para o intercâmbio de significados, podendo garantir tanto o sucesso da entrevista como seu fracasso.

Por isso, a importância de se argumentar, de se ter o domínio na hora de se comunicar, de falar bem, pois “Cabe àquele que busca um lugar nesse mercado competitivo a competência para melhor destacar seus atributos convencer/persuadir o outro de que pode e é capaz de realizar novos desafios” (OLIVEIRA, 2007, p. 143), certamente é algo se encaixa perfeitamente no novo perfil do Secretário(a) Executivo(a), já que cada vez esse mais esse profissional tem procurado obter um lugar de destaque, em suas práticas sociais, dentro das organizações.

## **5 Metodologia, Coleta de dados, Aplicação e Resultados**

A presente pesquisa é de natureza quanti-qualitativa, com enfoque etnográfico, porque mensura dados verificáveis a partir da análise de um evento de linguagem – entrevista a secretário - precedido de uma preparação da entrevista por meio de um questionário, acompanhado de termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e também de documentos de aplicação de pré-entrevista de empresa local.

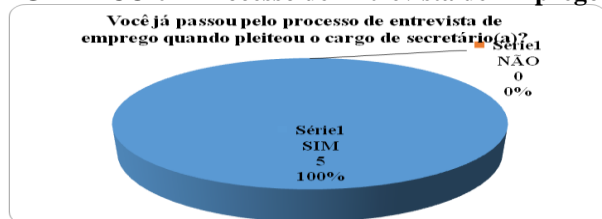
. O questionário, utilizado nessa pesquisa, continha 4 (quatro) questões, sendo apenas uma, objetiva; e as outras, subjetivas e foi enviado por e-mail ou entregue em mãos, de forma impressa aos (às) secretários(as).

O questionário procurou identificar como os profissionais de secretariado veem a prática de entrevistas nas empresas, quais os conhecimentos exigidos para o profissional que pretende atuar como secretário (a) executivo (a) ao passar por esse processo de seleção. Além do questionário também foi analisado um formulário de pré-entrevista disponibilizado por uma empresa local. Por meio desses materiais foi possível identificar qual o tipo de entrevista e os tipos de questões realizadas e temas tratados, na entrevista, bem como fazer uma abordagem sobre o gênero oral forma: entrevista de emprego.

Após a aplicação dos questionários, realizada no final de 2015 e início de 2016, iniciou-se a etapa de análise dos dados, objetivando observar como se realiza o processo de seleção ao cargo de secretário, por meio da entrevista. A tabulação dos dados coletados foi realizada de acordo com a sequência das questões apresentadas no questionário aplicado de forma quanti-qualitativa, como se pode ver a seguir.

A primeira questão feita foi a apresentada no gráfico que segue:

**GRÁFICO 01- Processo de Entrevista de Emprego**



Fonte: Dados da pesquisa, abril (2016) elaboração própria

De acordo com o gráfico 01, quando perguntado se já havia ou não passado pelo processo de entrevista de emprego ao concorrerem ao cargo de Secretário, todos apontaram que sim.

Embora esta pesquisa não tenha sido tão abrangente, pelas respostas obtidas, é possível perceber que o processo de entrevista é tido como uma das principais etapas para que o secretário executivo possa ingressar no mercado de trabalho.

Foi proposto aos participantes que fizessem um breve relato sobre o processo de entrevista ao qual foram submetidos. Os cinco (05) entrevistados que atuam como Secretários Executivos deram as seguintes respostas:

**Entrevistado(a) 01:** *“A primeira entrevista foi feita na Nacional Consultoria (empresa contratada para fazer seleção para a primeira triagem), com um relato das minhas experiências anteriores, logo após, foi feito um teste psicotécnico e uma prova, que consistiu em uma redação com tema livre e redigir um documento oficial. A segunda entrevista foi feita com o Setor de Recursos Humanos na empresa onde trabalho, onde relatei novamente as minhas experiências anteriores e logo após, fiz outra entrevistas com os gestores da coordenação onde a vaga estava disponível”.*

**Entrevistado(a) 02:** *“A entrevista foi realizada com vários participantes, a princípio era uma entrevista para uma vaga de estágio. O diretor da empresa questionou sobre o motivo do interesse pela vaga e quais eram as expectativas caso eu fosse a escolhida. No geral, foi um processo bastante tranquilo”.*



**Entrevistado(a) 03:** *“Bem, na verdade eu fui convidada a mudar de função, na época era discente de Secretariado. O gestor, visando que a área da empresa necessitava de um profissional que atuasse no setor administrativo, recebi o convite para mudar de função, passando então a exercer o cargo de Secretária Executiva da pasta. O gestor antes de me nomear me fez algumas perguntas sobre quais funções eu poderia exercer para melhorar o fluxo de documentação, controle interno de notas fiscais, pedidos de fornecedores, organização de pequenos eventos, entre outros. Eu me prontifiquei a explicar a atuação de uma Secretária Executiva e no que esse profissional poderia fazer a diferença, após isso fiz o teste de três meses, e até hoje exerço a função com êxito”.*

**Entrevistado(a) 04:** *“Por indicação de uma amiga de outra empresa, onde trabalhei conjuntamente com a mesma, ela indicou-me para a entrevista em um escritório de advocacia, pois a mesma estava deixando a função. Passei horas aguardando a minha vez, pois o entrevistador além de proprietário era advogado, com agenda cheia. Como buscava essa colocação aguardei pacientemente a minha vez, ocorreu tudo bem e até essa data faço parte do quadro da empresa”.*

**Entrevistado(a) 05:** *“A primeira etapa da entrevista ocorreu com o Departamento de Recursos Humanos, onde foi repassado um pouco das minhas experiências profissionais na área em que pleiteava, e a segunda etapa ocorreu com o Gestor do setor no qual trabalho, onde o mesmo perguntou de todas as minhas experiências profissionais e o que tinha para crescer dentro da instituição, já que possuía graduação na área”.*

Conforme se pode observar, através dos trechos das respostas obtidas, os(as) secretários(as) passaram por uma entrevista focalizada em uma questão.

Na primeira resposta do(a) secretário (a), o entrevistador tinha interesse em saber sobre as experiências anteriores deste profissional.

Na segunda, o foco era no interesse e expectativa do profissional com relação à empresa. Fica claro também, nesta segunda resposta que se tratava de uma entrevista para uma vaga de estágio e que, a mesma, também foi realizada de forma coletiva, com vários participantes.

Já na terceira, o(a) entrevistado (a) informa o motivo pelo qual passou pela entrevista que foi, na verdade, por uma troca de função. Este (a) disse ainda que era discente do Curso de Secretariado. Foi indagado na terceira entrevistada sobre ações que desempenharia para melhorar o setor administrativo, no qual atuaria.

Na quarta resposta, o(a) entrevistado (a) passou pelo processo de entrevista para ocupar a vaga de secretário (a) executivo(a) em um escritório de advocacia; porém, diferente das outras entrevistas, não deixa claro de que forma se deu esse processo, como os conhecimentos exigidos ou sobre o que foi indagado.

No caso da quinta resposta, o(a) entrevistado(a) destacou que a entrevista de emprego se sucedeu em duas etapas: na primeira foi realizada com pessoas do Departamento de Recursos Humanos, as quais buscaram saber sobre as experiências profissionais na área secretarial do entrevistado; na segunda, a entrevista foi realizada com o próprio gestor do setor no qual atuaria a entrevistada, caso fosse contratada. O gestor também indagou sobre as experiências profissionais do(a) entrevistado(a) e como este(a) contribuiria para o crescimento da instituição.

É possível observar pequenas diferenças no processo de entrevista dos secretários de empresa para empresa. Na primeira, a entrevista realizou-se de forma mais processual: a princípio uma conversa, depois um teste psicotécnico para avaliar a capacidade de raciocínio lógico, as aptidões, habilidades, conhecimentos e, em seguida, foi solicitada uma redação, com tema livre, e a redação de um documento oficial,

ou seja, foram propostas ações que são exigidas no dia a dia de um profissional de secretariado.

Na segunda, mesmo sendo de forma focalizada em duas perguntas de ordem pessoal, as questões da entrevista foram colocadas aos vários participantes. Na terceira tinha como foco as melhorias no exercício das funções a serem desempenhadas pelo Secretário Executivo. Na quarta não foi relatado o processo e na quinta, também se deu de forma mais processual, assim como a primeira, com foco nas experiências profissionais anteriores.

Seguindo o questionário de pesquisa, na terceira questão, foi solicitado aos entrevistados que escrevessem como eles veem essa prática da entrevista de emprego. Os cinco (05) entrevistados deram a seguinte resposta:

**Entrevistado(a) 01:** *“Necessária e indispensável. Com a entrevista de emprego, o entrevistador pode conhecer e saber das experiências e competências do candidato (a). É também uma oportunidade para os profissionais conhecerem melhor as empresas e as pessoas com quem lidarão”.*

**Entrevistado(a) 02:** *“Vejo como uma forma de contribuir com a empresa, no que se diz respeito a contratação de uma pessoa. É uma oportunidade de avaliar se o candidato está apto ou não para o cargo oferecido”.*

**Entrevistado(a) 03:** *“Acredito que a finalidade de uma entrevista seja para que o entrevistador sinta segurança no candidato ao emprego, a fim de obter informações de seus conhecimentos sobre as funções ao qual irá exercer na empresa, não deixando de ser também uma forma de conhecer o perfil desse profissional”.*

**Entrevistado(a) 04:** *“Uma forma em que o gestor ou pessoa responsável pela entrevista, busca do profissional conhecer suas habilidades, sua formação, suas experiências anteriores, para traçar se o perfil corresponde a vaga que está destinado”.*

**Entrevistado(a) 05:** *“De extrema importância, quando se trata de contratação de novos funcionários. O setor responsável por novas contratações e aplicabilidade das entrevistas, deve possuir funcionários competentes para identificar pessoas com capacidade técnica e com comportamento e atitudes adequados a cultura da empresa”.*

Conforme as respostas obtidas, nota-se que todos os entrevistados concordam e acham fundamental a entrevista de emprego. Para o(a) primeiro(a) entrevistado(a) é uma prática fundamental e necessária, pois é uma forma do entrevistador conhecer melhor o profissional, assim como o profissional conhecer melhor a empresa. Para o(a) segundo(a) entrevistado(a) é uma forma de contribuir com a empresa, pois é uma oportunidade para avaliar o candidato. O(a) terceiro(a) entrevistado(a) acha que a finalidade da entrevista é fazer com que o entrevistador sinta segurança no candidato à vaga de emprego, é, também, uma forma de obter informações do mesmo, sobre seus conhecimentos, em qual função seria mais útil na empresa, conhecendo dessa forma seu perfil. Para o(a) quarto(a) entrevistado(a) é uma forma de o entrevistador conhecer as habilidades, experiências e também se o perfil do profissional está de acordo com o solicitado pela empresa. Para o(a) quinto(a) entrevistado(a), a entrevista é de extrema importância, para que as empresas possam contratar profissionais competentes, que tenham capacidade técnica e um perfil adequado a cultura da empresa.

Na quarta questão do questionário aplicado, foi proposto aos participantes que assinalassem cinco conhecimentos, considerados os mais importantes em uma entrevista de emprego dentre os seguintes. Conforme podemos observar através da demarcação feita no quadro abaixo:

**Quadro 1: Conhecimentos**

CONHECIMENTOS	ENTREVISTADO(A)				
	1°	2°	3°	4°	5°
Oratória/Capacidade de comunicação oral	X	X		X	
Capacidade de comunicação escrita	X			X	
Competências em relacionamentos interpessoais	X				
Postura mental, física e profissional	X		X		
Conhecimento de Informática.	X			X	
Hábito da leitura				X	
Segurança e capacidade em lidar com o nervosismo		X			
Conhecimento na área secretarial			X		
Conhecer o perfil da empresa			X		
Formação profissional		X	X	X	
Experiências profissionais			X		X
Pró-atividade		X			X
Flexibilidade					X
Integridade					X
Competências técnicas e comportamentais		X			X

Fonte: autores, 2016.

Por meio das respostas obtidas, observa-se que os aspectos exaltados como os mais importantes em uma entrevista de emprego diferenciam-se entre os entrevistados, na sua maioria. As opções mais destacadas foram: formação profissional (3), a oratória e/ou capacidade de comunicação

oral (3), a capacidade de comunicação escrita (2), conhecimento de informática (2) são os principais conhecimentos exigidos do profissional de secretariado em uma entrevista de emprego segundo os (as) entrevistados (as). Destaca-se que, nesta questão, o domínio da oralidade é de fundamental importância, entretanto nem todos percebem tal importância deste conhecimento para êxito na entrevista.

## 6 Outro material de pesquisa

Houve, durante a pesquisa, acesso ao material de entrevista de uma empresa local, direcionado para profissionais, dentre eles secretários. Este material também foi objeto de análise nesta pesquisa e corresponde a um formulário de pré-entrevista que é realizada de forma *online* pela empresa, e tem como objetivo geral conhecer um pouco o perfil, área de atuação e expectativas do entrevistado com relação ao futuro.

No material da pré-entrevista, foi possível observar que existem tanto perguntas voltadas para o lado pessoal, quanto profissional e as que se encaixam em ambas, no entanto, a ênfase é dada às perguntas voltadas para o lado profissional. Essas perguntas estruturadas no formulário são destinadas a evocar ou suscitar uma verbalização escrita da parte do entrevistado, do seu modo de pensar ou de agir face aos temas focalizados.

Seguem as perguntas da pré-entrevista e uma análise da sua intenção em quadro:

**QUADRO 2: Perguntas Pessoais e Análise Das Perguntas**

PESSOAL	ANÁLISE
Fale sobre si. O que você faz no seu tempo livre? Qual é a sua maior força?	Nessas questões deseja-se conhecer o perfil da pessoa a ser contratada. Esta questão tem o intuito de identificar o ponto forte do entrevistado.

Dê-nos um motivo para o escolhermos em vez dos outros candidatos.	Nesta questão o empregador deseja saber qual diferencial o candidato tem com relação aos outros profissionais e a si próprio.
Tem alguma pergunta?	Esta é uma questão em que o profissional tem a oportunidade de fazer algum questionamento de seu interesse como, por exemplo, a questão salarial ou tirar alguma outra dúvida com relação à empresa e ao cargo que poderá ocupar.

**Fonte:** Pré-entrevista de empresa local e análise das pesquisadoras

Nessas perguntas, testa-se o poder de argumentação e de descrição da própria pessoa entrevistada, ou seja, por meio delas, pretende-se conhecer as pessoas por sua própria descrição e preferências, colocações e posicionamento. Assim, o entrevistador pode traçar o perfil da pessoa entrevistada e selecioná-la para a entrevista presencial de emprego.

### QUADRO 3: Perguntas Profissionais e Análise Das Perguntas

PROFISSIONAL	ANÁLISE
Porque é que quer trabalhar nesta organização? O que conhece sobre esta organização	Nestas questões deseja-se saber se o profissional conhece de fato o perfil da empresa e quais seu interesse em trabalhar na organização.
Que avaliação faz da sua última (ou atual) experiência profissional? Porque deixou o seu último emprego?	Nestas questões procura-se saber se houve fatos relevantes para o profissional ter deixado o último emprego, a fim de identificar possíveis falhas, assim como avaliar de certa forma o perfil desse profissional.
Que experiência tem neste campo? Até hoje, quais foram as experiências profissionais que lhe deram maior satisfação?	Nestas questões procura-se saber as experiências que este profissional tem em determinada área e em quais ele se sentiu mais realizado, a fim de identificar em qual departamento da empresa ele seria mais bem empregado.

O que fez para melhorar os seus conhecimentos técnicos no último ano?	Esta é uma questão que tem o intuito de identificar se esse é um profissional que está sempre se capacitando que procura atualizar seus conhecimentos
Durante quanto tempo espera trabalhar para nós?	Esta questão busca avaliar as expectativas do profissional perante a empresa
Já alguma vez lhe pediram para deixar uma função?	Acredito que nesta questão o empregador tem o intuito de identificar se o profissional já passou pelo processo de promoção de cargo ou o inverso, se já teve que mudar de função por não desempenhar tão bem a que lhe era proposta.
Explique como poderia ser um ativo útil para a organização	Acredito que nesta questão o empregador deseja saber de que maneira o profissional poderia contribuir com a organização
Está a concorrer também a responder a outras ofertas de emprego?	Esta questão tem o intuito de identificar se é uma pessoa proativa, um profissional que está em busca de oportunidades
Conte-me uma sugestão recente que tenha feito no seu último emprego	Esta questão procura identificar se é um profissional que tem autonomia, que está ligado com as situações que ocorrem no ambiente de trabalho
Descreva aquele que seria para um “emprego de sonho” O que procura num emprego?	Esta questão tem o intuito de saber quais as expectativas do empregado com relação sua vida profissional.
Com que tipo de pessoa recusaria trabalhar?	Esta questão visa identificar se é um profissional que sabe trabalhar em equipe e/ou identificar quais os princípios desse profissional.

Está disposto a trabalhar para além do seu horário? Fazendo noites e fins de semana?	É uma questão com o intuito de saber se o profissional é flexível com relação a horários, se concorda em fazer hora extra, caso necessário.
As suas capacidades são mais adequadas para este emprego ou para outro?	Essa é uma questão um pouco vaga, que não deixa claro o real objetivo da pergunta.



Descreva a sua ética de trabalho	É uma questão com o intuito de saber quais os princípios desse profissional, como por exemplo, de sabe guardar sigilo mediante alguma questão profissional.
----------------------------------	---

**Fonte:** Pré-entrevista de empresa local e autores das pesquisadoras

Nessas questões, analisam-se ações passadas do candidato (questão primeira), seus desejos, sua disposição, a sua capacidade para o trabalho e, por fim, seu comportamento (as outras questões). Essas perguntas, em suma, direcionam-se para a relação do entrevistado com o trabalho e com as pessoas. Nas respostas, o interessando à vaga de emprego pode deixar transparecer tudo isso e esse histórico mostra uma tendência futura a determinados comportamentos que podem ser vistos como positivos ou negativos pelo entrevistador.

#### **QUADRO 4: Perguntas Pessoais e Profissionais e Análise das Perguntas**

PESSOAL/PROFISSIONAL	ANÁLISE
Quais são seus objetivos a curto prazo? E a longo prazo?	Esta questão tem o intuito de saber quais as expectativas do empregado com relação a sua vida profissional, quanto pessoal.
Você é capaz de trabalhar sob pressão e com prazos definidos?	Essa questão busca analisar de certa forma o perfil do profissional, uma forma de entender e avaliar seu comportamento caso esteja passando por um momento de estresse.
Considera-se um homem/mulher de sucesso?	Procura-se saber se este é um profissional que se sente realizado tanto nas questões profissionais como pessoais.
Qual foi a decisão mais difícil que tomou até hoje?	Acredito que esta questão busca identificar de que forma este profissional reagiu quando teve que tomar uma decisão importante relacionada a sua vida pessoal ou ao trabalho, se sabe lidar com situações em que precisa tomar decisões importantes.

O que é mais importante para si: dinheiro ou trabalho?	Busca identificar se é um profissional que se sente realizado no que faz, ou se é alguém que trabalha apenas pensando no dinheiro, no lucro.
Está disposto a colocar os interesses da organização acima dos seus próprios?	Acredito que esta questão tem o intuito de conhecer um pouco o perfil do profissional, se coloca o trabalho a cima das questões pessoais ou vice-versa.

**Fonte:** Pré-entrevista de empresa local e autoras da pesquisa

Nessas perguntas envolvem os sentimentos, interesses e posturas. Com essas perguntas direcionadas, busca-se investigar também as atitudes, valores e ações do(a) entrevistado(a) em determinadas situações, que podem ser vistas como positivas ou negativas para o cargo e para a empresa.

Por fim, contata-se, neste material, que há uma analogia entre dois tipos de entrevista, presença ou *online*, primeiro porque ambas são entrevista *estruturada*, depois, porque apresentam uma relação uniformizada e fixa de perguntas, própria de entrevista de emprego, no qual a ordem e as perguntas são as mesmas para todos os entrevistados. Também apresenta algumas características da entrevista *focalizada*, a qual tem seu foco num tema específico. Neste caso, o foco, principal, são as questões profissionais do entrevistado, como as experiências profissionais, o conhecimento que ele tem sobre a organização, de que forma poderia contribuir com a empresa, e outras perguntas com a finalidade de traçar o perfil pessoal e profissional do entrevistado.

## 7 Considerações Finais

Por meio deste trabalho foi possível observar a importância dos gêneros orais formais na área secretarial. Durante a jornada acadêmica, o graduando de secretariado

deve ter contato com diversos tipos de gêneros orais formais; e, como profissional, esse contato será de forma mais prática e real; como se verificou, por meio da pesquisa realizada com os profissionais de secretariado. Percebeu-se que processo da entrevista de emprego, é considerando essencial e de extrema importância, para que o entrevistador/empregador possa conhecer melhor o entrevistado.

Constatamos que as entrevistas não seguem um padrão, ou seja, cada empresa as realiza de forma diferenciada; no entanto a questão da oralidade, o saber se expressar, foi o fator principal e determinante durante sua realização. Sob a ótica da maioria dos participantes da pesquisa, os principais conhecimentos exigidos durante a entrevista de emprego são: formação profissional, a capacidade de comunicação oral, a capacidade de comunicação escrita, e conhecimentos de informática. Um ponto importante, que foi possível verificar é que em nenhuma das entrevistas, as quais os profissionais de secretariado foram submetidos, foi exigida à questão da língua estrangeira. Este fato merece uma pesquisa, visto que há uma grande necessidade no contexto empresarial de profissionais bilíngues.

Apesar da limitação, pelo fato da dificuldade encontrada em se obter um maior número de questionários respondidos para a pesquisa, os objetivos traçados foram alcançados, visto que foi possível identificar de que forma os gêneros orais formais, mais precisamente a entrevista de emprego vem sendo realizada. Chega-se à conclusão de que em uma entrevista, o domínio da oralidade é algo determinante, pois quando o profissional sabe dar a resposta adequada ao contexto e faz uso da linguagem de forma plausível terá maior chance para obter um reconhecimento no momento da entrevista e, depois, profissional. Em suma, o(a) secretário(a) executivo(a) poderá passar do papel de

entrevistado para assumir o posto de entrevistador numa empresa.

## Referências

- BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. In: BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- BORTOLOTTI, Márcia Fernanda P.; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de Secretariado Executivo Bilíngüe**: explanação das principais características que compõem o perfil. Revista Expectativa. Toledo: Edunioeste, v.4, n.4, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 8 ed. São Paulo: – Editora Atlas S.A, 2004.
- DIAS, Laice Raquel. **Gêneros textuais para a produção de textos escritos no livro didático**. Uberlândia: EDUFU, 2012.
- Disponível em:  
<[http://www.ileel.ufu.br/anaisdosielp/wpcontent/uploads/2014/07/volume\\_2\\_artigo\\_166.pdf](http://www.ileel.ufu.br/anaisdosielp/wpcontent/uploads/2014/07/volume_2_artigo_166.pdf)>. Acesso em 14 de abril de 2015.
- GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1991
- \_\_\_\_\_. Entrevista. In: \_\_\_\_\_ **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.
- \_\_\_\_\_. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa – 4 Edição**. São Paulo: Ed. Atlas, 2002.
- KREUZ, Neusa. **A importância do domínio da comunicação oral para o secretário executivo**. Paraná: Revista Expectativa. v. 12. n. 2, 2003. Disponível em: <[e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/527/438](http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/527/438)>. Acesso em: 25 de outubro de 2014.

LEHMANN, Bianca Alves. **Ensino dos gêneros orais formais em língua portuguesa.** [S.L.: s.n.], [2011]. Disponível em <<http://www.unifra.br/eventos/inletras2011/Trabalhos/2331.pdf>>. Acesso em 20 de abril de 2015.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Da fala para a escrita:** Atividades de Retextualização. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

\_\_\_\_\_. **A oralidade no contexto do uso linguístico:** caracterizando a fala. *In* MARCUSCHI, Luiz Antônio; DIONISIO, Angela Paiva (orgs.). *Fala e Escrita.* 1 ed. Belo Horizonte: Autentica, 2007.

\_\_\_\_\_. **Da fala para a escrita:** Atividades de Retextualização. 10 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

\_\_\_\_\_. **Oralidade e escrita.** *Revista Signótica*, Goiás, v. 9, p. 119-145, dez. 1997

MARCUSCHI, Luiz A.; DIONISIO, Angela P. Apresentação. *In* MARCUSCHI, Luiz Antônio; DIONISIO, Angela Paiva (orgs.). **Fala e Escrita.** 1 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2007a.

\_\_\_\_\_. **Princípios gerais para o tratamento das relações entre fala e escrita.** *In:* MARCUSCHI, Luiz Antônio; DIONISIO, Angela Paiva (orgs.). **Fala e Escrita.** 1 ed. Belo Horizonte: Autentica, 2007b.

MEDEIROS, J. B. **Manual da secretária:** técnicas de trabalho. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. **A aplicação dos estudos linguísticos e da argumentação ao Secretariado Executivo.** Toledo [s.n.], 2010. Disponível em<[https://138ea8f2-a-62cb3a1a-sites.googlegroups.com/site/lasprat/Home/pulbicacoes/artigos\\_erivaldo\\_nascimento/Aaplica%C3%A7%C3%A3odosestudoslingu%C3%ADsticosedaargumenta%C3%A7%C3%A3oaoSecr etariadoExecutivo](https://138ea8f2-a-62cb3a1a-sites.googlegroups.com/site/lasprat/Home/pulbicacoes/artigos_erivaldo_nascimento/Aaplica%C3%A7%C3%A3odosestudoslingu%C3%ADsticosedaargumenta%C3%A7%C3%A3oaoSecr etariadoExecutivo)>. Acesso em 09 de abril de 2015.

- \_\_\_\_\_. et al. **A argumentação na redação comercial e oficial: estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos.** João Pessoa: UFPB, 2012.
- OLIVEIRA, K. C. de. **O uso de estratégias argumentativas em entrevistas de seleção.** 2007. 211 f. Dissertação (Mestrado em Filologia e Língua Portuguesa). São Paulo: Universidade de São Paulo, 2007.
- PINTO, Cândida Martins. Gênero entrevista: **conceito e aplicação no ensino de português para estrangeiros.** [S.L.], v. 6, n. 1, p. 183-203, jan./jun. 2007. Disponível em:<<http://www.abralin.org/revista/RV6N1/08-Candida-Martins.pdf>>. Acesso em 11 de abril de 2015.
- PIZZANI, R. L.; SILVA C.; BELLO S. F.; HAYASHI M.C. P. I. **A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento,** Campinas, v.10, n.1, p.53-66, jul./dez. 2012
- SCHNEUWLY, Bernard; ROJO, Roxane. **As relações oral/escrita nos gêneros orais formais e públicos: o caso da conferência acadêmica.** *In:* Linguagem em (Dis)curso LemD. Tubarão, v. 6, n. 3, p. 463-439, set./dez. 2006.

# PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS SOB A ÓTICA DA LINGUÍSTICA TEXTUAL E DA TEORIA DOS GÊNEROS NA ÁREA DE SECRETARIADO, ANTES E DEPOIS DO COMPUTADOR

Roseane Batista Feitosa NICOLAU<sup>33</sup>  
Elizabeth Alves Dantas de OLIVEIRA<sup>34</sup>

## 1 Introdução

Escrever bem é uma das exigências do profissional do secretariado e conhecer as tecnologias disponíveis para auxiliar nessa atividade também se tornou necessário. Antigas ferramentas utilizadas pelo profissional de secretariado, como máquinas de escrever, carbonos e mimeógrafos foram substituídas por modernos computadores, impressoras, *tabletes e notebooks*, sendo subsidiados por recursos como a Internet, Intranet, entre outros. Isso trouxe novas possibilidades de escrita para o secretário. Mas a geração de profissionais que não nasceu na Era da informática, tende a ver toda essa tecnologia com certa reserva. O temor em relação ao novo faz parte do ser humano até hoje, pois o aparecimento de qualquer aparato tecnológico é visto com uma ameaça ao conhecimento e as competências já adquiridas.

Portanto é importante refletir não apenas a respeito dos impactos negativos ou positivos que a tecnologia trouxe; mas, principalmente, nas mudanças ocorridas na forma de pensar, aprender e escrever. Diante disso, pergunta-se: a tecnologia influencia no estilo, na composição, na estrutura dos textos

---

<sup>33</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Letras - CCAE UFPB. rosenicolau.ufpb@gmail

<sup>34</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
elizabeth021@gmail.com.

produzidos pelos profissionais de secretariado? Essa tecnologia vem favorecendo na produção de texto pelo secretário?

Considerando estes questionamentos o presente trabalho tem como objetivo analisar o impacto da tecnologia, mas precisamente do uso do computador e da internet, na produção textual de documentos oficiais sob a ótica da Teoria dos Gêneros e da Linguística Textual.

Este estudo foi realizado a partir de uma pesquisa exploratória, bibliográfica e explicativa em documentos produzidos entre os anos de 1990 e 2001, coletados e analisados com base no uso de diferentes tecnologias.

O intuito desta pesquisa é, principalmente, trazer uma contribuição nesse campo de conhecimento bastante discutido nos Cursos de Letras e Pedagogia e, ainda, pouco investigado no Curso de Secretariado.

Este artigo se estrutura da seguinte forma: introdução; em seguida aborda-se a tecnologia nas atividades secretariais, o uso de ferramentas tecnológicas na produção textual com o objetivo de apresentar os avanços da tecnologia em relação à escrita dos textos oficiais e introduzir o tema de gêneros textuais e textualidade. As considerações finais dizem respeito à importância do computador na produção textual, mas que ele deve estar alinhado ao conhecimento da estrutura e da gramática, do estilo formal da língua e do documento em elaboração.

## **2 Tecnologia nas Atividades Secretariais**

A tecnologia não é algo novo, sempre existiu e está vinculada a essência humana e não apenas a objetos físicos. Em cada época, ela é marcada por novas requisições tecnológicas, que criam novas possibilidades de sobrevivência,



ampliando a comunicação e a visão de mundo. Pode-se dizer que a tecnologia é conhecimento, assim,

Ao conjunto de conhecimentos e princípios científicos que se aplicam ao planejamento, à construção e utilização de um equipamento em um determinado tipo de atividade, chamamos de “tecnologia”. Para construir qualquer equipamento – uma caneta esferográfica ou um computador -, os homens precisam pesquisar planejar e criar o produto, o serviço, o processo. Ao conjunto de tudo isso, chamamos de tecnologias (KENSKI, 2007, p.24).

Nessa definição de tecnologia, percebe-se que a autora não vinculou o termo apenas a aparelhos tecnológicos, mas a criatividade humana e aos conhecimentos aplicados, ou seja, a tecnologia “engloba a totalidade de coisas que a engenhosidade do cérebro humano conseguiu criar em todas as épocas, suas formas de uso [e] suas aplicações” (KENSKI, 2007, p. 22-23).

Dentro da área de secretariado, a tecnologia pode ser avaliada como o alargamento das técnicas e dos processos já existentes. Um exemplo disso encontra-se na forma como os documentos eram preparados, antes manuscritos, depois com o surgimento da máquina de escrever passaram a ser datilografados e agora com o advento do computador eles são digitados.

E secretário como gestor e gerenciador dos conhecimentos secretariais, precisou para cada diferente época desenvolver e aplicar novos conhecimentos, habilidades e recursos para melhorar a sua atuação profissional.

### **3 O Uso de Ferramentas Tecnológicas na Produção Textual em suas Atividades Laborais**

Segundo Lévy (1993) novas maneiras de pensar e de conviver estão sendo elaboradas no mundo das telecomunicações e da informática. Isso se reflete no mundo globalizado, na construção de saberes articulados e socializados, reestrutura e transforma as formas de linguagem e de comunicação, compartilha-se cultura, informação e se criam grandes redes de relacionamento.

Percebe-se que “A maior parte dos programas atuais desempenha um papel de tecnologia intelectual: eles organizam, de uma forma ou de outra, a visão de mundo de seus usuários e modificam seus reflexos mentais” (LÉVY, 1993, p. 54). Além disso, o rápido acesso à informação reconfigurou, por assim dizer, não apenas a forma como o homem pensa, mas, conseqüentemente, a forma como ele escreve.

Nas décadas de 1970 e 1980, era essencial para o secretário ter prática e rapidez com a máquina de escrever. Mas ela só permitia uma folha por vez e não permitia erros, se fosse algum documento importante, ele teria que recomeçar a digitação desde o início. Isto se tornava complicado quando o documento era urgente.

A escrita digital trouxe para o profissional de secretariado a expectativa de uma nova estética e de agilização na organização dos textos, auxiliando-os no processo de fazer e de refazer o texto em um tempo mais curto do que o processo da escrita linear desprovida dos recursos digitais.

Os variados processadores e programas de edição de texto trouxeram novas possibilidades de escrita, permitindo que o autor altere os espaçamentos entre linhas, as margens, a divisão em parágrafos, reaproveite palavras, trechos, e se utilize de ferramentas inusitadas para a elaboração do texto,

que empregam uma linguagem ideográfica, que, baseada em certos tipos de signos ou ícones, nos permite usar o *control C*, *control V* (recortar, copiar e colar) para refazer uma ideia já escrita. Todos estes elementos, além de valorizar o texto, permitem que ele seja escrito de forma mais rápida e precisa.

De fato, esses avanços trouxeram significativas contribuições para a produção originária dos textos, no que diz respeito à forma como eles são apresentados e a rapidez com que são elaborados. Mas, além de dominar os recursos tecnológicos, o secretário precisa saber selecionar o gênero e levar em consideração a sua textualidade.

#### **4 Gêneros Textuais e Textualidade**

Os gêneros do discurso podem ser definidos como “formas relativamente estáveis de enunciados” (BAKHTIN, 2011, p.262) e podemos caracterizá-los por seu estilo, conteúdo temático e por sua construção composicional. Contudo, também podemos dizer que, ao lado do aspecto relativamente estável dos gêneros discursivos, há, também, o aspecto instável, da variabilidade peculiar, da imprevisibilidade essencial das interações humanas. A forma de pensar das pessoas vai se modificando, muitas vezes, coagida pelas próprias mudanças que ocorrem no mundo. Isso tem sido percebido ao longo da história e da evolução social e, por isso, muitos gêneros têm se transformado ou desaparecido. Essas transformações acontecem através de novos procedimentos organizacionais, de seus próprios produtores ou por meio do desenvolvimento de suportes, sobretudo com o advento da tecnologia e das atividades sociais.

Bakhtin, (2011) ao tratar da heterogeneidade e da multiplicidade de gêneros que são produzidos e circulam socialmente, afirma que os gêneros surgem das necessidades interlocutivas dos sujeitos que nelas se inter-relacionam; bem

como dos fatores (linguísticos e extralinguísticos) que influem e confluem na constituição deles.

Abordando os gêneros sob um ponto de vista teórico-metodológico, Bakhtin (2011) os distinguiu essencialmente como gêneros discursivos primários (simples) e secundários (complexos). Os primários são constituídos na interação humana, da comunicação discursiva imediata como o diálogo, o bilhete. Os secundários se formam a partir dos gêneros primários, geralmente se apresentam de forma escrita e são mais complexos, pois surgem de um convívio cultural mais desenvolvido e organizado, onde se podem encontrar os gêneros produzidos nos âmbitos das instituições públicas e privadas. Para Marcuschi (1995), eles fazem parte de um sistema *continuum* de situações discursivas, em cujas extremidades estariam, de um lado, a conversação espontânea e, de outro, os artigos científicos.

Koch (2009, p.55) afirma que os gêneros são todas as produções, quer sejam orais, quer sejam escritas, que se baseiam em formas-padrão relativamente estáveis de estruturação de um todo. A autora complementa que eles são modelados e remodelados em processos interacionais dos quais participam os sujeitos de uma determinada cultura. Neste sentido, compreende que os indivíduos desenvolvem uma “competência metagenérica”, que os permite escolher adequadamente o texto nas situações comunicativas das quais participam, diferenciar os gêneros, bem como identificar as práticas sociais que os solicitam.

Historicamente gerados no e pelo trabalho linguístico, os gêneros discursivos são submetidos ao funcionamento comunicativo por meio da instância social de uso da linguagem (pública ou privada); os interlocutores (locutor e destinatário); o lugar e o papel que cada um desses sujeitos representa no processo interlocutivo; a relação de formalidade ou informalidade que existem entre os interlocutores; o jogo

de vozes socialmente situadas, orientando o que pode ou não ser dito e como deve ser dito, gerando uma atitude enunciativa do locutor (intuito discursivo) em relação ao seu objeto de dizer e ao seu destinatário; as expectativas e finalidades presentes entre os interlocutores e a modalidade e o veículo de circulação. Todos esses fatores imprimem ao discurso uma configuração particular.

Para Bakhtin (2011) o gênero pode ser descrito por meio de três aspectos: estilo verbal (recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais) conteúdo temático (assunto gerado numa esfera discursiva com suas realidades socioculturais) e estrutura composicional (a forma, que torna possível o reconhecimento do gênero, embora não defina a sua completude). Esses três aspectos, apesar de possuírem características específicas, constituem os gêneros. Portanto, são indissolúveis e não há ascendência de uma sobre a outra. Ainda de acordo com Marcuschi, (2008, p.87).

Os textos estão amarrados tanto no contexto situacional que define qual gênero será utilizado, quanto nas relações semânticas que se dão entre os elementos do próprio texto, ou seja, os artefatos linguísticos utilizados para se produzir um enunciado.

Seguindo a linguística de texto, postula-se que um texto deve seguir critérios de textualização. Esses critérios de textualização, embora não constituam os princípios de formação textual, pois eles não funcionam como leis linguísticas, constituem os critérios de acesso à produção de sentido, como evidencia Marcuschi (2008), e são considerados como peças fundamentais para a atividade de compreensão e de escrita. Estes critérios enriquecem o texto no sentido de atrelar as atividades sociais aos conhecimentos linguísticos e aos conhecimentos de mundo, e são de extrema importância no

esclarecimento das relações de sentido, pois eles influenciam tanto o processo de compreensão como o de produção textual.

Koch (2009) traz estes critérios sob as postulações de Beaugrande & Dressler (1981) que aqui apresentamos, de forma simplificada, as definições:

a) A coerência e a Coesão são fatores que garantem a ordenação das ideias do texto e a sua unidade semântica. Ao fator coesão cabe a organização mais formal do texto.

b) A situacionalidade seria a adequação do texto ao contexto de comunicação no sentido de orientar o discurso. Através dela fica evidente: quem fala/escreve. Para quem se dirige. Com que objetivo se fala/escreve. No que se refere à produção textual, é por meio dela que se define vários outros critérios que contribuem para os rumos da construção textual.

c) A informatividade seria um conteúdo que, quando apresentado, assume um efeito de sentido. Assim, corresponde ao grau de expectativa e de conhecimentos que são ofertados no texto pelo seu produtor.

d) A intertextualidade corresponde à mescla de textos, seja de forma constitutiva ou revelada por meio da citação. Isso conduz a possibilidades de se produzir textos adotando recursos tais como: a citação, a paráfrase, o comentário, entre outros próprios da natureza da linguagem dialógica.

e) A intencionalidade refere-se à comunicação eficiente dada pelo produtor do texto, que permite que as intenções comunicativas fiquem claras para o leitor.

f) A aceitabilidade se apresenta quando o texto está dotado de significado, por isso, interpretável e, também, está compatível com a expectativa do leitor.

Esses fatores acima mencionados serão observados em um gênero específico do universo empresarial/oficial: a declaração, juntamente com o impacto da tecnologia na escrita de documentos redigidos por secretário.

## 5 Metodologia de Pesquisa

Metodologicamente, o presente estudo é caracterizado como sendo, no seu primeiro momento, uma pesquisa exploratória, uma vez que se realizou uma pesquisa bibliográfica tendo como principais suportes teóricos Kenski (2007), Lévy (1993), quando tratam das tecnologias; Bakhtin (2011), quando trata dos gêneros e Marcuschi (2008), Koch (2011) que discutem sobre a textualidade.

No segundo momento, a pesquisa caracteriza-se como explicativa quando se propõe analisar os documentos da secretaria de uma escola estadual na cidade de Mamanguape-Pb, tendo como objetivo analisar o impacto da tecnologia, mas precisamente do uso do computador e da internet, na produção textual de documentos oficiais sob a ótica da teoria dos gêneros e da linguística textual.

O *corpus* deste trabalho é composto por três declarações, coletadas entre os anos de 1990 e 2001, que podem ser encontradas no arquivo de uma escola da rede estadual de Mamanguape. O critério para a coleta consistiu em selecionar documentos que foram feitos na máquina de datilografia e no computador.

## 6 Análise das declarações

A declaração é um gênero muito produzido nas escolas. É um documento que manifesta opinião, conceito, resolução ou observação e tem valor documental. Na escola a declaração é bastante utilizada como documento de prova, sendo seus propósitos e conteúdos variados. Tais como: Declaração de que o aluno está matriculado, de que o professor ensina na instituição, de serviços prestados, entre outros. As características gerais desse documento são: redação técnica e

padronizada, com linguagem formal, documento comprobatório de fatos verídicos.

Na escola pesquisada, as declarações seguem um padrão, que é encontrado nos manuais de redação oficial e comercial. A estrutura é composta de uma abertura, com o verbo declarar, seguido da expressão “para os devidos fins”, depois é exposta a identificação da pessoa (nome, número de RG, CPF, residência) que roga a declaração e o objetivo a que se destina a declaração; por fim, o fecho: local, data e assinatura do declarante.

#### **Quadro 1- Declaração n. 01/1990**

<p style="text-align: center;"><b>DECLARAÇÃO</b></p> <p style="text-align: center;">Declaramos para os devidos fins de direito, que o professor XXXXXXXXXXXX, de regime Pró-Tempore, matrícula 660, 002-6, teve a sua frequência normal no mês de novembro, ocorrendo um lapso no Boletim de Frequência.</p> <p style="text-align: center;">Mamanguape, 20 de dezembro de 1990.</p>
---

Fonte: Arquivo da Escola Estadual de Ensino Médio - Mamanguape/PB

Esta declaração acima (01/1990) apresenta uma situação comunicativa definida, trouxe informações sobre o assunto tratado, não deixando nenhuma dúvida sobre as intenções de seu autor: deixar claro que o professor apresentou frequência normal no mês de novembro, desfazendo um equívoco, que ocorreu no Boletim de Frequência, atendendo, assim, sua intencionalidade, sem ser redundante. O texto é escrito em um único parágrafo. Na introdução deste parágrafo o autor escreveu: “*Declaramos para os devidos fins de direitos*”. A palavra “direito” aparece no plural, o que não é comum nessa expressão típica e adequada a esse documento, a



não ser nessas situações: “declaro para os devidos fins e direitos”, “declaro para os devidos fins de direitos e obrigações”. A expressão no documento merecia ser revista. Às vezes, uma palavra no plural pode gerar outras interpretações. Conclui-se, portanto, que o texto é marcado por vários fatores da textualidade exceto na coerência com relação ao uso da expressão “para fins de direito” indicada para esse tipo de documento.

Em relação à formatação, observa-se que as margens estão desalinhadas, e que há translineação de palavras (matrícula e ocorren-do) no texto datilografado, recurso da escrita hoje pouco empregado. Com o computador é possível organizar o texto através da opção “justificar” encontrada no quadro de diálogo “Parágrafo” na barra de ferramenta do *Word*, que ajusta o alinhamento, distribuindo-o de forma a evitar a translineação das palavras deixando o texto mais apresentável.

Na Era da máquina de escrever, o conhecimento sobre a separação das palavras em sílabas era indispensável. A máquina de escrever não dispunha de muitos recursos em relação a isso, quanto ao alinhamento, este era feito ao se colocar o papel na máquina e antes de se escrever o texto. Não havia muitas opções de cores, apenas preta e vermelha, e não havia como trocar a fonte nem aumentar ou diminuir a letra.

Um documento bem escrito, bem apresentado, demonstra que a empresa que o envia ou o secretário (autor) que o escreve, preza pelos padrões de qualidade e se preocupa com a aceitabilidade de seus leitores. Um documento mal redigido e mal organizado, além de acabar causando desinteresse, pode não cumprir o objetivo, a intencionalidade para o qual ele foi criado. E, essa aceitabilidade, não está vinculada apenas a coesão, a coerência, a informatividade, critérios importantes a serem observados na construção de um

texto; mas, também, a escrita correta e a estética do documento.

A escrita digital, certamente, trouxe mudanças importantes nesses dois aspectos. A palavra “lápso” está acentuada indevidamente, na declaração redigida na máquina de escrever. No computador, com programas instalados, certamente nessa inadequação quanto ao uso do acento na palavra “lapso” apareceria sublinhada em vermelho chamando atenção da pessoa que está escrevendo o texto, no caso o secretário/a, para que seja corrigida. Esse recurso é muito importante, pois funciona como corretor ortográfico não permitindo esse tipo de ocorrência; entretanto, deve-se estar atentos, pois, conforme o período da história da nossa língua, a ortografia e acentuação das palavras podem se apresentar de forma diferente.

#### **Quadro 2- Declaração n. 02/1990**

##### **DECLARAÇÃO**

Declaro para fins de direito que, a funcionário, /XXXXXXXXXX, exercendo a função de professora na Escola Estadual de 1º e 2º graus XXXXX, no período de Abril de 1.987 até a presente data, a mesma formada em Licenciatura Plena em Geografia. Demonstrando senso de responsabilidade e eficiência no desempenho de sua função.

Mamanguape, 25 de Julho de 1.990.

Fonte: Arquivo da Escola Estadual de Ensino Médio - Mamanguape/PB

Um texto coerente é um texto que apresenta sentido para o seu leitor. Cabe ao produtor do texto estabelecer a coerência e dá focalização ao sentido principal. Compreendendo que a focalização “leva os interlocutores a se concentrarem em apenas uma parte do seu conhecimento a

respeito de determinado tema” (KOCH, 2009, p. 94), o autor da declaração queria focalizar a boa atitude e desempenho da professora e o leitor com certeza entendeu isso; mas, analisando-se pelo ponto de vista dos fatores: coesão e intencionalidade e aceitabilidade, as informações apresentadas não estão organizadas de forma a seguir uma sequência lógica, apresentam-se de forma desorganizada no texto.

A declaração se inicia conforme a estrutura do documento redigido, entretanto a informação de que “a mesma formada em Licenciatura Plena em Geografia” ficou deslocada, prejudicando a unidade do texto; bem como a ideia apresentada após o ponto: “Demonstrando senso de responsabilidade e eficiência no desempenho de sua função”, o que prejudicou ainda mais por ser essa oração uma continuidade da ideia inicial do tempo de serviço da professora. Além desses problemas na organização das ideias no texto, há também outros de ortografia: acentos não mais usados, como na palavra “professôra” e o uso de letra inicial maiúscula nos nomes de meses (Abril e Julho), o que não se aceita na nossa ortografia atual.

Esse texto mereceria ser refeito, para se alcançar uma maior lógica, progressão textual e correção, facilitando, sobretudo a compreensão imediata do leitor. Propõe-se assim, a seguinte alteração: Declaro para fins de direito que, a funcionária, XXXXXXXXXXXX, licenciada em Geografia, exerce a função de professora na Escola Estadual de 1º e 2º graus XXXXX, no período de abril de 1987 até a presente data, e demonstra senso de responsabilidade e eficiência no desempenho de sua função.

No computador é possível rever tudo isso antes de imprimir e enviar o documento, realizando uma reescrita do texto inicial, alterando o texto em vários aspectos. Na barra de ferramentas do *Word* encontra-se a opção “Revisão”, ao clicar nela encontram-se várias ferramentas de revisão de texto como “Ortografia e Gramática”, que permitem verificar a ortografia e a gramática no texto do documento de forma atualizada; a

ferramenta “Pesquisar” que permite fazer pesquisas em materiais de referências, como dicionários, enciclopédias e serviços de tradução. Há também o “Dicionário de sinônimos” que sugere outra palavra com significado semelhante e outras ferramentas que permitem fazer alterações, comparações e até proteger os documentos, impedindo alterações de formatação não autorizadas.

Pode-se dizer que a tecnologia moderna dos computadores alinhada à internet tem se transformado numa excelente ferramenta na produção e rescrita dos documentos, colaborando com a produção cada vez mais eficiente de documentos que fazem parte do universo dos profissionais de secretariado.

### **Quadro 3- Declaração n. 03/2000**

#### **DECLARAÇÃO**

Declaramos que a CONSTRUTORA GABARITO LTDA com sede à Rua Ana Lianza Lombardi nº 70 – Bessa – João Pessoa/PB, representada pelo Engenheiro civil XXXXXXXXX, CREA nº XXX, visitou os locais onde serão executados os serviços de reforma e ampliação dessa Unidade Escolar, conforme exigência do Edital de Concorrência Pública Nacional nº XXX.

Mamanguape (PB), 09 de fevereiro de 2001.

Fonte: Arquivo da Escola Estadual de Ensino Médio - Mamanguape/PB.

Nessa declaração acima fez-se uso do computador. É perceptível a diferença entre um documento digitado e um documento datilografado, principalmente no que se refere à estrutura e à formatação. Nesta declaração (03/2000) o texto está bem alinhado, os espaçamentos são adequados.

Ressalta-se que texto é marcado por vários fatores da textualidade, destaca-se; entretanto, nessa declaração, o uso da

intertextualidade: critério, por meio do qual, observa-se as relações entre um dado texto com outros textos de anteriores, que pode ser, conforme Marcuschi (2008), com ou sem mediação. No caso da declaração n. 03/2000 o dito no texto está de acordo com o que foi exigido no Edital de Concorrência Pública Nacional n.01/2001 e, nesse documento, essa exigência é retomada. A declaração funciona como uma constatação de que a exigência foi atendida.

Nota-se que esta declaração em pauta não obedece estritamente à forma padrão de introdução do gênero Declaração quando se usa “Declaro para os devidos fins”. Pode-se afirmar que esta expressão, própria desse documento, está em processo de desuso no nosso século.

Nesta declaração, nota-se também que o texto atende à norma-padrão da língua no que se refere à ortografia, gramática, ao estilo formal dos documentos, a sua composição, e, por fim, traz o conteúdo de forma clara e precisa. Sabe-se que o profissional que elabora esses documentos deve ter domínio da estrutura, gramática da sua língua, para essa situação; no entanto, agora ele conta com um aliado: o computador.

## **7 Considerações Finais**

Pode-se afirmar que o computador e a internet além de ser um meio de comunicação eficiente, capaz de conectar o mundo inteiro é também uma ferramenta intelectual poderosa capaz de aumentar a capacidade humana de aprender, compreender e desenvolver diferentes habilidades. Ao analisar o surgimento das novas tecnologias, no contexto das práticas laborais em Secretariado evidencia-se que elas mudaram o aspecto textual escrito.

As Declarações, embora em número reduzido, permitiram, contudo, observar algumas peculiaridades quanto

à escrita no que se refere à ortografia e à gramática, bem como quanto à formatação, o que inclui a organização e distribuição do texto, o alinhamento, os espaçamentos e os critérios de textualidade e até onde a utilização destas novas ferramentas tecnológicas contribuiu para melhor escrita e elaboração destes documentos.

Começando pela escrita, o secretário pode contar hoje com uma série de editores de texto como *Microsoft Word*, o *BrOffice.org Writer* e outros, que servem como revisores de texto. Em relação à formatação percebe-se que os textos datilografados apresentavam translineação de palavras e não tinham o alinhamento perfeito, o que prejudicava a estética do documento. Com o computador é possível organizar o texto através da opção “justificar” encontrada no quadro de diálogo “Parágrafo” na barra de ferramenta do Word, que ajusta o alinhamento, distribuindo-o de forma a evitar a translineação das palavras deixando o texto mais apresentável.

Um texto bem escrito é aquele que atinge seu propósito comunicativo, ou seja, quando seu autor consegue transmitir suas intenções de forma aceitável para o seu destinatário. E, essa aceitabilidade não está vinculada apenas a coesão, a coerência, a informatividade, critérios importantes a serem observados na construção de um texto, mas, também, a escrita correta e a estética do documento. Alguns textos evidenciaram que o autor não adéqua a linguagem ao gênero, não conhece a forma padrão dos documentos oficiais e não tem habilidade em explorar os recursos oferecidos pela tecnologia de sua época; daí a importância de uma formação profissional em secretariado, na qual são realizados exercícios e adquiridos conhecimentos para o domínio da sua língua no padrão formal que é exigido na elaboração de documentos e na formatação, bem como na aquisição de habilidades no manuseio dos recursos oferecidos pela tecnologia.

Toda essa investigação permitiu que se chegasse à conclusão de que o computador é uma ferramenta excelente, que serve de subsídio na produção textual; mas, ela tem que estar alinhada ao conhecimento da estrutura e da gramática, do estilo formal da língua e do documento em elaboração.

## Referências

BAKHTIN, Mikhail. **Os Gêneros do Discurso**. In: BAKHTIN, Mikhail. Estética da criação verbal. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

KENSKI, V. M. **Educação e Tecnologias**: o novo ritmo da informação. São Paulo: Papirus, 2007.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **Introdução à Linguística Textual**: trajetórias e grandes temas. 2.ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2009.

LÉVY, Pierre. **O Futuro da Internet**: em direção a uma ciberdemocracia. São Paulo: Paulus, 2010.

\_\_\_\_\_. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Trad. Carlos Irineu da Costa. 34 ed. Rio de Janeiro: 1993. (Coleção TRANS).

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Fala e escrita**: relações vistas num *continuum* tipológico com especial atenção para os dêiticos discursivos. Texto digitado, apresentado em mesa-redonda no II Encontro nacional sobre fala e escrita. Maceió, novembro de 1995.

\_\_\_\_\_. **Produção Textual, Análise de Gêneros e Compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008. (Educação Linguística).

# **CARTA-CONVITE DE LICITAÇÃO: UMA ANÁLISE LÍNGUÍSTICA E SEMÂNTICO- ARGUMENTATIVA DO GÊNERO**

Erivaldo Pereira do NASCIMENTO<sup>35</sup>

Raquel Ferreira da SILVA<sup>36</sup>

## **1 Introdução**

O profissional Secretário Executivo precisa desenvolver habilidades de uso da linguagem, o que inclui, saber utilizá-la de maneira adequada e de maneira argumentativa. O uso correto dos recursos linguísticos-argumentativos é um pré-requisito para o processo de leitura e de produção de documentos. Pensando nisso, foi decidido estudar um gênero textual que fizesse parte das esferas governamentais e que, conseqüentemente, estivesse presente na Administração Pública.

O gênero Carta-convite de licitação embora seja fruto de amplos debates no meio jurídico, ainda não foi devidamente analisado sob a ótica da argumentação linguística. Assim, este trabalho tem como objetivo descrever a estrutura semântico-argumentativa do gênero mencionado e analisar o funcionamento e os efeitos de sentido gerados pelo uso de modalizadores discursivos, enquanto marcas de argumentatividade do locutor responsável pelo discurso.

O Referencial Teórico está fundamentado na Teoria da Argumentação na Língua, de Oswald Ducrot (1988), e nos estudos sobre a Modalização Discursiva de Cervoni (1989), de Koch (2000), de Castilho e Castilho (1993) e de Nascimento (2009b), nos estudos sobre os gêneros do discurso de Bakhtin

---

<sup>35</sup> Prof. do Departamento de Letras- CCAE UFPB. erypn@hotmail.com

<sup>36</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
raquelribeiro048@gmail.com



(2002), além dos doutrinadores jurídicos que tratam da Licitação, como Hely Lopes Meireles (2009), Gasparini (2005), entre outros.

A investigação a respeito desse gênero foi de natureza quali-quantitativa, de cunho descritivo, e o *corpus*, composto por 05 atos foi coletado em diferentes instituições públicas. Ainda, foi quantificada a ocorrência e analisado o funcionamento linguístico-discursivo dos modalizadores com o objetivo de verificar as estratégias modalizadoras mais recorrentes no *corpus*.

Este trabalho está organizado em sete seções, incluindo esta introdução e as considerações finais. Na seção intitulada “Estudos da Argumentação”, apresentamos brevemente a concepção de argumentação que fundamenta nosso trabalho, a partir dos estudos da Nova Retórica de Chaim Perelman (1999) e da Teoria da Argumentação na Língua. Na terceira seção, intitulada “A modalização discursiva e sua atuação no enunciado”, focamos nossa atenção no fenômeno linguístico-discursivo e argumentativo que foi investigado no *corpus*: a modalização discursiva. Na quarta seção, além de descrever brevemente como se dá o processo de licitação, nos termos da legislação brasileira, centramo-nos na carta-convite de licitação, por se tratar do gênero discursivo pesquisado. Destinamos a quinta seção, intitulada “Os modalizadores discursivos no ato de declaração de inexigibilidade de licitação” à análise descritiva e interpretativista do *corpus*, cujos resultados e discussões são apresentados na sexta seção.

## **2 Estudos da Argumentação**

A retórica é o ramo do conhecimento que primeiro vai se preocupar com os estudos sobre o fenômeno da argumentação, que começam na Grécia Antiga, cujo principal

exponente é Aristóteles, e chega aos dias atuais com os pressupostos da Nova Retórica, de Perelman (1999).

Perelman (1999) critica os filósofos, afirmando que não se pode ignorar as técnicas argumentativas, ao menos que suas teses sejam incontestáveis. Segundo o autor, a argumentação visa à adesão no campo das ideias ou da ação, ou seja, a intenção do orador é a de que o auditório pretendido adira a uma ideia, realize uma ação, ou crie uma predisposição para tal. Pois, o que interessa realmente para a retórica é a aceitabilidade do discurso.

Em uma perspectiva diferente, a Teoria da Argumentação na Língua, de Oswald Ducrot, considera que a argumentatividade está na própria estrutura da língua, nas suas frases. Em outras palavras, a língua proporciona aos seus usuários diferentes frases e estruturas que permitem a materialização da argumentatividade, nos enunciados.

Para Ducrot (1988), a língua é por natureza argumentativa e, nas palavras de Espíndola (2004), que por sua vez faz uma ampliação do entendimento do referido autor, não só a língua é argumentativa, mas também o uso que dela fazemos em nossas relações sociais. A argumentação, nessa perspectiva, deixa de ser vista como uma simples habilidade para convencer e persuadir, utilizada, principalmente, em determinados textos escritos, e passa a ser compreendida como uma característica intrínseca à linguagem e à interação humana que permite que o falante, ao utilizar a língua, imprima suas intenções e sua subjetividade.

Segundo Nascimento (2009a), a afirmação de que a própria estrutura da língua já possui marcas argumentativas justifica-se pelo fato de que, de acordo com as intenções que possui o falante, ele seleciona determinadas estruturas linguísticas, uma vez que estas, e não outras, são úteis para o que ele pretende dizer ou fazer.

Entre as diferentes estruturas e fenômenos linguísticos que materializam a argumentatividade na língua e no discurso, estão os modalizadores discursivos, de que tratamos na seção que segue.

### **3 A Modalização Discursiva e Sua Atuação no Enunciado**

Segundo Lozano, Peña-Marín e Abril (2002) a modalização se constitui como as marcas que o sujeito não cessa de imprimir a seu enunciado, com o intuito de convencer o leitor a tomar determinada atitude, para ele fazer ou deixar de fazer algo.

Cervoni (1989) afirma que a noção de modalidade implica a ideia de que uma análise semântica permite distinguir, num enunciado, um dito (conteúdo proposicional) e uma modalidade (ponto de vista do locutor sobre esse conteúdo). Para Castilho e Castilho (1993), a modalização expressa um julgamento do falante sobre o conteúdo da proposição, decorrendo daqui suas decisões sobre afirmar, negar, interrogar, ordenar, permitir, expressar a certeza ou a dúvida sobre esse conteúdo.

Para Nascimento (2009b), a modalização é uma estratégia ou fenômeno argumentativo, uma vez que permite ao locutor exprimir um julgamento a respeito do seu enunciado ou da enunciação, ao mesmo tempo em que imprime um modo como esse enunciado deve ser lido por seu interlocutor, ou age em função da interlocução, muitas vezes indicando como seu interlocutor deve agir.

Os autores Castilho e Castilho (1993) agrupam os modalizadores em três tipos: epistêmicos (asseverativos, quase-asseverativos e delimitadores), deônticos e afetivos. Nascimento (2009a; 2009b) e Nascimento e Silva (2012) fazem uma atualização dessa classificação, a fim de considerar o funcionamento dos diferentes tipos de modalizadores,

elementos que materializam a modalização, como elementos linguísticos que imprimem argumentatividade na língua e no discurso. Os diferentes tipos de modalização são sintetizados, no quadro que segue, elaborado por Nascimento e Silva (2012).

**QUADRO 01: Tipos e subtipos de modalização**

<b>TIPO DE MODALIZAÇÃO</b>	<b>SUBTIPOS</b>	<b>EFEITO DE SENTIDO NO ENUNCIADO OU ENUNCIÇÃO</b>
Epistêmica – expressa avaliação sobre o caráter de verdade ou conhecimento	Asseverativa	Apresenta o conteúdo como algo certo ou verdadeiro
	Quase-asseverativa	Apresenta o conteúdo como algo quase certo ou verdadeiro
	Habilitativa	Expressa a capacidade de algo ou alguém realizar o conteúdo do enunciado
Deôntica – expressa avaliação sobre o caráter facultativo, proibitivo, volitivo ou de obrigatoriedade	De obrigatoriedade	Apresenta o conteúdo como algo obrigatório e que precisa acontecer
	De proibição	Expressa o conteúdo como algo proibido, que não pode acontecer
	De possibilidade	Expressa o conteúdo como algo facultativo ou dá a permissão para que algo aconteça
	Volitiva	Expressa um desejo ou vontade de que algo ocorra
Avaliativa – expressa avaliação ou ponto de vista		Expressa uma avaliação ou ponto de vista sobre o conteúdo, excetuando-se qualquer caráter deôntico ou epistêmico
Delimitadora		Determina os limites sobre os quais se devem considerar o conteúdo do enunciado

FONTE: Nascimento e Silva (2012, p. 93)

Os estudos apresentados por Nascimento e Silva (2012)

ainda demonstram como diversas marcas linguísticas subjetivas deixadas pelo locutor podem ser analisadas sob a perspectiva de uma ou outra dessas categorias de modalizadores supracitados, de acordo com os efeitos de sentido gerados, vistos sob a ótica das estratégias semântico-discursivas presentes no enunciado.

O tópico a seguir traz uma análise conceitual e principiológica da licitação, as principais características e a obrigatoriedade do procedimento licitatório para a Administração Pública.

#### **4 Licitação**

Meirelles (2009) conceitua a licitação como o procedimento administrativo mediante o qual a Administração Pública seleciona a proposta mais vantajosa para o contrato de seu interesse, através de uma sucessão ordenada de atos vinculantes, propiciando igual oportunidade aos interessados e atuando com eficiência e moralidade nos negócios administrativos.

A obrigatoriedade do procedimento licitatório está fundada no art. 37, XXI, Constituição Federal e no art. 2º da Lei nº 8.666/1993, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, que fixou o procedimento como obrigatório para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, permissões e concessões (BRASIL, 1988; 1993).

Nos moldes do art. 1º, parágrafo único da Lei 8.666/93, todos os órgãos da Administração Pública direta, os fundos especiais, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas pelos entes federativos estão obrigadas à licitação. (BRASIL, 1993).

O art. 37, caput da CF, combinado com o art. 3º da Lei 8.666/93 elenca os princípios que devem ser observados no

processo licitatório: princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo, e correlatos. (BRASIL, 1988; 1993).

#### 4.1 Modalidades de Licitação

Para Gasparini (2005) a modalidade de licitação é a forma específica de conduzir o procedimento licitatório, a partir de critérios definidos em lei. O valor estimado para contratação é o principal fator para escolha da modalidade de licitação, exceto quando se trata de pregão, que não está limitado a valores, mas em função das características do objeto a ser licitado.

O art. 22 da Lei 8.666/93 elenca cinco modalidades de licitação, são elas: a concorrência, a tomada de preços, o concurso, o leilão e o convite. Por sua vez, a Lei 10.520/02 trouxe mais uma modalidade, o pregão, totalizando seis modalidades de licitação. (BRASIL, 1993; 2003).

Segundo Di Pietro (2001), as modalidades de licitação, concorrência, tomada de preço e convite na aquisição de bens e serviços são definidas pelo volume de recursos envolvidos. O leilão destina-se a venda de bens móveis inservíveis, de produtos legalmente apreendidos ou penhorados, ou alienação de bens imóveis tomados junto a credores da administração ou como resultado de processos judiciais. O concurso é a modalidade de licitação destinada à seleção de trabalhos técnicos, científicos ou artísticos, para uso da administração. O pregão é a modalidade de licitação para aquisição de bens e de serviços comuns.

O Convite é a modalidade mais simples realizada entre interessados do ramo de que trata o objeto da licitação, escolhidos e convidados em número mínimo de três pela

Administração Pública. A carta-convite é enviada, sob protocolo, diretamente aos escolhidos pela entidade licitante e afixada em local apropriado e de fácil acesso. Para essa modalidade, a Lei 8.666/1993 não exige publicidade através da imprensa oficial ou particular.

A seguir, apresentamos quadro explicativo com todas as Modalidades de Licitação:

**QUADRO 02: Modalidades de Licitação segundo a Lei 8666/93**

MODALIDADES	OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA	COMPRAS E SERVIÇOS
Concorrência	Acima de R\$1.500.000,00	Acima de R\$ 650.000,00
Tomada de Preços	Até R\$1.500.000,00	Até 650.000,00
Convite	Até 150.000,00	Até 80.000,00
Leilão	Para alienação de bens móveis inservíveis ou produtos legalmente apreendidos ou empenhados; para alienação de bens imóveis adquiridos por procedimentos judiciais ou por dação em pagamento.	
Concurso	Para escolha de trabalho técnico, científico ou artístico.	
Pregão	Para contratação de bens ou serviços comuns.	

FONTE: (BRASIL, 1993; BRASIL, 2002)

Na seção seguinte, tratamos da carta-convite de licitação, uma das modalidades de licitação, como um gênero do discurso, a partir dos estudos de Bakhtin (2000 [1979]).

#### 4.2 A Carta-convite de Licitação como Gênero do Discurso

A teoria dos gêneros do discurso deixa de ver a língua apenas como uma estrutura e passa a considerar o caráter social e intersubjetivo da linguagem. Por essa razão, Bakhtin (2000 [1979]) define os gêneros do discurso como sendo os mais diversos tipos de enunciados, relativamente estáveis, que são produzidos por cada esfera de utilização da língua.

Bakhtin (2000 [1979]) além de considerar em que circunstâncias e com que intenções os gêneros são produzidos, ainda estabelece três critérios que precisam ser observados para que se possa identificar um gênero: o conteúdo temático, o estilo e a construção composicional.

O conteúdo temático está relacionado ao tipo de assunto que é veiculado nos gêneros, ou seja, refere-se às informações tratadas, o intuito ou querer-dizer do locutor, que, conforme explica Bakhtin (2000 [1979]), vai revelar as intenções de quem fala ou escreve e determinar o todo do enunciado (sua amplitude, suas barreiras). A seguir, no quadro 03, apresentamos um trecho de uma carta-convite de licitação, retirada de nosso *corpus* de análise.

#### QUADRO 03 – Abertura da carta-convite nº 5

<b>CONVITE Nº 04/2013</b>
<b>OBJETO:</b> A presente licitação tem por objeto a prestação para este Conselho, de serviços de auditoria, conforme descrito no Termo de Referência – ANEXO I.
<b>MODALIDADE DA LICITAÇÃO:</b> Convite
<b>TIPO DA LICITAÇÃO:</b> Técnica e preço
<b>RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:</b> Até as 14:00h do dia 21/05/2013
<b>ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:</b> As 14:00h do dia 21/05/2013
<b>LOCAL DA SESSÃO PÚBLICA:</b> na Rua Paraíba, nº 12º andar, Bairro Funcionários, Belo Horizonte, Minas Gerais.
O Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais – CAU/MG, através da Comissão Permanente de Licitação, designada pela Portaria nº 02/2012, de 05 de julho de 2012, publicada no DOU de 09/07/2012, torna público que receberá até às 14:00 horas do dia 21 de maio de 2013, PROPOSTAS TÉCNICA E DE PREÇO, para prestação dos serviços objeto desta licitação, quando procederá à habilitação e julgamento. O certame licitatório será realizado na modalidade CONVITE, tipo TÉCNICA E PREÇO, e reger-se-á pela Lei nº 8.666/1993.

FONTE: Dados do corpus (SILVA, 2013).



Como podemos perceber na abertura de uma carta-convite o locutor em observância aos princípios constitucionais, faz uso da língua de modo impessoal, apresentando ao interlocutor e interessado no processo licitatório o objeto a ser licitado, os requisitos, as regulamentações e as penalidades.

Os gêneros menos aptos para refletir o estilo individual são aqueles do universo oficial, que possuem uma forma padronizada e uma tentativa de desfavorecer a individualidade, de acordo com Bakhtin (2000 [1979]). O estilo linguístico de cada gênero será determinado pela esfera da atividade e da comunicação humana na qual está presente o referido gênero. Em relação à carta-convite, selecionamos um trecho desse ato convocatório que bem exemplifica o estilo linguístico desse gênero da redação oficial:

#### **QUADRO 04 – Estilo linguístico da carta-convite nº 05**

##### **CAPÍTULO 14 – DA IMPUGNAÇÃO E DO RECURSO**

**14.1** Até 2 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para recebimento das propostas técnica e de preço, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório deste certame, sob pena de decair do direito;

**14.1.1** Para os fins do disposto no subitem 11.1, deverá o impugnante manifestar-se por escrito por meio do endereço eletrônico [gerdam@caumg.org.br](mailto:gerdam@caumg.org.br) ou protocolizar na sede do CAU/MG localizada na Rua Paraíba, nº 966, Bairro Funcionários, no horário de 09:00h às 12:00h e das 14:00h às 17:00h;

**14.1.2** A apreciação dos esclarecimentos, providências ou impugnações serão realizadas pelo Presidente da Comissão Permanente de Licitação na forma e prazos previstos na Lei nº 8.666/1993, devendo a correspondência ser dirigida àquele e conter o número da licitação, a modalidade e as razões da impugnação;

FONTE: Dados do corpus (SILVA, 2013).

Como se vê no quadro 04, a linguagem utilizada na carta-convite é típica dos documentos oficiais, que se

caracterizam pelo uso da norma culta, além de outros aspectos textuais como impessoalidade e busca pela objetividade.

A estrutura composicional refere-se ao fato de que todo gênero sempre possui algo que lhe é característico, diz respeito à forma de um determinado gênero textual/discursivo. Para Bakhtin (2000, [1979]), conforme assinala Nascimento (2010), o intuito discursivo do locutor, sem que este renuncie à sua própria individualidade e subjetividade, adapta-se e ajusta-se ao gênero escolhido, compõe-se e desenvolve-se na forma do gênero determinado.

Apesar de ser um tipo de carta, os elementos estruturais (cabeçalho, epígrafe, destinatário, vocativo, fecho, texto, fecho, assinatura e cargo e identificação) presentes na carta-convite de licitação são de natureza diferente. Isso ocorre porque a carta-convite é específica da licitação e, como a Lei 8.666/93 não estabelece a composição estrutural desse gênero, ele acabou por se adequar a mesma estrutura (preâmbulo, corpo, fechamento e anexos) do Edital, prevista no art. 40 da Lei 8.666/93.

#### **QUADRO 05 –Carta-convite de licitação – Carta-convite nº 05**

<b>CAPÍTULO 23 – DAS SANÇÕES E PENALIDADES</b>
<b>23.1</b> Em caso de inexecução parcial ou total das condições fixadas neste Convite, no termo de referência, erro de execução, ou demora na execução, a contratada estará sujeito às seguintes penalidades:
<b>23.1.1</b> Advertência, por escrito, nos casos de infrações de menor gravidade que não ocasionem prejuízos ao contratante;
<b>23.1.2</b> Multas.
<b>23.1.2.1</b> De 1% (um por cento) sobre o valor total da proposta, quando de até 3 (três) ocorrências, devidamente registradas pelo fiscal do contrato, como falta de prestador de serviço não repostos a tempo e modo, serviço em desacordo com o estabelecido neste Convite sem a devida correção, entre outras circunstâncias descritas no termo de referência e não observadas pela contratada;

FONTE: Dados do corpus (SILVA, 2013).

Observa-se, no quadro 05, a presença de itens (23.1) e subitens (23.1.1, 23.1.2 etc.) que têm a função de especificar aspectos regulatórios e instrutivos, tal como ocorre no gênero edital, investigado por Santos (2009). Em outras palavras, a estruturação em itens, que regulamentam procedimentos e ações, é uma das características do hibridismo do gênero carta-convite de licitação com o gênero edital.

O próximo tópico traz a análise das estratégias argumentativas deixadas no gênero estudado pelo locutor do texto, ou seja, as marcas linguísticas de subjetividade e intersubjetividade impressas por meio de modalizadores discursivos como estratégia argumentativo-pragmática. Assim pretende-se verificar o direcionamento do discurso a um público específico, de modo a alcançar a prática de condutas pretensamente desejadas pelo locutor responsável do texto.

## **5 Os Modalizadores Discursivos no Ato de Declaração de Inexigibilidade de Licitação**

A seguir serão expostos os procedimentos metodológicos adotados durante a investigação, além da análise dos modalizadores discursivos nos atos de declaração de inexigibilidade de licitação investigados.

A pesquisa realizada a respeito do referido gênero é de natureza quali-quantitativa, de cunho descritivo, descrevendo o funcionamento semântico-argumentativo dos modalizadores discursivos, atuando como índice de argumentatividade no gênero estudado. Além disso, foi quantificado o percentual de modalizadores presentes no *corpus*, com o objetivo de verificar quais deles ocorriam com mais frequência e se constituíam como possíveis caracterizadores do gênero.

Os textos originais foram transcritos e a presença dos modalizadores marcados em “**negrito**”. Em seguida, foi analisado o funcionamento de cada um dos modalizadores

marcados nos textos. O nome das pessoas envolvidas nas cartas foi omitido por questões de natureza ética.

Para compor o *corpus* da investigação, foram coletadas inicialmente 10 cartas-convites de licitação, nas diversas esferas administrativas federal, estadual e municipal, disponíveis em sites oficiais dessas entidades administrativas na rede mundial de computadores – a internet. Dessas, após uma análise detalhada para verificar a presença de elementos modalizadores nos textos, selecionamos apenas 05 cartas-convite para compor o *corpus* de análise da presente pesquisa. O quantitativo analisado foi determinado pela grande extensão do documento, haja vista que a carta-convite é muito extensa e demanda muito tempo de análise.

As cartas-convite utilizadas como objeto dessa pesquisa análise foram identificadas e, posteriormente, classificadas por número, a saber: **Carta-convite nº 01** – Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva. Brasília, Distrito Federal; **Carta-convite nº 02** – Carta-convite XX-Banco de Investimento S.A. Rio de Janeiro, RJ; **Carta-convite nº 03** – Carta-convite 025/2005 - CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. Brasília, Distrito Federal; **Carta-convite nº 04** – Carta-convite Nº. 1.033.619.11.8 - PETRÓLEO BRASILEIRO S. A. – PETROBRAS, Rio de Janeiro, RJ; **Carta-convite nº 05** – Carta-convite 04/ 2013 – CAU/MG – Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais.

As teorias que foram utilizadas para dar suporte ao estudo do gênero foram as de Perelman (1999), Ducrot e colaboradores (1988), Bakhtin (2000), Castilho e Castilho (1993), Nascimento (2009a; 2009b) e Koch (2000), entre outros.

## 5.1 Análise das Cartas-Convite de Licitação

A fim de demonstrar como se deu o estudo do *corpus*, apresenta-se a seguir, a análise de alguns fragmentos, que compõem esta pesquisa e que serviram de objeto deste estudo, realizado sob a ótica da modalização discursiva e dos efeitos de sentidos impressos no texto.

Foram selecionados até dois trechos de cada tipo de modalização presente no *corpus*, que por sua vez, serão identificados por números, seguidos da identificação numérica das cartas, a saber: Trecho 01, Carta-convite 02. Os modalizadores foram marcados em negritos e entre aspas.

- ***Modalização Epistêmica Asseverativa***

É uma estratégia argumentativa utilizada com a finalidade de que seu interlocutor entenda aquele enunciado como certo ou verdadeiro, atingindo assim, as prévias intenções do locutor responsável pelo texto, conforme se observa no trecho presente no quadro 06.

**QUADRO 06 – Modalização Epistêmica Asseverativa**

TRECHOS	CARTAS-CONVITE	MODALIZAÇÃO EPISTÊMICA ASSEVERATIVA
Trecho 01	Carta-convite nº 01	“4. o preço proposto, <b>“independentemente”</b> de qualquer declaração ou informação nesse sentido, abrange todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, assim como outros de qualquer natureza que se fizerem indispensáveis à perfeita e <b>“completa”</b> execução dos serviços;”

FONTE: Dados do corpus (SILVA, 2013).

No trecho 01, do quadro 06, o locutor ao fazer uso da expressão **“independentemente”** demonstra que é certo e verdadeiro que o preço proposto abrange todos os direitos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, e que isso independe de qualquer declaração ou informação a respeito.

Ainda nesse mesmo trecho, percebemos que o locutor se compromete mais uma vez ao utilizar a palavra **“completa”**, que nesse contexto adquire o sentido de certa, total, verdadeira. Assim, mais uma vez o locutor identifica que a execução dos serviços será verdadeira.

- **Modalização deôntica de obrigatoriedade**

A seguir, no quadro 07, um trecho é apresentado no qual se identificou a presença e o funcionamento da modalização deôntica de obrigatoriedade, atuando no enunciado como algo que deve ocorrer obrigatoriamente.

**QUADRO 1 – Modalização Deôntica de Obrigatoriedade**

TRECHOS	CARTAS-CONVITE	MODALIZAÇÃO DEÔNTICA DE OBRIGATORIEDADE
Trecho 02	Carta-convite nº 04	“6.1.1 - O Licitante vencedor <b>“deverá, obrigatoriamente”</b> , apresentar a comprovação de regularidade de situação para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) [...] sob pena de perda de condição essencial para a assinatura do Contrato.”

FONTE: Dados do corpus (SILVA, 2013).

No trecho 02, carta-convite nº 04, percebemos que o locutor, além de indicar o caráter de obrigatoriedade, o intensifica, quando faz uso de dois modalizadores deônticos

funcionando em conjunto, no enunciado: o locutor utiliza o verbo “**deverá**” e advérbio “**obrigatoriamente**”, ambos deônticos de obrigatoriedade, indicando explicitamente suas intenções de que se faça cumprir o conteúdo do enunciado. É interessante observar que o verbo “**deverá**”, no contexto do enunciado, imprime obrigatoriedade. Esse sentido é intensificado pelo advérbio “obrigatoriamente”, também de obrigatoriedade, acentuando o grau deôntico do enunciado.

- **Modalização Delimitadora**

A seguir, no quadro 08, há um trecho em que a modalização delimitadora atua no enunciado de modo a imprimir efeitos de sentido, direcionando o interlocutor na direção que se pretende que ele siga ou fazendo-o agir de uma forma expressamente apresentada.

**QUADRO 2 – Modalização Delimitadora**

TRECHOS	CARTAS- CONVITE	MODALIZAÇÃO DELIMITADORA
Trecho 04	Carta-convite nº 02	“Os CEPAC objeto da Distribuição Pública serão adquiridos <b>mediante pagamento à vista, em moeda corrente nacional, no terceiro dia útil seguinte após a data da realização do Leilão.</b> ”

FONTE: Dados do corpus (SILVA, 2013).

No trecho 04, o locutor faz uso dos modalizadores delimitadores ao se expressar que os CEPAC objeto da Distribuição Pública serão adquiridos mediante pagamento à vista, em moeda corrente nacional, no prazo estipulado no enunciado. Dessa forma, o locutor acaba por expressar as condições e prazos possíveis de realização da aquisição, excluindo outras possibilidades.

- **Modalização Avaliativa**

Apresentamos, no quadro 09, alguns trechos nos quais identificamos a presença de modalizadores avaliativos utilizados pelo locutor a fim de imprimir juízos de valor no enunciado:

**QUADRO 09 – Modalização Avaliativa**

TRECHOS	CARTAS-CONVITE	MODALIZAÇÃO AVALIATIVA
Trecho 04	Carta-convite nº 05	6.5.2. Declaração de não possuir em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, “ <b>perigoso ou insalubre</b> ” e menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, [...]”;

FONTE: Dados do corpus (SILVA, 2013).

No trecho 04, o locutor emite juízo de valor ao afirmar que há trabalho noturno que se constitui “**perigoso e insalubre**”, sendo pois, arriscado e prejudicial à vida humana. Dessa forma, o locutor gera um efeito de sentido de avaliação no enunciado, modalizando-o: os adjetivos acabam por revelar um ponto de vista sobre o trabalho noturno, partilhado e assumido pelo próprio locutor.

## **6 Resultados e Discussões**

Tendo como ponto de partida os dados obtidos na análise do *corpus*, decidimos quantificar as ocorrências dos modalizadores discursivos nos textos analisados, com o intuito de mapear os tipos mais frequentes e verificar, de fato, quais



se constituíam uma característica semântico-argumentativa do gênero pesquisado.

A carta-convite trata-se de um documento oficial que deve obedecer aos princípios constitucionais de impessoalidade e imparcialidade. No entanto, percebemos que o locutor, através do uso de modalizadores discursivos, imprime no texto efeitos de sentido, intenções, direcionamentos e posicionamentos que visam influenciar os seus interlocutores. Assim, os modalizadores discursivos expressam subjetividade, por parte do locutor responsável pelo discurso, e ao mesmo tempo intersubjetividade, uma vez que imprimem o modo como o interlocutor deve compreender o dito. Assim, esses elementos linguístico-discursivos imprimem argumentatividade (subjetividade + intersubjetividade) no gênero investigado. Abaixo, o quadro 10 apresenta as ocorrências de cada tipo de modalizador presente no *corpus*.

**QUADRO 10 – Ocorrências de Modalização Discursiva nas Cartas-convite**

<b>Tipos De Modalizações</b>	<b>Nº. Casos</b>	<b>Subtipos</b>	<b>Nº. Casos</b>	<b>%</b>
<b>Epistêmica</b>	<b>107</b>	Asseverativa	<b>96</b>	<b>11%</b>
		Quase-Asseverativa	<b>11</b>	<b>1.5%</b>
<b>Deontica</b>	<b>240</b>	Obrigatoriedade	<b>150</b>	<b>17%</b>
		Proibição	<b>27</b>	<b>4%</b>
		Possibilidade	<b>60</b>	<b>6.9%</b>
		Volitiva	<b>03</b>	<b>0.6%</b>
<b>Avaliativa</b>	<b>137</b>	----	--	<b>15%</b>
<b>Delimitadora</b>	<b>378</b>	----	--	<b>44%</b>
<b>Total</b>	<b>862</b>	----	--	<b>100%</b>

FONTE: Silva (2013).

Conforme se vê no quadro 10, predominaram no *corpus* a modalização deôntica e a modalização delimitadora. A predominância dos modalizadores deônticos se justifica em razão da forma imperiosa típica dos procedimentos legais. Já no que se refere aos modalizadores delimitadores, sua ocorrência se dá devido as funções da Lei no sentido de demarcar, nas condutas humanas, aquilo que é lícito, separando daquilo que é ilícito, ou seja, estabelecer dentro de quais limites se deve considerar determinada conduta como certa e aceita pela sociedade.

Assim, quando começamos a analisar as cartas-convite percebemos que os modalizadores epistêmicos e avaliativos estão presentes nesse ato convocatório, em alguns textos com forte incidência, em outros, porém, com menos frequência que os modalizadores deônticos e delimitadores, pois, é característico de todos os procedimentos legais, entre eles o processo licitatório, buscar-se um grau de comprometimento individual neutralizado.

A modalização epistêmica somou no total 107 ocorrências, sendo que 96 foram epistêmicas asseverativas, aquela que considera o conteúdo da proposição como certo ou verdadeiro e apenas 11 quase-asseverativas, esta que considera o conteúdo do enunciado como algo quase certo ou como uma presunção a ser confirmada, teve pouca ocorrência em nosso *corpus*, processo puramente normativo, no qual não se pode deixar lacunas para outras interpretações.

Já a modalização deôntica teve em sua totalidade 240 ocorrências, sendo que, desse total, 150 foram deônticas de obrigatoriedade, devido ao caráter de norma que tem os procedimentos administrativos, e não seria diferente com o processo licitatório a que se refere a carta-convite de licitação, 60 de possibilidade sendo que o uso desses modalizadores foi estratégia do locutor em mascarar o caráter imperativo e

proibitivo de seu texto e torná-lo aparentemente menos rígido e formal. 27 de proibição, e apenas 03 volitivas.

Acreditamos que a modalização deôntica de obrigatoriedade já é característica desses documentos que visam regulamentar algum processo administrativo, daí utilizarem-se expressões dotadas de obrigatoriedade.

Os modalizadores avaliativos tiveram 137 ocorrências. Diante de tantas ocorrências de modalizadores avaliativos, percebemos que mesmo em textos puramente normativos e pretensamente desprovidos de subjetividade, o locutor não se distancia de sua subjetividade, imprimindo posicionamentos e pontos de vistas próprios e, ao mesmo tempo, indicando como seu interlocutor deve ler o que está enunciado.

A modalização delimitadora estabelece os limites dentro dos quais se deve considerar o conteúdo da proposição. No total de ocorrências em nosso *corpus*, constatamos a presença de 378 modalizadores do tipo delimitador. Esse alto índice de ocorrências se dá pelo motivo de que em atos convocatórios se regulamenta, se estabelece critérios e condições para participação e são determinadas instruções para as empresas licitantes.

## **7 Considerações Finais**

Ao longo da investigação visualizamos, com base na análise das cartas-convite de licitação, que o locutor utilizou estratégias argumentativas diversas para direcionar como seu texto deveria ser lido. Com isso, o que podemos concluir a respeito de gênero textual/discursivo carta-convite é que, a argumentatividade e a subjetividade estão presentes nesse gênero através dos modalizadores discursivos, essencialmente os delimitadores e deônticos de obrigatoriedade.

Também foi surpreendente a grande ocorrência dos modalizadores avaliativos. Ao fazer uso de tais modalizadores, o locutor utiliza estratégias argumentativas diversas para interagir com o seu interlocutor, indicando como deseja que seu texto seja lido, e assim atuando sobre ele (o interlocutor). A modalização epistêmica teve um número muito significativo, como forma do locutor imprimir no seu texto o sentido de certo ou verdadeiro a fim que seu interlocutor assim o entenda.

Foi possível mapear as estratégias de modalização presentes nos textos, como também identificar de que modo essas estão atreladas ao funcionamento discursivo e ao estilo linguístico do próprio gênero. Assim, é possível afirmar que as modalizações deôntica de obrigatoriedade, delimitadora, epistêmica asseverativa funcionam, a priori, como estratégias semântico-argumentativas e pragmáticas no gênero em estudo, imprimindo diferentes efeitos de sentido nos enunciados.

Foi de extrema importância o Referencial Teórico, pois o estudo das teorias expostas permitiu que fossem analisados os textos com um olhar crítico, observando qual o posicionamento e intenções do locutor e de que maneira ele deseja que seu texto seja lido. Portanto, de acordo com o *corpus* investigado, a modalização discursiva é característica semântico-argumentativa do gênero carta-convite de licitação.

Reiteramos, por fim, a importância de investigações que descrevam o funcionamento linguístico-discursivo dos gêneros que circulam no universo empresarial e oficial, muitos dos quais os profissionais de secretariado precisam lidar em sua rotina. Investigações descritivas dessa natureza não só revelam como se constituem esses gêneros de textos, mas também sinalizam o quanto é essencial a identificação da maneira como se dá a produção textual no ambiente institucional.

## Referências

- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000 [1895-1975].
- BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil**. 31. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- BRASIL, **Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993**. Lei de licitações e contratos administrativos.
- CASTILHO, A.T.; CASTILHO, C.M. de. Advérbios Modalizadores. IN: ILARI, Rodolfo (org.). **Gramática do português falado**. v. 2: Níveis de análise lingüística. 2. ed. Campinas: Editora da UNICAMP, 1993.
- CERVONI, Jean. **A enunciação**. São Paulo: Ática, 1989.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- DUCROT, Oswald. **Polifonía y Argumentación**: Conferencias del Seminario Teoría de la Argumentación y Análisis del Discurso. Cali: Universidad del Valle, 1988.
- GASPARINI, Diógenes. **Direito administrativo**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **A interação pela linguagem**. 5. ed. São Paulo: Contexto, 2000.
- LOZANO, Jorge; PEÑA – MARÍN, Cristina; ABRIL, Gonzalo. **Análise do discurso**. São Paulo: Littera Mundi, 2002.
- MEIRELLES, Helly Lopes. **Licitação e contrato administrativo**. 33. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.
- NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. **Jogando com as vozes do outro**: argumentação na notícia jornalística. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009a.
- \_\_\_\_\_. A modalização como estratégia argumentativa: da proposição ao texto. In: **ANAIS**: VI Congresso Internacional da Abralin. João Pessoa: Editora Idéia, 2009b. p. 1369-1376

\_\_\_\_\_. Os gêneros do discurso e os manuais de redação comercial e oficial. In \_\_\_\_\_ (org.). **A argumentação na redação comercial e oficial**: estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012. P. 15 – 27.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do; SILVA, Joseli Maria da. **O fenômeno da modalização**: estratégia semântico-argumentativa e pragmática. In: NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. (org.). **A argumentação na redação comercial e oficial**: estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012. P. 63 – 100.

PERELMAN, Chaïm. **O Império Retórico**: Retórica e Argumentação. 2ª edição Lisboa: Asa Editores, 1999.

SILVA, Raquel Ferreira da. **A argumentatividade no gênero carta-convite de licitação**. 2013. 140 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo Bilíngue), Universidade Federal da Paraíba, Mamanguape.

SANTOS, Sandra Maria de Carvalho. O edital. In: NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. (org.). **A argumentação na redação comercial e oficial**: estratégias semântico-discursivas em gêneros formulaicos. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012. P. 247 – 270.

# UN ANÁLISIS DE LOS TIPOS DE ERRORES COMETIDOS POR LOS ALUMNOS EN LA ESCRITURA EN LENGUA ESPAÑOLA EN EL CURSO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILÍNGUE

Ruth Marcela Bown CUELLO<sup>37</sup>  
Leiliane Ferreira Pessoa VIEIRA<sup>38</sup>

**Resumen:** El error siempre fue visto negativamente, como algo inaceptable en el proceso de enseñanza y aprendizaje de una lengua extranjera, hasta la corriente del Análisis de Errores traer una visión positiva del error al presentarlo como una etapa necesaria para alcanzar una lengua meta, esta etapa es denominada de “interlengua” que es el hecho del aprendiz hacer uso de su lengua materna para lograr comunicarse en la lengua extranjera que estudia. La investigación tiene como objetivo presentar parcialmente la visión del error en la actualidad, con base en el Análisis de Errores y en el estudio de la Interlengua, identificando y clasificando los errores cometidos en la escritura en español por alumnos de la asignatura de Lengua Española III del curso de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la UFPB – *Campus IV*. En la búsqueda por este objetivo, fueron utilizados como base teórica de investigación autores que abordan el tema de los errores ortográficos, como Corder (1967), Selinker (1972), Almeida Filho (2004) y fundamentalmente la obra de la autora Sonsoles Fernández, *Interlengua y análisis de errores en el aprendizaje del español como lengua extranjera*, además de trabajos académicos que abordan este tema. Fueron recolectadas 20

---

<sup>37</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Letras - CCAE UFPB. rmbown@hotmail.com

<sup>38</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB

redacciones de los alumnos y retirados 284 enunciados que formaron el *corpus* de la investigación. En líneas generales, concluimos que el alumno aprendiz utiliza su lengua materna para comunicarse en la lengua española. El mayor porcentaje de errores fue identificado en la categoría gramatical, principalmente en el uso de pronombres y preposiciones. Palabras clave: Errores. Interlengua. Enseñanza-aprendizaje. Español.

**Resumo:** O erro sempre foi visto negativamente, como algo não aceitável no processo de ensino-aprendizagem de uma língua estrangeira, até a corrente da Análise de Erro trazer uma visão positiva do erro ao apresentá-lo como um estágio necessário para atingir uma língua alvo, este estágio foi denominado de “interlíngua” que significa o aprendiz fazer uso da sua língua materna para conseguir se comunicar na língua estrangeira que estuda. A presente pesquisa tem como objetivo apresentar, de forma parcial, a visão do erro na atualidade, com base na Análise de Erros e no estudo da Interlíngua, identificando e classificando os erros cometidos na escrita em língua espanhola por alunos da disciplina de língua espanhola III do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da Universidade Federal da Paraíba *Campu IV*. Na busca por esse objetivo, foram utilizados como embasamento teórico de pesquisa autores que abordam as temáticas de classificação de erros ortográficos, como Corder (1967), Selinker (1972), Almeida Filho (2004) y fundamentalmente a obra da autora Sonsoles Fernández, *Interlengua y análisis de errores en el aprendizaje del español como lengua extranjera*, além de trabalhos acadêmicos que abordam o tema em questão. Foram coletadas 20 redações dos alunos e retirados 284 enunciados que formaram o *corpus* da pesquisa. Em linhas gerais, concluímos que o aluno aprendiz utiliza a sua língua materna para se comunicar na língua espanhola. O maior percentual de



erros foi identificado na categoria gramatical, principalmente no uso de pronomes e preposições.

Palavras-chave: Erro. Interlândia. Ensino-aprendizagem. Espanhol.

## 1 Introdução

El concepto de “error” ha sido muy discutido por los estudiosos de las lenguas y, según Fernández (1997), el mismo concepto de error induce a errar. La autora que investigó profundamente el error en el aprendizaje afirma que:

El mismo concepto de <<error>> induce a error, valga la redundancia intencionada. En términos generales, se considera error a toda transgresión involuntaria de la <<norma>> establecida en una comunidad dada. La norma tampoco es un concepto unívoco y volveremos sobre él, pero cabe preguntarse si esa definición de error es rigurosamente aplicable a las desviaciones del aprendiz de una lengua. (FERNÁNDEZ, 1997, p.27).

Fernández utiliza el término “Interlândia” para diferenciar el “error” del error cometido cuando se está aprendiendo una lengua, ya que el aprendiz pasa por etapas en su proceso de enseñanza-aprendizaje. Para Fernández (1997), los errores son indicativos de las etapas por las cuales los aprendices pasan en el camino de la apropiación de la lengua meta.

El curso de secretariado Ejecutivo Bilingüe de la UFPB posee una red curricular con siete asignaturas de lengua española y es sabida la gran dificultad que se tiene para adquirir esta segunda lengua. Los objetivos de este trabajo son identificar las dificultades de escritura en lengua española de los estudiantes del curso de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Identificar específicamente, los errores cometidos por los estudiantes en la escritura en lengua española y luego clasificarlos y analizarlos según la teoría del análisis de errores.

Durante el transcurso del trabajo, utilizaremos las siglas AC para referirnos al Análisis Contrastiva, AE para a Análisis de errores, IL para Interlengua, LE para Lengua Extranjera, LM para Lengua Materna y L2 para segunda lengua.

En primer lugar veremos algunos conceptos importante para comprender mejor el desarrollo de la investigación, luego contaremos un poco de cómo surgieron el Análisis Contrastivo y el Análisis de Errores, para introducirnos en la clasificación de los errores de Sonsoles Fernandez, y enseguida mostrar nuestra investigación y sus resultados.

## **2 Algunos Conceptos Importantes**

### **2.1 Error y Falla**

Según el diccionario de la RAE (Real Academia Española) la palabra “error” viene del latín y significa: 1.m. Concepto equivocado o juicio falso; 2.m. Acción desacertada o equivocada; 3.m. Cosa hecha erradamente; 4.m. Der. vicio del consentimiento causado por equivocación de buena fe, que anula el acto jurídico si afecta a lo esencial de él o de su objeto; 5.m. Fis y Mat. Diferencia entre el valor medido o calculado y el real.

Existen variadas formas de ver el error producido por el alumno en su proceso de aprendizaje y de acuerdo con las teorías de algunos autores como Corder (1967) y Selinker (1972), se pueden clasificar, identificar, describir y explicar los tipos de errores que los aprendices de LE, cometen a través de la interferencia en el análisis de errores (AE). En el AE,

“El estudiante, en este nuevo paradigma, ya no es un simple receptor pasivo de la L2, sino que participará activamente procesando hipótesis que va comprobando hasta alcanzar el grado de comunicabilidad necesario para interactuar en la nueva lengua”. (JUNIOR SILVA, 2010, p. 42).

De este modo, el aprendiz de LE debe utilizarse del error como una herramienta para averiguar sus suposiciones hasta lograr su objetivo en la lengua en proceso de aprendizaje.

Según la teoría de Corder (1967), citado por Morais (2015, p.14), “el error es conceptualizado, como un desvío sistemático que determina el sistema lingüístico propio de una lengua y puede tener diferentes orígenes”<sup>39</sup>. De acuerdo con el citado autor, el error puede ser dividido en dos categorías: falla y error. “La falla puede ser provocada por fatiga, por un lapso mental u otro imprevisto. El error, al contrario de la falla, es sistemático y está relacionado con el concepto de interferencia”<sup>40</sup>. Existen más variantes sobre estos conceptos: “engaño y error”, “lapsos y error” entre otros.

Para Fernández (1995, p.27), “el error es una transgresión irreflexiva de la «norma», o sea, del sistema de reglas que definen lo que se debe elegir entre los usos de una lengua determinada”. En otras palabras, el error ocurre de manera involuntaria, él no sigue el padrón de ser algo inaceptable distanciándose de la norma y pasando a una etapa de aprendizaje. Sin embargo, al relacionar “errores” con “Interlengua” estamos utilizando el concepto de error como etapas en el proceso del aprendizaje y no como falla y es esa visión del “error” que será abordada en esta investigación.

Los errores para varios autores son rotulados de

---

<sup>39</sup> Traducción nuestra

<sup>40</sup> Traducción nuestra

acuerdo con su raíz o conforme a sus consecuencias en el aprendizaje de la lengua meta, pero, vale resaltar, que los errores tienen otro lado que debe ser apreciado como tentativas del aprendiz de hacer uso de la LE.

Según Sibila (2012), el error no indica fracaso o imposibilidad, por el contrario, el error se configura factor indicador del potencial de crecimiento y revela, al aprendiz, la necesidad de la construcción o reestructuración de los propios esquemas de aprendizaje. Y compartiendo la misma vertiente sobre este tema al respecto del error, Ellis (1997), citado por Maia (2009, p. 39), afirma que el mismo error puede ser evaluado de diferentes formas, dependiendo de quién lo cometió, dónde y cómo ocurrió. Saber hacer la clasificación marca la diferencia para los profesores, considerando sus aprendices en la búsqueda de usar la estrategia didáctica más viable de ser aplicada.

Edge (1989) divide los errores en tres categorías: desvíos, errores y tentativas. Morais (2015, p.34), tomando como referencia las tres categorías citadas por Edge, las describe a seguir:

Con relación a los desvíos, se trata de los errores que el propio aprendiz es capaz de corregir, una vez que son fruto de una mera falta de atención. Pero, cuando el alumno no es capaz de identificar y corregir su falla es considerada un error. Sin embargo, si el equívoco resulta de un intento del aprendiz en comunicar usando estructuras o vocabulario aún desconocidos, se califica ese error como tentativa. Pero, la frontera entre lo que fue enseñado por el profesor y lo que fue aprendido por el alumno es muy difusa. Ni siempre aquello que es enseñado en contexto sala de clase es aprendido y vice versa.

De acuerdo con Corder (1967), los errores cometidos por los aprendices son significativos en la medida en que

propician al investigador herramientas para verificar cómo la lengua es aprendida y cuáles estrategias o procedimientos los aprendices emplean en su aprendizaje. En este contexto, el autor defiende la visión del error como siendo un indicador positivo para que puedan hacerse las averiguaciones del proceso de aprendizaje como también cuáles son las estrategias utilizadas por los alumnos durante el proceso.

## 2.2 Interlengua

El término Interlengua fue formulado, en 1972, por el lingüista americano Larry Selinker al constatar el hecho de que aprendices de una LE producen un sistema lingüístico intermediario entre su LM y la lengua en estudio.

La Interlengua es una de las etapas por la cual pasa el aprendiz cuando está aprendiendo una lengua extranjera. En esta etapa el alumno hace uso de algunas características de su lengua materna para poder comunicarse en la lengua extranjera. En el caso del aprendiz brasilero de lengua española, este fenómeno es mucho más visible debido a la similitud de las lenguas que tienen la misma raíz latina. El *portuñol* es un resultado frecuente en el proceso de Interlengua. Según afirma Almeida Filho, (2004) "el desempeño del aprendiz en la lengua meta [...], aunque en fuerte progreso en el inicio, tiende a estacionar luego en una Interlengua de baja característica, el *portuñol*."<sup>41</sup>

Como un método propio del aprendiz, la Interlengua no es una versión mal hablada o mal escrita de la lengua en proceso de aprendizaje:

Es un fenómeno natural del proceso de aprendizaje de una nueva lengua [...]. Se trata de una lengua en construcción con sistema orgánico propio influenciada por la L1 más

---

<sup>41</sup> Traducción nuestra

fuertemente al inicio [...] y volcados para lograr rumbo a algún estándar asociado [...] a la lengua-meta (sea ese estándar de la norma nativa, casi-nativa o alguna norma no-nativa proyectada). (ALMEIDA FILHO, 2004, p.188-189).<sup>42</sup>

Conforme el “Diccionario de términos clave de ELE [1997-2016]”: se entiende por Interlengua el sistema lingüístico del estudiante de una segunda lengua en cada una de las etapas sucesivas de adquisición que pasa en su proceso de aprendizaje. En esta etapa recorrida por el alumno, según Fernández (1997, p. 19), “de la asunción de los errores como índices de los estadios por los que el aprendiz atraviesa en el camino de apropiación de la lengua meta, se pasa al concepto de, Interlengua (IL), como el sistema propio de cada uno de esos estadios”. Tornando así, la IL como una forma particular del aprendiz hacer uso de la adquisición de la nueva lengua, en este caso la lengua española, pero, podría ser cualquier otra lengua extranjera. Según la misma autora, (1997, p. 20), “la IL constituye una etapa obligatoria en el aprendizaje y se definiría como un sistema lingüístico interiorizado, que evoluciona tornándose cada vez más complejo, y sobre el cual el aprendiz posee intuiciones.” Siendo así, la IL funcionaría como un proceso necesario por el cual el aprendiz debe pasar para llegar a la adquisición de la LE, utilizando para ese fin una manera particular de aprendizaje.

Según Ellis (1997), citada por Morais la Interlengua envuelve los siguientes principios sobre la adquisición de la LE:

- El aprendiz elabora un sistema de reglas lingüísticas abstractas que orientan la comprensión y producción de la LE;
- La gramática del aprendiz es flexible. O

---

<sup>42</sup> Traducción nuestra

sea, esta evoluciona de acuerdo al nivel de enseñanza;

- La gramática del alumno es precaria, o sea, sufre constantes alteraciones a medida que va adquiriendo mayor conocimiento sobre la LE;
- Existen dos presupuestos sobre el sistema de Interlengua. El primero se refiere al sistema que el alumno produce y que posee reglas variables, o sea, reglas que operan solo en determinados contextos. El segundo tiene que ver con el sistema de Interlengua y el hecho de la inconstancia reflejar los errores que los alumnos cometen cuando intentan usar sus conocimientos para comunicarse. (MORAIS, 2015, p. 25).<sup>43</sup>

La Interlengua por ser una apropiación del aprendizaje vuelve el análisis complejo, pues ella se amplía con el transcurrir del proceso de aprendizaje, pasando por las más diversas etapas. Gargallo enumera las siguientes características de la Interlengua:

- a) sistema lingüístico distinto de la lengua materna y de la lengua meta;
  - b) sistema internamente estructurado;
  - c) sistema constituido por etapas que se suceden;
  - d) sistema dinámico y continuo que cambia a través de un proceso creativo;
  - e) sistema configurado por un conjunto de procesos internos;
  - f) sistema correcto en su propia idiosincrasia.
- (GARGALLO, 1993, p.128-129)

Esas características abordadas por Gargallo describen sobre las más variadas etapas que ocurren en la Interlengua, donde los aprendices pueden llegar a la fosilización del error.

---

<sup>43</sup> Traducción nuestra

## 2.3 Fossilización

Según Ortíz (2002), la Interlengua es un fenómeno que se desarrolla durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y puede, en ocasiones, conducir a una fossilización. La fossilización en esas ocasiones a que se refiere Ortíz es la fijación del error, en diferentes etapas del proceso de aprendizaje.

De acuerdo con Jiménez (2006), los errores fossilizados abren otra categoría diferente, oponiéndose a las transitorias por su durabilidad en el tiempo. Por tanto, cuando fossilizado el error queda más difícil que ocurra la transición de forma correcta del aprendizaje de la LE. Sobre esta temática afirma Baralo:

La fossilización es un mecanismo por el cual un hablante tiende a conservar en su Interlengua ciertos elementos, reglas y subsistemas lingüísticos de su lengua materna en relación a una lengua objeto dada. Los errores generados por este proceso vuelven a surgir en el sistema del nativo cuando ya parecían erradicados y en circunstancias muy variadas, en especial, cuando se habla de temas nuevos, o se siente cansancio o ansiedad. (BARALO, 1999, p. 45):

Según Ferreira (2002), una característica de la fijación del error en la Interlengua es la fossilización, que ocurre cuando el aprendiz deja de avanzar en dirección a la lengua-meta y no logra hacer la distinción entre los sistemas lingüísticos, de la LM y de la LE ocasionando una interrupción en el camino del aprendizaje.

Durão (2000), sobre las dificultades de los brasileiros que estudian español, afirma que el mayor problema ocasionado por la fossilización es que los aprendices, generalmente, no tienen consciencia del uso de elementos



ajenos a la lengua meta en la IL. Al contrario, pueden creer que tienen un control global de esa lengua y eso, de modo obvio, interfiere en el progreso de determinada etapa de la IL para un estándar adecuado de producción de la LE, lo que se intensifica en el caso de aprendices de LM muy parecida a la LE que estudian, en el caso de estudiantes brasileiros de español.

## 2.4 Interferencia

Para Brown (1980), citado por Maia (2009), la interferencia es la fuente de error más perceptible entre aprendices de una LE. Ella eleva los errores en el aprendizaje de la LE pudiendo perjudicar el desarrollo de la Interlengua de los aprendices.

Según Capilla (2011), en su definición, “la interferencia sería la transferencia o proyección de elementos o propiedades de la LM a la LE. En este sentido, es considerada una estrategia de aprendizaje universal que nos remite al papel de la LM en la adquisición de la LE”<sup>44</sup>. Este concepto de interferencia sería como si el futuro hablante de lengua extranjera retirase de su lengua materna partes de su estructura como forma de estrategia en la adquisición de la LE.

Como afirmado por Gomes e Carvalho (2013) la interferencia puede ser entendida como un proceso de estrategias negativas en el cual, el aprendiz, al transponer elementos de la LM para a LE, es llevado a cometer el error. Según Durão (2000), con el objetivo fundamental de identificar qué errores son resultado de la interferencia de la LM en la LE, muchos lingüistas concuerdan que algunos errores cometidos por aprendices de una LE claramente están relacionados con el sistema de su lengua materna y se

---

<sup>44</sup> Traducción nuestra

atribuyen a la interferencia de los hábitos de la primera lengua. Esta interferencia es más acentuada en casos de lenguas próximas.

Aparte de que el concepto de diferencia es lingüístico y el de dificultad psicológico, se ha demostrado que la interferencia se produce con más frecuencia entre aquellas lenguas y entre aquellas estructuras lingüísticas que el aprendiz siente como más próximas y no al contrario. (FERNÁNDEZ , 1997, p.16).

Brown (1980), citado por Capilla (2011), hace una diferencia entre transferencia e interferencia: transferencia sería la transmisión de conocimiento previo que es correctamente aplicado y facilita el aprendizaje, e interferencia es cuando ese conocimiento es incorrectamente asociado y confunde el aprendizaje. Él también afirma que interferencia y super generalización deben ser interpretadas como manifestaciones de un único principio de aprendizaje. La super generalización sería seguir falsas reglas, sin considerar las restricciones de cada palabra, de acuerdo con la gramática.

### **3 “Análisis contrastivo” versus “análisis de errores”**

El AC considera que el aprendizaje de forma general posee ligación directa con la transferencia de estructuras de la LM, que solamente tendría una visión positiva, en caso que no hubiese el surgimiento del error, sin que tuviese relación con la lengua meta. Esta teoría sufrió duras críticas, debido a ser problemática al afirmar que todos los errores tienen como única causa la lengua materna del aprendiz. En el transcurso de la década del 70, el AC fue sustituido por el AE. En este nuevo modelo, profundizado en las concepciones teóricas de la lingüística chomskiana y en las teorías cognitivas del aprendizaje, el error pasó a poseer valor e importancia tanto para los alumnos, como para los profesores e investigadores en

el proceso de enseñanza-aprendizaje de una LE.

### 3.1 Análisis Contrastivo

El AC surgió en el siglo XX en la década de los 50 dentro del movimiento de la lingüística aplicada (LA), con el intuito de comparar y buscar identificar las semejanzas y diferencias entre la lengua materna (LM) y la lengua extranjera (LE) en el proceso de adquisición del aprendizaje. En su visión didáctica, el “error” era considerado inaceptable y provenía de la interferencia de la LM en su lengua meta. Este método del AC recibió muchas críticas en la década del 70 por intentar revalidar su marco teórico que afirmaba que la mayor parte de los errores cometidos por los aprendices de LE sería por causa de la interferencia de la LM, y en la práctica las divergencias entre las lenguas no son la única causa de la ocurrencia de los errores, debido a que muchos de los errores pronosticados por este modelo de análisis no aparecían realmente en el avanzar del aprendizaje. Según Artos, de todos modos, el AC fue descartado y sustituido, ya que:

Esta visión resultó ser muy simplista dado que era habitual encontrar diferencias entre las dos lenguas que no causaban ningún problema en el proceso de aprendizaje, sin embargo, existían otros errores que no podían explicarse debidos a esas interferencias lingüísticas, sino a muchos y diversos factores, en ocasiones, hasta extralingüísticos. (ARTOS, 2004, p.904).

Saber cómo lidiar con los errores en el aprendizaje no es algo solo de la actualidad, esa inquietud siempre existió. Según Farías el análisis contrastivo:

Nació a partir de esa preocupación didáctica con el error y tenía como objetivo ser la gran

innovación en la enseñanza de lenguas. Los estudiosos pensaban que sería una corriente lingüística revolucionaria porque estaban creando un método que buscaría evitar todos los errores cometidos por los alumnos al estudiar una lengua extranjera. Sus principales representantes (entre otros) fueron C. Fries (1945), Weinreich (1953) y R. Lado (1957). Este último sintetizó las ideas ya existentes sobre este método y desarrolló una metodología para el AC. (FARIAS, 2007, p.28)<sup>45</sup>

Ese tipo de modelo de análisis se fundamenta en la teoría de que todos los errores pueden ser predeterminados, si identificamos las diferencias léxicas, fonéticas, morfológicas y sintácticas que existen entre la lengua meta y la lengua materna del aprendiz. Esa corriente lingüística posee dos versiones: una fuerte que dice que podrían ser pronosticados todos los errores; y una débil que afirma que sólo podrían ser pronosticados los errores moderados y explicativos.

De acuerdo con Farías (2007), el objetivo fundamental del Análisis Contrastivo es elaborar una gramática contrastiva a fin de nivelar las dificultades en el aprendizaje de una LE y mostrar las posibles interferencias que la LM del aprendiz puede generar en ese nuevo proceso. El AC puede ser considerado como un método didáctico eficaz para ser usado por profesores que desean comprender, explicar y corregir los errores considerando la interferencia de la LM en el aprendizaje de sus alumnos.

---

<sup>45</sup> Traducción nuestra

### 3.2 Análisis de Errores

Los errores forman parte del proceso de adquisición de una nueva lengua de acuerdo con el AE, que surgió en la década del 60 como una alternativa al AC. El AE se centra en el proceso de aprendizaje y se aleja relativamente de la AC en la forma como el error es considerado. Apoyando esta idea, Fernández (1997, p. 18), afirma que: “El método de análisis y el papel del error es, sin embargo, desde el principio, diferente; en cuanto al método, en el AE no se parte de la comparación de las dos lenguas en cuestión, como en el AC, sino de las producciones reales de los aprendices”.

Existen diversas formas de corrección de errores, para Krashen (1982), citado por Fernández (2001, p.42), “la corrección del error es una forma de ayudar al alumno a reformular su representación mental de una regla que no fue aprendida o fue aprendida errada”. Cuando el alumno está en este proceso de adquisición de la LE, es necesario que el profesor observe que los errores cometidos puedan estar vinculados a su aprendizaje errado en su LM.

Junior Silva lista algunas ventajas del AE a seguir:

1. Supone una contribución significativa a la lingüística aplicada; eleva el estado del error y amplía el ámbito de sus fuentes, pues los errores son vistos como signos positivos de que el proceso de aprendizaje se está llevando a cabo;
2. Indica a los profesores qué áreas ofrecerán más dificultad para los alumnos. Así, el profesor será consciente del punto del proceso en que se encuentra el alumno y el investigador sabrá qué estrategias está utilizando el mismo;
3. Establece una jerarquía de dificultades, iluminando las prioridades en la enseñanza;
4. Produce material de enseñanza y revisa el que se tiene y que no es adecuado;
5. Construye tests que son relevantes para

determinados objetivos y niveles. (JUNIOR SILVA, 2010, p.41)

Este modelo de análisis visa el error cometido por el aprendiz como un proceso necesario en que podemos verlos de manera positiva, y no como retroceso del aprendizaje, evaluando lo que se está aprendiendo de la nueva lengua.

De acuerdo con Corder (1967) citado por Fernández, a partir de esas producciones reales de los aprendices deben ser observados los siguientes pasos:

1. Identificación de los errores en su contexto
2. Clasificación y descripción.
3. Explicación buscando los mecanismos estrategias psicolingüísticas y las fuentes de cada error: en este punto entra la posible interferencia de la LM, como una estrategia más.
4. Si el análisis tiene pretensiones didácticas, se evalúa la gravedad del error y se busca la posible terapia. (FERNÁNDEZ 1997, p. 18).

El AE posee como objetivos fundamentales hacer una asociación de los tipos de errores más comunes entre los estudiantes de una LE, y hacer un levantamiento de la incidencia de los mismos enfocando identificar las dificultades en el aprendizaje de una lengua extranjera.

Según Campillo el análisis de error posee un papel fundamental y:

Es importante destacar que se habla de “análisis del error” y no detección del error. Pues, sólo con detectarlo, no se logra mucho, es importante analizarlo, desmenuzarlo en sus partes constitutivas, de dónde viene, porqué lo

cometió, cuál sería la mejor corrección para ese error, que no necesariamente es el mismo para todos”. (CAMPILLO, 2005, p.14).

El autor hace una observación importante al respecto del error una vez que no podemos generalizar los errores como teniendo una causa única como en el AC y es esa visión que adoptaremos en la realización del presente trabajo.

#### **4 Errores e Interlengua Según Sonsoles Fernández**

Basándose en las investigaciones de Sonsoles Fernández (1997), sobre Interlengua y análisis de errores en el aprendizaje del español, podemos identificar los más diversos errores ortográficos en el proceso de adquisición de otra lengua. Fernández, afirma que:

[...] los errores le indicarán dónde ha llegado el estudiante en relación con el objetivo propuesto y lo que le queda por alcanzar. Según, proporcionan al investigador indicaciones sobre cómo se aprende o se adquiere una lengua, sobre las estrategias y procesos utilizados por el aprendiz en su descubrimiento progresivo de la lengua. Y por último (y en algún sentido lo más importante) son indispensables para el aprendiz, pues se puede considerar el error como un procedimiento utilizado por quien aprende para aprender, una forma de verificar sus hipótesis sobre el funcionamiento de la lengua que aprende. (FERNÁNDEZ, 1997, p.27).

El análisis de Fernández engloba todo el sistema de la lengua, demostrado por medio de los errores que ella divide en *léxicos, gramaticales, discursivos y gráficos*. Conforme observó Fernández (1997), la unión del Análisis de Errores e Interlengua, muestra una forma de aceptar el error y de

observar ese proceso de aprendizaje, usando el error como un puente de unión para alcanzar su meta, que es la adquisición de la LE.

La inquietud en identificar y saber cómo solucionar el porqué de los errores en el aprendizaje de una nueva lengua probablemente siempre existió y es una realidad vivida por los profesores de lenguas. Según Poll (2009, p. 28), “lo que constituye error para la gramática tradicional, o sea, lo que era considerado error en la lengua, pasa a ser un fenómeno que tiene explicación científica, una vez que se reconocen varias normas dentro de un mismo sistema lingüístico”.<sup>46</sup>

Según Castanheira (2007), cuando la didáctica comenzó a valorizar el error, fue un paso importante y necesario para el proceso de aprendizaje, ya que esto hace que el aprendiz de LE, pierda el miedo de cometer el error y a no verlo como una falla. Llevando al profesor a alentar al alumno a producir aunque erre, una vez que el error es una etapa a ser superada por el aprendiz y que, al pasar por esta fase, él logrará la adquisición de la LE. Por lo tanto, al concentrarnos en las investigaciones hechas por Sonsoles Fernández (1997), abrazamos la terminología que ella utiliza para sus investigaciones que, comparando con las posiciones de otros autores, es la más adecuada a nuestra investigación.

## 5 Metodología

En la presente investigación fueron analizadas 20 redacciones relativas al tema “Como era mi vida cuando tenía 10 años” producidas por los alumnos de la asignatura de Lengua Española III del curso de Secretariado Ejecutivo Bilingüe. El análisis de los errores del *corpus* siguió las mismas etapas usadas por Fernández (1997): identificación del

---

<sup>46</sup> Traducción nuestra



error en su contexto; clasificación; descripción e explicación. La última etapa usada por la autora (Valoración del error) no fue desarrollada en esta investigación. Después del análisis de los errores, los resultados fueron cuantificados y graficados para una mejor visualización de los datos.

## 6 Resultados

Basados en la tipología de errores de Sonsoles Fernández, levantamos un cuadro con los principales errores que aparecieron en nuestro corpus:

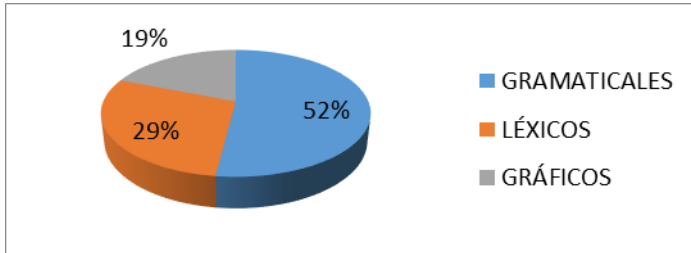
**Cuadro 1 Tipos de Errores**

<b>1. LÉXICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Barbarismos (préstamos)</li> <li>b. Género</li> <li>c. Término inapropiado al contexto</li> <li>d. Número</li> </ul>
<b>2. GRAMATICALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formación de verbos y tiempos verbales/ Flexión verbal</li> <li>b. Concordancia de persona</li> <li>c. Artículo uso/ omisión</li> <li>d. Uso dos pronombres (omisión/aumento/mala selección)</li> <li>e. Uso das preposiciones (omisión/aumento selección)</li> <li>f. Uso de adjetivos (mala selección)</li> </ul>
<b>3. GRÁFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Acentuación</li> <li>b. Omisión o aumento de letras</li> <li>c. Confusión de grafemas para un mismo fonema</li> <li>d. Empleo de "y/e" y "o/u"</li> <li>e. Uso de contraccines o combinacines inexistentes en</li> </ul>

Fuente: Cuadro adaptado de Sonsoles Fernández (1997)

En general, los errores cometidos por los alumnos aprendices de lengua española III fueron distribuidos de la siguiente forma:

**Gráfico 1 Tipos de Errores**

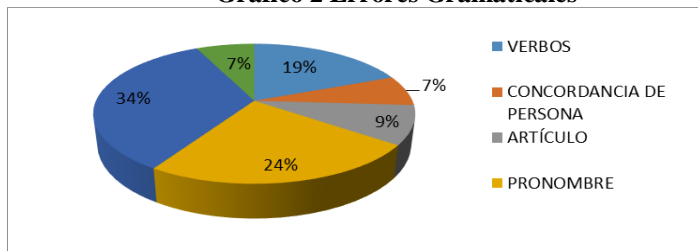


Fuente: Datos de la investigación recolectados por las autoras, 2016

Observamos que más de la mitad de los errores cometidos por los alumnos fueron gramaticales, seguidos por los léxicos y, por último, con menor incidencia los errores gráficos.

Dentro de los errores gramaticales la distribución fue la siguiente:

**Gráfico 2 Errores Gramaticales**



Fuente:

Datos de la investigación recolectados por las autoras, 2016

Podemos observar que el mayor porcentaje dentro de los errores gramaticales fueron los referentes a uso de preposiciones (33,55 %), esto ocurre porque existen diferencias de regencia de los verbos en español y portugués, por ejemplo: “*me gustaba mucho andar **de** triciclo*”, en lugar de “*me gustaba mucho andar **en** triciclo*”. Estos errores son causados por una mala selección de las preposiciones por parte del aprendiz, utilizando las mismas preposiciones usadas para su LM que no son de uso adecuado en la lengua española.

Una cantidad expresiva de errores fueron cometidos en la categoría de pronombres (23,48%) principalmente cuando se utiliza el verbo “gustar” que en lengua española precisa de pronombres de objeto indirecto “a mí me” o simplemente “me” y no el pronombre personal “yo” como en portugués. Ejemplo: “*Yo gustaba mucho*”, en vez de “*A **mí me** gustaba mucho*” o “***me** gustaba mucho*”. Estos errores provienen nítidamente del uso del portugués, siendo posible ver la asociación de la LM empleada en la LE.

Los errores verbales ocurrieron en 19,46 % de los casos. Ejemplo: “*yo **comias** en el colegio*” en vez de “*yo **comía** en el colegio*”. Estos errores probablemente provienen del hecho del aprendiz no conocer las conjugaciones de los verbos en español.

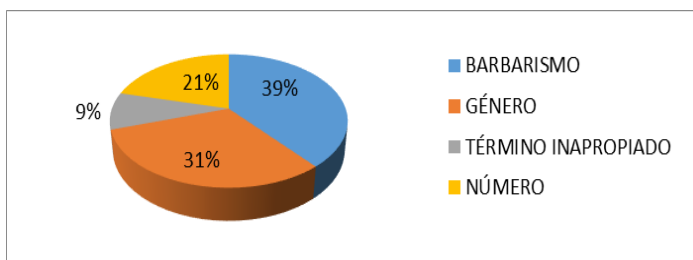
Errores de uso de artículos ocurrieron 9,39%. Ejemplo: “*fue una época de **la** mi vida*” opuesto a la forma “*fue una época de mi vida*”. Este error proviene claramente del portugués, donde es posible usar artículo acompañado de pronombre posesivo, fenómeno que no ocurre en la lengua española.

Apenas 7,38% de los errores gramaticales son de concordancia de persona. Ejemplo: “*A los 12 años **comenzó** a estudiar*”, en vez de “*A los 12 años **comencé** a estudiar*”. En este caso uso de la conjugación de tercera persona en lugar de

la primera. Por último 6,71% de los errores fueron ocasionados por uso inadecuado de adjetivos. Ejemplo: “*Mi escuela era pequeña, pero **mucho** bella*” en vez de “*Mi escuela era pequeña, pero **muy** bella*”. El error de confundir los adjetivos muy y mucho es bien común ya que en portugués no existe esta distinción.

Los errores léxicos son mostrados a continuación:

**Gráfico 3 Errores Léxicos**



Fuente: Datos de la investigación recolectados por las autoras, 2016

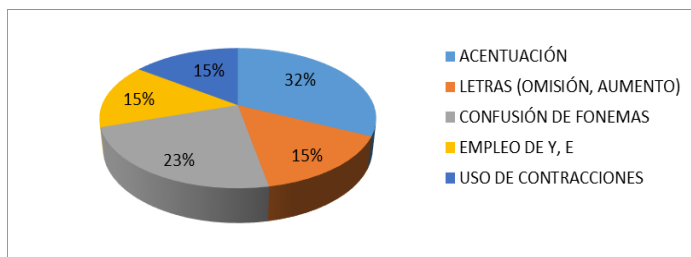
Observamos que entre los errores léxicos los más comunes son los de barbarismo o préstamos de palabras (39%). Este tipo de error ocurre cuando el aprendiz se utiliza de la lengua materna para comunicarse. Ejemplo: “jugar conversación fuera” en vez de “charlar”, “conversar”. Aquí el alumno traduce al “pie de la letra” una expresión bien brasilera “*jogar conversa fora*” que no tiene ningún sentido en español.

Errores de Concordancia de Género ocurrieron 31%. Ejemplo “*Estudiaba en **la** colegio público*”, en vez de “*Estudiaba en **el** colegio público*”. Errores de concordancia de número fueron cometidos 20,37%. Ejemplo: “*no le **gustaba** las manchas*” en vez de “*no le **gustaban** las manchas*”. Seguramente estos errores son cometidos por falta de atención, concluimos que el alumno que comete estos errores en la LE probablemente los cometa también en la LM.

Por último 9,25% de los errores léxicos son de uso de

términos inapropiados al contexto, por ejemplo: “a la enseñanza **promedio**” y el término apropiado sería “a la enseñanza **media**”. El error probablemente proviene del hecho del aprendiz desconocer la palabra en la LE razón por la cual hace uso de la LM.

**Gráfico 4 Errores Gráficos**



Fuente: Datos de la investigación recolectados por las autoras, 2016

Los errores gráficos que tuvieron mayor ocurrencia fueron los errores de acentuación (32%) por falta o colocación de acentos indebidos. Ejemplos: “En este **colégio** yo he estudiado”, cuya forma correcta es “En este **colegio** yo he estudiado”. Este tipo de error proviene del hecho de que LM esa palabra lleva acento.

Le siguen los errores de **Confusión de grafemas para un mismo fonema** (23%) ejemplo: “**viajava** mucho”, en vez de “**viajaba** mucho”. Este tipo de error de confundir los grafemas “b” por “v” y vice-versa es muy común hasta para los nativos de la lengua española por ser difícil de hacer una distinción de los sonidos de esos grafemas.

**La Omisión o aumento de letras** corresponde a 15% de los errores gráficos cometidos por los aprendices de lengua española. Ejemplos: “Mi **professora** favorita conocí con 7 años”, “y salía las once en **puento**” en vez de “Mi **profesora** favorita la conocí con 7 años”, “y salía a las once en **punto**”. El primer error proviene claramente de la

influencia del portugués, pues el grafema “ss” no existe en español, y el segundo ocurre por una generalización de la regla de algunas palabras en español.

**El empleo errado de “y” y “e”** corresponde a 15% de los errores gráficos cometidos por los aprendices. Esa subcategoría no se encuentra en las subdivisiones de la tipología de clasificación de los errores de la autora Sonsoles Fernández, pero, al analizar nuestro *corpus* de errores, juzgamos necesario incluirla en la investigación. Ejemplos: “*delgada e muy buena*”, “*subíamos por la sierra y íbamos pescar*” que corresponde a “*delgada y muy buena*” y “*subíamos por la sierra e íbamos a pescar*”. En estos casos, además de ser utilizada la LM (e) falta conocimiento sobre el empleo de los grafemas “y” y “e” en la lengua española.

**Uso de contracciones o combinaciones inexistentes en español:** esa subcategoría también fue incluida en la investigación por ocurrir con frecuencia de (14,81%) en el corpus estudiado. Aparecen en las redacciones contracciones específicas de la lengua portuguesa. Ejemplos: “*Llegava às siete horas*”, “*Aos doce años yo estudiava*” en español las frases correctas son respectivamente “*Llegaba a las siete horas*”, “*A los doce años yo estudiaba*”. Estos errores tienen por causa la interferencia de la LM del aprendiz.

## 7 Algunas Consideraciones

A partir de la bibliografía estudiada y del análisis de los cuadros de errores de nuestro *corpus*, podemos trazar algunas consideraciones iniciales relacionadas a la Interlengua utilizada por los alumnos en la escritura en lengua española.

Observamos que una única frase del *corpus* puede contener solamente un error, como también dos o más, y que estos errores pueden ser de característica común o distinta. Sin embargo, lo que nos llamó la atención fue el uso

indiscriminado de la lengua materna de los alumnos en la producción de algunos errores, principalmente los gramaticales.

De acuerdo con nuestros datos, advertimos que, en un *corpus* formado por 284 enunciados escritos por los aprendices de lengua española, más de 50% de los errores encontrados son del tipo gramatical, seguidos por las categorías léxica y gráfica. Dentro de los errores gramaticales, los errores de uso de preposiciones y pronombres son los que más ocurrieron, probablemente, debido al hecho de que en estas subcategorías las reglas de uso y regencia de los verbos son muy diferentes en la lengua portuguesa, lo que induce al alumno a cometer el error al asociar las reglas a su lengua materna, haciendo uso de la Interlengua. Vale resaltar que, según algunos autores, en cuanto más cercanas las lenguas; existen más probabilidades del alumno hacer uso de la Interlengua.

Observamos claramente la influencia de la lengua materna en la mayoría de los errores clasificados y, siguiendo la línea del Análisis de Errores, estos errores reflejarían una etapa por la cual el aprendiz pasa para lograr el dominio de la lengua meta, en este caso, el español, pero, el alumno debe tener consciencia de que estos errores y desvíos en el uso de la lengua extranjera pueden internalizarse y permanecer en la escritura como errores fosilizados. Esta fosilización ocurre, probablemente, porque los alumnos/aprendices piensan que el español es muy similar al portugués y terminan hablando una mezcla de portugués con español, convencidos de que realmente están hablando la lengua meta.

No podemos dejar de mencionar que muchos de los errores de los aprendices también son generados por lapsos, falta de atención, uso indebido del traductor, o hasta por no tener conocimiento de las reglas empleadas en la lengua en proceso de aprendizaje.

Por último, defendemos la idea de que el profesor de

lengua extranjera debe tener el error como un aliado en el proceso de enseñanza aprendizaje y no como algo negativo. Se debe incentivar la producción del alumno aunque erre, e identificar la etapa por la cual el alumno está pasando, valorizando así las hipótesis creadas por los aprendices de LE, una vez que la lengua es viva y que el error forma parte de esta jornada por la búsqueda de la adquisición de una lengua extranjera, que cada vez se hace más necesaria. Tener el dominio de esa herramienta de comunicación es un diferencial en el mundo globalizado. Los resultados de la investigación apuntan para una continuación de los estudios sobre la valorización del error para el enseñanza-aprendizaje de LE.

## Referencias

- ALMEIDA FILHO, JCP. Questões de Interlândia de Aprendizizes de Português a partir ou com a interposição do Espanhol (língua muito próxima). In Simões ARM, Carvalho, AM e Wiedemann, L. **Português para Falantes de Espanhol**. Campinas, Pontes editores, 2004.
- ARTOS, S. V. La enseñanza de la gramática del español como lengua extranjera a lusófonos.
- Actas del XV Congreso Internacional de Asele. Asele, 2004.**
- BARALO, M. **La adquisición del español como lengua extranjera**. Madrid: Arco Libros, 1999.
- BROWN, H. D. **Principles of Language Learning and Teaching**. NJ: PrenticeHall, 1980.
- CAPILLA, M. C. O efeito da língua materna na aquisição de línguas próximas. In: Elga Pérez Laborde. (Org.). **Identities em contato**. 1ed. Campinas, SP: Pontes Editores, 2011.
- CAMPILLO, G. **Interlândia y análisis de errores**. 2005. 15 p. Monografía.(Post grado en Enseñanza/ aprendizaje de lengua española y sus literaturas), PUCPR, Pontificia Universidad Católica del Paraná Inédito. Curitiba: 2005.



CORDER, S. P. **The significance of learners' errors.** En International Review of Applied Linguistics, 5, 1967. p.161-170.

CASTANHEIRA, Fábio. **Enseñanza – aprendizaje de L2:** desafíos en la adquisición de lengua española por alumnos brasileiros. Trabajo de Especialización En Enseñanza de Lenguas Extranjeras Modernas, Universidad Tecnológica Federal de Paraná, Curitiba, 2007. Disponible en: <http://www.calem.ct.utfpr.edu.br/monografias/FabioCastanheira.pdf> Acceso el 16 feb.2016.

DICCIONARIO DE TÉRMINOS CLAVE DE ELE. **Centro Virtual Cervantes.** Instituto Cervantes, [1997-2016].

Disponible en:

[http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/su.htm](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/su.htm). Acceso el 22 feb. 2016.

DURÃO, A. B. Los errores típicos de brasileños aprendices de español y la fosilización. In: DURÃO, A. B. de A. B.; ANDRADE, O. G. de (Org.). **Anais de la II Jornada de Estudios Hispánicos:** problemas de enseñanza-aprendizaje de brasileños aprendices de español. Londrina: Ed. UEL, 2000. p.43-53. Tomo I.

EDGE, J. **Mistakes and Correction.** London/ New York: Longman. 1989.

ELLIS, R. **Second Language Acquisition.** Oxford: Oxford University Press. 1997.

FARIAS, M. S. de. **Estudo da Interlíngua de brasileiros estudantes de espanhol apoiado na análise de erros.** 2007. Dissertação de Mestrado em Linguística – Universidade Estadual do Ceará, 2007. Disponible en:

<http://www.uece.br/posla/dmdocuments/mariasolangedefarias.pdf>. Acceso el 22 feb. 2016.

FERNÁNDEZ, A.L.R.N. **Interface português /espanhol: o problema de fonemas em uma língua e alofonia em outra.** 2001. Dissertação ( Mestrado em Letras)- Universidade

- Católica de Pelotas, Pelotas, 2001.
- FERNÁNDEZ, S. **Interlengua y Análisis de Errores en el aprendizaje del español como lengua extranjera**. Madrid: Edelsa Grupo Didascalía, 1997.
- FERNÁNDEZ, S. **Errores e Interlengua en el aprendizaje del español como lengua extranjera**. *Didáctica*, 7, 203-216, UCM, Madrid, 1995.
- FERREIRA, I. A. Português/espanhol: fronteiras linguísticas que devem ser delimitadas. In: CUNHA, M. J. C.; SANTOS, P. (Org.). **Tópicos em português língua estrangeira**. Brasília: UnB, 2002. p.141-156.
- GARGALLO, I. S. **Análisis contrastivo, Análisis de Errores e Interlengua en el marco de la Lingüística Contrastiva**. Madrid: Arco Libros, 1993.
- GOMES, M.S.L.; CARVALHO, T.L. A interferência do português/LM no processo de aprendizagem de espanhol/LE: análise e dificuldades de alunos no uso do léxico. In: CARVALHO, T. L.; BARBOSA, E. R.; IRINEU, L. M. (Orgs.). **Espanhol na Universidade: pesquisas em língua e em literatura**. Mossoró: UERN, 2013. p. 79-91.
- JIMÉNEZ, D.S. **Análisis de errores ortográficos de estudiantes filipinos en el aprendizaje del español como lengua extranjera**. 2006. 250 f. Tesis (Doctorado), Universidad de Salamanca, 2006.
- JÚNIOR SILVA, P. A. **Análisis de errores: estudio de las estructuras verbales y discursivas en el aprendizaje del español LE por parte de alumnos brasileños**. 2010. Tesis, Facultad de Filología, universidad de Salamanca, Salamanca, 2010. Disponible en [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/76568/1/DLE\\_Silva\\_Junior\\_PA\\_Analisis\\_de\\_errores.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/76568/1/DLE_Silva_Junior_PA_Analisis_de_errores.pdf) Acceso el 21 mar. 2016.
- MAIA, A. M. B. **Os erros de Interlíngua na produção escrita da LE (inglês): um estudo com alunos do ensino**

médio de uma escola pública do Distrito Federal. Dissertação. (Mestrado em Linguística Aplicada) Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução, Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em:

[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/4748/1/2009\\_AnaMaireBezerradaMaia.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/4748/1/2009_AnaMaireBezerradaMaia.pdf). Acesso el 29 mar. 2016.

MORAIS, S. A. **Os heterogênicos e os artigos: interferências decorrentes das afinidades entre o português e o espanhol.** 2015. 66 f. Dissertação. (Mestrado Ensino de Inglês e Espanhol), Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Porto, 2015.

POLL, M. V. M. **O erro linguístico e seu eufemismo.** Revista Momento, Minas Gerais, v.1, n. 2, p. 28-35, jul/ago. 2009.

SELINKER, L. **Interlanguage.** International Review of Applied Linguistics in Language. Teaching, v.10,n.3,p.209-231,1972.

SIBILA, M. C. C. **O erro e a avaliação da aprendizagem: concepções de professores.** 2012. 107 f. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2012. Disponível em:

<http://www.uel.br/eventos/jornadadidatica/pages/arquivos/pdf>. Acesso el 29 mar. 2016.

# MERCADO DE ESTÁGIO PARAIBANO PARA O ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPB: PERCEPÇÃO, OPORTUNIDADES E DIFICULDADES

Maria Luzitana Conceição dos SANTOS<sup>47</sup>  
Kamila da Silva LIMA<sup>48</sup>

## 1 Introdução

O profissional de Secretariado Executivo insere-se num contexto que passa por transformações no cenário brasileiro desde a Revolução Industrial (início do século XIX). Mediante a ascendência tecnológica, a gestão da informação e os desafios da empregabilidade é possível inferir que o mercado demanda por profissionais que tenham perfil crítico, ético, criativo, inovador, flexível e participativo que coopere para o seu desenvolvimento e capazes de contribuir para a sua permanência no mundo dos negócios.

No que diz respeito ao contexto acadêmico, as universidades buscam interagir com as instituições de setores públicos e privados, nacionais e internacionais, terceiro setor, Organizações Não Governamentais, movimentos sociais, dentre outros, no sentido de melhor compreender suas necessidades associando-as à formação do profissional. Por outro lado, as organizações tendem a buscar o perfil profissional desejado, a fim de que o discente consiga não apenas inserir-se no mercado, mas participar efetivamente no

---

<sup>47</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.  
luzdosol.pe@gmail.com

<sup>48</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
gleicinha.jane@hotmail.com

âmbito dos seus domínios profissionais para com os objetivos organizacionais. Nesse sentido, uma das “estratégias” que une discente, universidade e o mundo do trabalho é o *estágio*.

Diante dessa conjuntura, investigou-se sobre o tema em pesquisa monográfica (LIMA, 2013), partindo da seguinte questão: como se dá a percepção do mercado, a partir do estágio supervisionado, sobre o futuro profissional de Secretariado Executivo?

A temática *estágio* constitui-se em ferramenta estratégica, servindo como intercâmbio mediante intercruzamento de informações e de percepção. Na Paraíba, de forma particular, o estágio supervisionado assume importância de maior dimensão pelo fato de que o curso de Secretariado Executivo Bilíngue é relativamente novo, se comparado com o tempo de existência de outros cursos no Nordeste e no Brasil. Criado através da Resolução nº 40/2006, o curso foi aprovado pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão da UFPB em 13 de julho de 2006.

## 2 Estágio

Etimologicamente, a palavra estágio vem do francês STAGE que, de acordo com o dicionário Aurélio, significa:

**Estágio** [Do fr.<sup>49</sup> *stage* <lat<sup>50</sup>. *med*<sup>51</sup>. *stagium*]. s.m<sup>52</sup>. **1.** Aprendizado, exercício, prática, tirocínio (de advogado, médico, dentista, etc.). **2.** Situação transitória, de preparação. **3.** Aprendizado ou especialização que alguém faz em uma repartição ou em

---

<sup>49</sup> A abreviação fr. segundo sua etimologia, que a palavra vem do Francês.

<sup>50</sup> Origem da palavra: Latim.

<sup>51</sup> A abreviação med. segundo o domínio da palavra significa medicina.

<sup>52</sup> s.m. significa dizer que a palavra é um substantivo masculino.

qualquer organização, pública ou particular.  
[...]

Segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo, Resolução Nº 03 de 23 de junho de 2005, através de seu Art. 7º:

O estágio supervisionado é um componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados inerentes ao perfil do formando, devendo cada instituição, por seu colegiado superior acadêmico, aprovar o correspondente regulamento, com suas diferentes modalidades de operacionalização.

A Lei Nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, atual legislação que define, classifica e dispõe das relações de estágio, conceitua-o como sendo:

[...] ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam freqüentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

Já Portela (2007, p. 36) nos diz que o estágio é o momento de polir o profissional, até mesmo definir qual sua futura área de atuação, como forma de testar suas habilidades e pré-condições para exercer tal profissão. Dessa forma, é possível entender que o estágio é exercício do aprendizado prático, de uma situação transitória.

## 2.1 Estágio e as Universidades

Coerente à realidade de inter-relação e de aproximação entre o mundo do trabalho e as universidades, o estágio surge como o “fio condutor” entre ambas. O estágio é o campo de relacionamentos e de práticas acadêmicas. Consequentemente, são sob tais circunstâncias que a universidade age, disponibilizando áreas de convênios de estágio entre diferentes empresas.

De forma geral, o estágio possibilita o estreitamento de relacionamento entre os aprendizes e as organizações, desde que o desempenho das funções dos estudantes no mundo do trabalho represente o domínio de saberes necessários ao campo de estágio. Concomitante a esse pensamento, é necessário que os discentes da graduação em Secretariado estejam preparados para submeterem-se à construção de uma relação cuja prática implique em melhoria do conhecimento sobre o Secretariado por parte das organizações e domínio teórico-prático acerca das suas áreas de atuação, de maneira a propagar o curso na região do Vale do Mamanguape e cidades circunvizinhas.

Percebe-se, então, uma tríade na relação de interesses: das universidades, que tem o papel de facilitar as inter-relações empresa-discente; das empresas, em oportunizar os campos de estágio e, ao mesmo tempo, aumentarem o seu quadro funcional; e os discentes, quanto ao papel de expandir seu conhecimento no campo prática e de aperfeiçoar e que têm o estágio curricular como a porta de entrada para o mercado de trabalho e para seu possível emprego, uma vez que “empregos têm sido oferecidos nas organizações a alunos que apresentam bons trabalhos escritos, dando continuidade a seu estágio como funcionários efetivos.” (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2011, p. 9).

Dessa forma, o mais esperado dessa parceria teoria/prática entre empresa - universidade - discente é:

[...] que todos os envolvidos no estágio façam dessa atividade, que pode ser marcante na

profissionalização do estudante e na melhoria da qualidade do ensino, um auxiliar importante e certamente indispensável para que se atinjam os objetivos da escola e da comunidade. (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2011, p. 10).

Assim, o estágio contribui fortemente para o firmamento da aprendizagem do discente ao possibilitar uma amplitude perceptiva sobre os campos de atuação do Secretariado Executivo da Paraíba, além de proporcionar às organizações um melhor entendimento sobre a profissão e sobre o curso.

### **3 Relações de estágio nas organizações paraibanas**

As demandas, a partir do campo de atuação de estágio e as necessidades das organizações, nos remetem ao pensamento de Rossetti (2006, p. 393-395) que compreende tais instituições como um lugar determinado onde os agentes econômicos [realizam] suas transações cujas instituições tendem a ser efetivamente, instrumentos de organização da economia definidas pela existência de forças aparentemente antagônicas: de procura e oferta.

Nessa perspectiva, as relações universidade-empresa-estagiário têm crescido significativamente, notoriamente impulsionadas pela demanda dos novos cursos de graduação, sendo esta uma realidade consubstanciada às Instituições de Ensino Superior – IES, federais e as instituições particulares, que surgiram na região do Vale do Mamanguape e cidades circunvizinhas, a exemplo do curso de graduação em Secretariado Executivo Bilíngue. Segundo Polari (2012, p. 74) “a Paraíba tem se destacado, no Nordeste, desde os anos 1960, pela atuação relevante na educação superior”.

Através de pesquisas realizadas a partir de estudo monográfico de Lima (2013, p. 112), especificamente ao



analisar o anexo C (Lista de empresas concedentes de estágio conveniadas à UFPB) infere-se que os campos de estágio supervisionado paraibano para o Secretariado Executivo têm aumentando gradativamente, o que leva a compreender que oportunidades e novos caminhos estão sendo traçados através do estágio supervisionado.

### 3.1 Estágio Supervisionado: Um Campo de Transição

Grosso modo, entende-se o Estágio Supervisionado como um campo de transição entre o âmbito de aprendiz e o âmbito profissional. Isso porque oportuniza aos educandos migrarem da aprendizagem essencialmente teórica para a aprendizagem teórico-prática, o que, segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais, Resolução Nº 03/2005, art. 7º, deve consolidar o desempenho profissional inerente ao perfil do que se espera do futuro Secretário Executivo.

Durante o ensino acadêmico, o discente (re) constrói sua visão de mundo e o que se espera é que tal visão tenha uma perspectiva mais crítica. Dada propositura de uma formação integral que “reconhece a pessoa como um todo e não como um ser fragmentado (...) entre corpo e intelecto [cuja] integralidade se constrói através de linguagens diversas, em variadas atividades e circunstâncias” (MAURÍCIO apud PESTANA, 2014, p.22-23) e sendo assim os conhecimentos alcançados devem estar para além das técnicas e conceitos, mas às condições de interpretação das realidades e transmutação dos conhecimentos quando praticados.

Em tal cenário formativo, o estágio passa a ser instrumento estratégico tanto para as instituições acadêmicas quanto para os discentes. Trata-se, pois, do espaço de validação do aprendizado, que proporciona situações prévias de experiências profissionais, contribui para a aplicabilidade

dos conceitos, para a divulgação do papel do Secretariado nas organizações e, inclusive, confirma a opção de carreira.

O estágio possibilita ao acadêmico um exercício crítico sobre as relações de oferta e procura estabelecidas no mundo do trabalho a respeito de sua profissão. Isso implica na compreensão de que o estudante pode ser um vetor de percepções estereotipadas da profissão ou atuar enquanto agente de transformação. A decisão que implica em amadurecimento profissional por esta última coloca o acadêmico na posição de um agente transformador em meio à realidade da organização concedente do estágio.

Com base em Portela (2007, p. 39) é um processo sistêmico de “realimentação entre a formação acadêmica e a formação profissional.” No quadro abaixo, Portela (2007) resalta alguns pontos de importância sobre a indissociável relação estagiário-organização e seus desdobramentos:

**Quadro 01 – Importância do estágio para estagiário e empresa**

<b>Estagiário</b>	<b>Empresa</b>
Acelera sua formação profissional	Eleva o nível de escolaridade de suas equipes
Possibilita a aplicação prática dos conhecimentos obtidos nas disciplinas	Facilita a entrada de novos conhecimentos e técnicas de produção e serviços
Motiva o estudo, pois o estudante percebe a finalidade de aplicação do aprendizado e sente suas possibilidades	Desenvolve soluções imediatas aos problemas verificados
Permite maior assimilação das matérias de estudo	Facilita a resolução de problemas
Facilita e antecipa a definição da futura profissão pelo estudante	Visualiza suas necessidades e carências

Ameniza o impacto da passagem da vida estudantil para a profissional	Melhora sua organização interna
Possibilita perceber as próprias deficiências e buscar o aprimoramento	Possibilita perceber as próprias deficiências e buscar aprimoramento
Permite adquirir uma atitude de trabalho sistematizado, desenvolvendo a consciência de produtividade	Aumenta a produtividade e organização
Propicia melhor relacionamento humano	Propicia melhor relacionamento humano
Incentiva a observação e a comunicação de ideias e experiências, através dos relatórios elaborados	Registra procedimentos e experiências
Incentiva o exercício do senso crítico e estimula a criatividade	Pode contar com a equipe interdisciplinar.
Compreende as diretrizes, a organização e o funcionamento das empresas e instituições em geral	

Fonte: Portela (2007, p. 37).

Visualizam-se, por meio desse quadro, os impactos gerados a partir das relações universidade-empresa-estagiário frente a (re) descoberta profissional concomitante a dinâmica organizacional, num processo sistêmico de trocas e aprendizagens do teórico ao prático.

### 3.2 Percepção e Expectativas das Organizações Paraibanas em Relação ao Estagiário de Secretariado Executivo

As empresas são formadas por pessoas, que, por sua vez, percebem-se umas às outras, em suas qualidades, defeitos e reconstruções. São seres pensantes e formadores de conceitos, notadamente a partir da relação vivencial. Assim ocorre com o estágio. Essa dinâmica do aprendizado acadêmico é o primeiro encontro oficial do discente com a realidade organizacional em relação à prática profissional. Portanto, é importante que o ingresso no estágio seja feito de maneira cautelosa e consciente, tendo o discente os conhecimentos necessários sobre sua futura profissão.

Todavia, o curso de Secretariado Executivo da Paraíba, o mais recente do Nordeste (desde 2006, de acordo com a Resolução nº 40/2006) encontra-se em momento de ampliação da interação com os campos de estágio. Essa realidade pode ser observada na região do Vale do Mamanguape nas cidades circunvizinhas<sup>53</sup>.

Em pesquisa realizada por Azevêdo (2012, p. 43) que cita em dados coletados para o mercado de trabalho para o Bacharel em Secretariado Executivo no estado da Paraíba, o cenário à época da pesquisa era de:

[...] escassez de oportunidade para o profissional de Secretariado no estado está relacionada à falta de conhecimento por parte das empresas da real competência e habilidade do bacharel em Secretariado, como também da existência desse profissional no estado, pois o curso é novo aqui no estado.

No entanto, a partir das análises realizadas que suscitou em trabalho monográfico, percebe-se que o número de instituições concedentes de estágio vem aumentando vertiginosamente e que as relações instituição-empresa-

---

<sup>53</sup> Ver Lei complementar nº 166, de 21 de janeiro de 2013. Região Metropolitana do Vale do Mamanguape.

discente de Secretariado estão aumentando qualitativamente. Mediante tal situação, avalia-se que a partir da experiência de estágio é que são geradas as percepções e expectativas da empresa em relação ao futuro Secretário, como afirmam Medeiros e Hernandes (2010, p. 283):

Em geral, as empresas esperam de suas [seus] secretárias [os]: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem tarefas, que sejam dignas de confiança, que saibam delegar tarefas quando necessário, que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho, que sejam capazes de trabalhar em grupo.

Com base nisso, os autores lançam uma visão do que as organizações concedentes de estágio supervisionado esperam do Secretariado Executivo. Em contrapartida, os estagiários têm a oportunidade, por meio desses estudos, de analisar a percepção do mercado em relação a sua atuação, ou seja, o que as empresas esperam desse profissional.

No campo prático, a percepção inicia-se no estágio, na troca de experiências. Nessa fase, as organizações devem transmitir ao discente suas expectativas em relação ao futuro profissional, fazendo com que o/a estagiário/a conheça sua área prática de atuação, como atuar e com quais competências, uma vez que “[...] o contato dos acadêmicos com a rotina das organizações concede um contato preliminar com aquilo que se espera das organizações”. (PORTELA, 2007, p. 103).

Para o futuro profissional de Secretariado, a etapa do estágio torna-se ainda mais delicada. Por ser uma profissão cuja formação em graduação ainda é relativamente recente na realidade sociodinâmica do trabalho local, o estágio torna-se, para as organizações, um momento *a (re) descobrir* qual o papel e funções associadas à profissão de Secretariado.

Dessa forma não se pode responsabilizar única e exclusivamente o acadêmico de Secretariado, mas é preciso ter a clareza de que a percepção das organizações a respeito do exercício da profissão será influenciada pelo comportamento e as ações do acadêmico durante o processo de estágio. Por isso, o domínio de conhecimentos e das práticas de como operá-los é condição *sine qua non* para endossar a percepção sobre a profissão.

#### **4 Metodologia e Coleta de Dados**

O estudo monográfico que culminou neste artigo, baseou-se estruturalmente de maneira: aplicada, dada a sua natureza; quali-quantitativa (do ponto de vista da forma de abordagem do problema); de caráter exploratório (do ponto de vista do objetivo), de caso (do ponto de vista dos procedimentos técnicos), com base no que nos ensina Minayo (2009).

O lócus da pesquisa constituiu-se de cidades circunvizinhas do Litoral Norte do estado da Paraíba e capital, especificamente nas cidades de: *Araçagi, Guarabira, Mamanguape, João Pessoa (capital do estado), Rio Tinto, Mataraca, Capim e Jacaraú*, cidades onde se estabeleceram os estágios. Já o universo foi composto por elementos/sujeitos que circundam o curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB como: coordenação de curso, coordenação de estágio, empresas que disponibilizam estágio e discentes.

Em relação aos discentes, compuseram a amostra não probabilística de 23 (vinte e três) acadêmicos do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB, especificamente os matriculados na disciplina de Estágio Supervisionado IV, e que já haviam realizado pelo menos as 03 (três) disciplinas de estágio supervisionado: I, II e III, conforme a grade curricular

do curso<sup>54</sup>. O motivo do foco nos discentes e não nos egressos de Secretariado Executivo justifica-se na disponibilidade de acesso comunicacional e logístico.

Os principais documentos analisados para essa pesquisa foram o Projeto Político Pedagógico (hoje, Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado – PPC); a atual lei de estágio e os relatórios de Estágio Supervisionado II e III; como também os questionários aplicados aos acadêmicos de secretariado e às empresas estagiadas.

Para coleta de dados, foram construídos 03 (três) tipos de instrumentos de coleta de dados, sendo eles, os questionários. Segundo Gil (2010, p. 102), por questionário entende-se: “um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado”. Os instrumentos tiveram os seguintes objetivos de coleta: i) questionários com questões semiestruturadas para os discentes; ii) questionário com questões semiabertas para as empresas; iii) mapa de dados dos relatórios de estágio.

A aplicação dos questionários foi realizada através de e-mails utilizando a ferramenta de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) - *Google Docs*, tanto para as empresas quanto para os discentes. Dos 23 (vinte e três) alunos com perfil para resposta, 17 (dezessete) responderam. Já das 10 (dez) empresas identificadas como campo de estágio nos relatórios analisados, 06 (seis) responderam ao questionário, também via *Google Docs*.

## **5 Análise dos Resultados**

A análise dos resultados foi realizada em dois momentos: primeiro, foram analisados os dados documentais, ou seja, 43 (quarenta e três) relatórios de Estágio

---

<sup>54</sup> LIMA, K. S., 2013, p. 43.

Supervisionado II e III, aproximadamente 95% (noventa e cinco por cento) no período de 21 a 24 de maio de 2013, junto a Coordenação do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue objetivando investigar, principalmente, a área (cidade) estagiada, bem como, a natureza das instituições (pública e/ou privada) e considerações do discente a respeito do estágio; em seguida, foram analisados os questionários aplicados aos discentes e as empresas.

### 5.1 Análises dos relatórios de estágio supervisionado II e III

Para compor a referida pesquisa, foi posto para análise o quadro metodológico de estágio (construído através dos mapas de dados dos relatórios de estágio supervisionado) mais significativo do estudo monográfico de Lima (2013), em relação à quantidade de dados apresentados e ao número de estagiários em uma mesma cidade e/ou instituição.

**Quadro 02 – Quadro metodológico de estágio: cidade de Mamanguape (Parte 1)**

<b>Sexo</b>	<b>Nº de estagiários</b>	<b>Nível do Estágio</b>	<b>Natureza da Instituição</b>	<b>Setor da empresa onde foi desenvolvido o estágio</b>
F	12	II	Pública	Setores de ensino, especificamente escolas e universidade.
F	8	III	Pública (7) Privada (1)	Setores de ensino, especificamente escolas; universidade; Administração



				o Geral.
--	--	--	--	----------

Fonte: Lima (2013, p. 56)

**Quadro 03 – Quadro metodológico de estágio: cidade de Mamanguape (Parte 2)**

<b>Formação do (s) supervisor (s)</b>	<b>Atividades desenvolvidas</b>
Graduados em: Secretariado Executivo Bilíngue (2); Letras (2); Economia (1); Geografia (1); Pedagogia (1); Ciências Contábeis (1); Direito (1); Administração e gestão pública (1).	<b>II e III</b> – As mais praticadas, segundo os relatórios dos discentes, foram: Arquivo e gestão documental (incluindo documentos digitais); Controle, protocolo e emissão de correspondências; Atendimento ao público e telefônico; Elaboração de documentos oficiais (ata, ofício, avisos); Assessoria em reuniões; Coordenação de serviços de escritório; Gerenciamento de processos administrativos; Assessoria direta a diretores e a novas parcerias, além de planejamentos e serviços de secretaria.
<p><b>Relatos dos discentes: Estágios II e III</b> - “O estágio foi de grande importância, porque me fez incluir na prática os conhecimentos que só tinha em teoria. Sendo auxiliada por pessoas surpreendentes que me deram total apoio no desenvolvimento do trabalho durante o estágio, também tive a oportunidade de desenvolver o trabalho em equipe e que vem contribuir muito para minha vida profissional.”</p> <p>“Sendo assim a UFPB nos deu a oportunidade de aprender uma profissão, de conhecer o mundo secretarial, de desenvolver ao longo desses 4 anos e meio de curso uma profissão, nos capacitou de maneira autêntica, nos dando a oportunidade de estagiar [...]”.</p> <p>“Apesar de poucas atividades realizadas, todas que foram cumpridas contribuíram de maneira significativa para a formação profissional da estagiária. [...] Quanto aos aspectos éticos, através deste estágio, foi possível colocar em prática os conhecimentos acerca do código de ética da profissão de secretariado, usando de reflexões das normas e regulamentos estabelecidos no convívio social e organizacional. Foi possível desenvolver, ainda, habilidades de relacionamento humano e empresarial.”</p>	

Fonte: Lima (2013, p. 56)

No tocante à análise documental e monográfica, percebeu-se que as cidades do Vale do Mamanguape e cidades circunvizinhas demonstram em significativa expressão abertura enquanto campo de estágio para o Secretariado, conforme Lima (2013, p. 59).

Nota-se que há mais demanda de estagiários de Secretariado nas empresas de natureza pública, principalmente as empresas públicas de ensino superior (caracterizando-se em estágios internos) que em empresas privadas. Percebe-se, portanto, que há grande absorção dos aprendizes de Secretariado por essas instituições.

Foi possível identificar também que as cidades em que as empresas mais disponibilizaram oportunidade de estágio são: Mamanguape e João Pessoa<sup>55</sup>. Infere-se que há mais facilidade dos discentes em conseguir estágio na região local do Vale do Mamanguape.

Os dados dos quadros de estágio apontam ainda para uma realidade que desmistifica o paradigma de que o curso de Secretariado Executivo não tem espaço no mercado local. É possível inferir que o curso vem conquistando mais espaço de estágio na medida em que o mercado o disponibiliza. Isso gera a premissa de que a região do Vale do Mamanguape está mais *ciente* do curso e da profissão de Secretariado Executivo.

Quanto às atividades realizadas pelos discentes, em sua maioria, condizem com atividades de técnicas secretariais. Atividades como assessoria, empreendimento, consultoria e até mesmo a cogestão foram pouco ou até mesmo nem chegaram a ser praticadas<sup>56</sup>. O que se percebeu é que o técnico de Secretariado não pratica atividades condizentes ao perfil do

---

<sup>55</sup> Ver Quadro metodológico de estágio: cidade de João Pessoa  
LIMA, K. S., 2013, p. 59

<sup>56</sup> Quadros metodológicos de Estágio Supervisionado.  
LIMA, K. S., 2013, p. 55 – 59.

bacharel. No entanto, o bacharel exerce ambas as funções, habilidades e competências. Tal circunstância não prejudicaria seu aprendizado, uma vez que os profissionais tiveram a oportunidade de aperfeiçoar seu perfil técnico.

Analisa-se, segundo as considerações dos discentes, que os mesmos melhoraram seus aprendizados e cresceram mais como futuros profissionais conhecendo de maneira prática o mercado de estágio, como também aprendendo a lidar com imprevistos, instabilidade do mercado e, com isso, abrindo o caminho para a sua futura atuação profissional.

## 5.2 Análise dos questionários dos discentes de secretariado

Os dados apresentados neste tópico da pesquisa referem-se à análise dos questionários dos discentes, na condição de estagiários de Secretariado Executivo, com o objetivo de conhecer suas experiências nas instituições estagiadas. Foram colocados, como campo de análise, os dois questionamentos mais relevantes em relação a este artigo, com o intuito enfatizar as principais indagações relacionadas ao tema em estudo<sup>57</sup>.

### 5.2.1 Análise das respostas dos questionários dos discentes de secretariado

**Análise 01 – Acessibilidade ao campo de estágio:**  
*Encontrar campo de Estágio Supervisionado foi de fácil acesso? Se não, quais fatores você atribui à dificuldade de encontrar campo de estágio para atuação do Secretário Executivo?*

#### **Acessibilidade ao campo de estágio**

---

<sup>57</sup> A coleta de dados compreendeu o período entre 05/06/2013 a 03/07/2013.

Alternativas	Nº de respostas	%
Sim.	<b>11</b>	65%
Não.	<b>6</b>	35%

Questionário dos discentes. Fonte: Lima (2013, p. 64)

#### Quadro 04 - Dificuldades dos discentes quanto à procura de estágio

Discente	Dificuldade de encontrar campo de estágio
A	“Em primeiro lugar a <b>falta de conhecimento das empresas sobre a profissão</b> de Secretariado, em segundo lugar, há alguns lugares que tem interesse no estágio, mas não são conveniados e em terceiro lugar, há <b>bastante burocracia para se firmar convênio com a UFPB</b> ”.
B	“ <b>Existem poucas empresas na região do Vale do Mamanguape</b> e as poucas que tem não têm uma estrutura adequada para receber este tipo de profissional. <b>Muitas nem sequer conhecem as competências do profissional de Secretariado</b> ”.
C	“ <b>Falta de conhecimento da profissão na região</b> ”.
D	“ <b>A falta de empresas de um porte maior</b> , para que pudesse realmente colocar em prática o que aprendemos na academia”.
E	“ <b>A falta de conhecimento dos gestores nas habilidades e área de atuação do profissional de Secretariado Executivo</b> ”.
F	“ <b>Não foi tão fácil</b> , pois, na região do Vale do MME <b>não contamos com grandes empresas</b> as quais tenham SE’s trabalhando para então receber um estagiário de SE, <b>isso faz com que nos desdobrems a procurar pequenas empresas ou escolas a fim de estagiar de forma simples, pondo em prática muito pouco daquilo que aprendemos em nosso</b>

	curso”.
--	---------

Fonte: Lima (2013, p. 65)

Nas dificuldades encontradas pelos estagiários de Secretariado predominam: a falta de conhecimento das empresas e/ou gestores nas habilidades e competências do profissional de Secretariado Executivo e a carência de empresas de grande porte em expressão quantitativa, na região do Vale do Mamanguape.

Para 35% (trinta e cinco por cento) dos discentes, verifica-se que o curso de Secretariado na região local não é tão reconhecido pelo motivo de que não existem ou, pelo menos, em quantidade suficiente, empresas de grande e médio porte. O que significa dizer que o crescimento do curso para a região local será impulsionado pelo crescimento da estrutura empresarial regional do Vale do Mamanguape e cidades circunvizinhas. Como consequência a escassez de empresas de grande e médio porte, os discentes procuram por instituições a fim de estagiar de forma simples, sem colocar em prática todas as competências e habilidades aprendidas durante a vida acadêmica.

Infere-se que tais empresas estagiadas não tinham suporte (departamentos e/ou setores) capazes de atender suficientemente os estagiários de Secretariado. Das cidades<sup>58</sup> analisadas, observa-se que a capital do estado da Paraíba, João Pessoa, é a mais capacitada para acolher o profissional de Secretariado, por ser a capital Paraibana, apresenta uma melhor estrutura quanto às empresas de grande e médio porte que, por sua vez, disponibilizam contato direto ao ambiente de mercado globalizado. Isso gera um dado aproximado de que 70%

---

<sup>58</sup> Quadros metodológicos de Estágio Supervisionado.

das cidades analisadas não apresentam estrutura empresarial suficiente para o Secretário Executivo.

**Análise 02 – Atividades desenvolvidas durante o Estágio Supervisionado:** *As atividades desenvolvidas durante o estágio condizem com os conhecimentos adquiridos durante a formação acadêmica?*

Atividades desenvolvidas durante o Estágio Supervisionado

Alternativas	Nº de respostas	%
Sim. Favor especificar abaixo;	<b>10</b>	59%
Não. Favor especificar abaixo;	<b>0</b>	0%
Algumas. Favor especificar abaixo.	<b>7</b>	41%

Questionário dos discentes. Fonte: Lima (2013, p. 68)

Os dados analisados apontam que 41% (quarenta e um por cento) dos discentes praticaram apenas algumas atividades condizentes ao bacharel em Secretariado. No entanto, tal porcentagem é um resultado significativo que deve ser levado em consideração.

**Quadro 04 - Atividades efetivamente realizadas durante o estágio**

Tipo de Atividade	Nº de discentes que praticaram
Redação de documentos oficiais e/ou redação empresarial;	11
Atendimento ao público (interno, externo e ao telefone);	10
Organização de eventos;	6

Controle de material de expediente;	2
Comunicação organizacional;	2
Arquivo e documentação (gestão documental);	9
Controle, protocolo e emissão de correspondência (gerenciamento de documentos);	6
Assessoria administrativa; Assessoria em reuniões;	5
Técnicas secretariais e/ou atividades de secretaria	2
Utilização de língua estrangeira;	1
Agendamento (reuniões, eventos);	2
Consultoria;	2
Cogestão	1
Preparação de reuniões.	4

Fonte: Lima (2013, p. 69)

Percebe-se, mediante análise do quadro acima, que nem todas as competências referentes ao Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue foram praticadas durante o estágio. Dentre elas, a assessoria foi a mais praticada. Já o empreendedorismo sequer foi citado pelos discentes. As mais praticadas foram atividades de assessoria secretarial. Infere-se que isso ocorra pela necessidade das empresas concedentes em ter um estagiário que atue com essas atividades específicas. Percebe-se que os discentes procuraram atender e suprir essas necessidades de maneira a colaborar com o andamento organizacional da instituição.

### 5.3 Análise dos questionários das empresas concedentes de estágio supervisionado

Os dados apresentados a seguir referem-se à análise dos questionários das empresas concedentes de estágio com o intuito de conhecer a percepção e as expectativas das organizações a respeito do futuro profissional de Secretariado

Executivo. Desses questionários, foram analisadas as duas perguntas mais significativas para este artigo<sup>59</sup>. Salienta-se que os responsáveis pelas respostas foram os supervisores de estágio, o que caracterizou empresas da seguinte natureza: pública, de ensino médio e superior, ONG e privada.

### 5.3.1 Análise das respostas quanto às empresas concedentes de estágio supervisionado

**Análise 03 – Percepção das empresas em relação ao acadêmico de Secretariado Executivo: Qual sua percepção em relação ao acadêmico de Secretariado Executivo Bilíngue após experiência com um estagiário do curso?**

**Quadro 05 – Percepção das empresas concedentes de estágio a respeito do acadêmico de Secretariado Executivo**

Supervisor	Percepção
I	“ <b>Firme a convicção</b> que já tinha da <b>importância que tem a colocação desses profissionais no mercado de trabalho</b> , considerando, sobretudo a abertura de oportunidades no mercado exterior”.
II	“ <b>Os estagiários</b> que orientei iniciaram as atividades acanhados, mas <b>evoluíram consideravelmente</b> ”.
III	“ <b>Achei relevante</b> , tendo em vista o esforço e desempenho da <b>estagiária demonstrando ser observadora e colaboradora</b> nas atividades peculiares como num todo e o <b>espírito inovador</b> ”.
IV	“ <b>Um profissional em formação, com excelente perspectiva de mercado</b> ”.
V	“ <b>Positiva no âmbito do planejamento e organização</b> ”.

<sup>59</sup> A coleta de dados compreendeu o período entre 12/06/2013 a 29/06/2013.



	e recursos humanos”.
VI	“Excelente. Uma profissional <b>proativa</b> e que <b>contribuiu com o desenvolvimento da unidade acadêmica</b> ”.

Fonte: Lima, 2013, p. 82

A partir de análise do quadro 05, percebeu-se que os supervisores das empresas que concederam vagas de estágio enxergam o futuro Secretário Executivo como sendo colaborador e proativo; que contribui para o desenvolvimento da unidade acadêmica (estágio interno); que possui uma excelente perspectiva de mercado e espírito inovador. Outras opiniões enfatizam que a atuação do futuro Secretário Executivo é positiva no âmbito do planejamento, organização e recursos humanos.

Quanto aos adjetivos a cerca de sua atuação, caracterizam-se em: importante, esforçado/a, observador, excelente e relevante.

Em relação ao futuro mercado de trabalho, o supervisor I tem a firme convicção da importância que tem a colocação desses profissionais no mercado de trabalho, considerando, sobretudo a abertura de oportunidades no mercado exterior. Já o supervisor IV atribui o profissional de Secretariado Executivo, em formação, com excelente perspectiva de mercado. Infere-se que as empresas locais possuem percepções extremamente positivas em relação aos aspectos qualitativos relacionados ao acadêmico de Secretariado, o que aumenta consequentemente a confiança dos discentes em relação a sua futura atuação no mercado regional mesmo com o processo de desenvolvimento da região do Vale do Mamanguape e cidades circunvizinhas.

**Análise 04 – Expectativa das organizações em relação ao futuro de Secretário Executivo: Após experiência**

*de estágio com um discente de Secretariado, quais seriam as expectativas dessa organização em relação ao futuro profissional, se houvesse uma possível contratação?*

**Quadro 06 – Expectativas das empresas quanto ao Secretário Executivo**

<b>Supervisor</b>	<b>Expectativas</b>
I	“ <b>Contrataria</b> ”.
II	“ <b>Profissional com boas perspectivas de mercado.</b> Passível de recomendação para o mercado”.
III	“ <b>Assessorar</b> as coordenações no planejamento das suas atividades organizacionais, nas relações institucionais e mobilização de recursos”.
IV	“O estágio foi feito quando eu estava na condição de Chefe de Gabinete do município de Guarabira. A experiência foi muito gratificante, <b>a discente muito competente, educada e preparada. Entendo que mesmo os municípios devem disponibilizar vagas nos concursos públicos para esse tipo de profissional</b> ”.
V	“ <b>Proativo</b> ”.
VI	“Não respondeu”.

Fonte: Lima (2013, p.85).

Após análises, percebeu-se que as expectativas das empresas compreendem, em sua maioria, às atividades praticadas pelo futuro profissional que são vistas como essenciais nas organizações. O supervisor II percebeu o futuro profissional com boas perspectivas de mercado e passível de recomendações para o mercado. Já o supervisor IV espera que os municípios que circundam o Vale do Mamanguape disponibilizem vagas nos concursos públicos para esse

profissional. Percebeu-se ainda, que do futuro Secretário Executivo espera-se a proatividade e o assessoramento nas organizações e nas relações institucionais. Foi possível compreender também que a competência secretarial claramente registrada por parte dos supervisores de estágio foram a assessoria e a gestão.

## **6 Considerações Finais**

O estágio supervisionado é o “fio condutor” entre universidades-empresas-discentes. Mencionado nessa pesquisa como sendo ferramenta estratégica, constitui alicerce fundamental nessa tríade, de tal forma que o acadêmico evolui profissionalmente com uma visão ética e humana construindo, dessa forma, um futuro profissional consciente de suas áreas de atuação, suas técnicas e habilidades.

Parte-se do ponto do discente de Secretariado que assume papel importante na propagação de seu curso e de sua profissão. Por meio dos dados coletados nesta pesquisa, percebe-se que o curso de Secretariado cresceu na região do Vale do Mamanguape, cidades circunvizinhas e capital do estado da Paraíba, sendo o estágio supervisionado um potencial vetor para tal crescimento, bem como que o mercado regional se tornou mais conhecedor de ambos por meio do intercâmbio entre estagiários de Secretariado e os setores econômicos atuantes no mundo do Trabalho, notadamente o setor público.

Nesse contexto, foi possível analisar nessa pesquisa os limites e possibilidades do mercado de estágio para o acadêmico de Secretariado que se estabelecem, em sua maioria, em empresas de pequeno porte, prefeituras, estágios internos e setores de ensino. Espera-se que com o impulso no desenvolvimento do mercado local com a possibilidade da

instalação de grandes e médias organizações, a região possa se familiarizar com o curso/profissão.

Foi possível, ainda, o mapeamento das experiências dos estagiários de Secretariado por meio da análise dos relatórios de estágio supervisionado. Com base neles, identificou-se que a maioria dos estagiários tem mais abertura de mercado em empresas públicas, de ensino médio e superior; que o Secretário é predisposto a atuar em diferentes instituições de natureza diversificada, como as ONGs; que, pelo menos, metade dos estágios caracterizaram-se em internos, ou seja, estágios que se concretizaram na própria IES em que o discente estuda; que os acadêmicos melhoraram e aperfeiçoaram seus conhecimentos, técnicas e habilidades, além de crescerem mais como futuros profissionais conhecedores do mercado.

Investigaram-se a partir dos supervisores das empresas concedentes de estágio, suas perspectivas e expectativas em relação ao futuro Secretário Executivo. Assim, foi possível o alcance da resposta para o questionamento deste estudo: como se dá a percepção do mercado, a partir do estágio supervisionado, sobre o futuro profissional de Secretariado Executivo?

A pesquisa gerou dados positivos no âmbito de empregabilidade, valorização do perfil com as seguintes características citadas: inovador, proativo, ativo e empreendedor. Quanto às competências e habilidades, destacaram-se a assessoria e as técnicas secretariais, além da percepção de um futuro profissional colaborativo nas organizações locais. Em relação à atuação do discente de Secretariado, as empresas caracterizaram-no como sendo: importante, esforçado (a), observador, excelente e relevante.

Em suma, identificou-se que, aproximadamente, 70% da região possui carência de estrutura empresarial e de desenvolvimento econômico (empresas de grande e médio

porte) para atender ao profissional de Secretariado; que o crescimento do curso/profissão depende do crescimento empresarial e do desenvolvimento do Vale do Mamanguape e cidades circunvizinhas; que os discentes do curso de Bacharel em Secretariado praticam atividades referentes à assessoria secretarial (em sua maioria); que as empresas estagiadas contratariam de forma efetiva um profissional de Secretariado; que por meio do estágio, o mercado local torna-se mais conhecedor do curso e da profissão;

Contudo, esta pesquisa assume o propósito de promover o estágio como ferramenta de ensino-aprendizagem e de inter-relação com o meio social e organizacional. Investir nesse meio de aprendizado é elevar o grau de conhecimento das instituições a respeito do curso de Secretariado, principalmente. Acompanhá-lo é descobrir como o curso/profissão está sendo firmado e percebido na região, além de atender às necessidades formativas dos discentes e proporcionar o aperfeiçoamento prático de seus conhecimentos.

## **Referências**

- AZEVÊDO, E. T. C. **A empregabilidade do bacharel em secretariado executivo no estado da Paraíba**: um estudo com os egressos da UFPB. Mamanguape: [s.n.], 2012.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. [s.n.], 2009. Apud Minayo, M. C. S. 2007. Edições 70: 2009.
- BIANCHI, A. C. M.; ALVARENGA, M.; BIANCHI, R. **Manual de orientação**: estágio supervisionado. – 4<sup>a</sup> ed. São Paulo: Cengage, 2011.
- BRASIL. Lei Complementar nº 166 de 21 de Janeiro de 2013. **Institui a Região Metropolitana do Vale do Mamanguape**; e dá outras providências. **Lex**: Assembleia Legislativa do estado da Paraíba: João Pessoa, 12 dez. 2016.

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de Setembro de 2008. **Dispõe sobre o estágio de estudantes**; e dá outras providências. **Lex:** Congresso Nacional: Brasília, 25 Set. 2008.

BRASIL. Resolução Nº 3, de 23 de Junho de 2005. **Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo**; e dá outras providências. **Lex:** Conselho Nacional de Educação.

Disponível em:

[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf).

Acesso em: 15 dez. 2016.

CONSEPE. **Cria o curso de graduação em Secretariado Executivo Bilíngue**. Resolução Nº 40, de 23 de maio de 2006.

**Lex:** Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão – UFPB. Disponível em:

[http://www.ufpb.br/sods/consepe/resolu/2006/Rsep41\\_2006.htm](http://www.ufpb.br/sods/consepe/resolu/2006/Rsep41_2006.htm). Acesso em: 15 dez. 2016.

FERREIRA, A. B. H. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. - 5ª. ed. Rio de Janeiro: Positivo, 2010. 2272 p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 5ª ed. - São Paulo: Atlas, 2010.

LIMA, K. S. **Mercado de estágio paraibano para o acadêmico de secretariado executivo da UFPB: percepção, oportunidades e dificuldades**. Mamanguape: [s.n.], 2013.

MAURICIO, L. V. **Políticas públicas, tempo, escola**. In:

COELHO, L. M. C. C. (Org.). **Educação integral em tempo integral: estudos e experiências em processo**. Petrópolis, RJ: DP et Alli, 2009a. p. 53-68. Apud PESTANA, S. F. P. **Afinal, o que é educação integral?** Revista Contemporânea de Educação, vol. 9, n. 17, janeiro/junho de 2014. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/viewFile/1713/1562>. Acesso em 12 dez. 2016.

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

POLARI, R. S. **A Paraíba que podemos ser**: da crítica à ação contra o atraso. João Pessoa: UFPB, 2012.

PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. **Estágio supervisionado**: teoria e prática. 1ª ed. São Paulo: Viena, 2007.

ROSSETTI, J. P. **Introdução à economia**. – 20. ed. – 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

# EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA POPULAR: FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Maika Bueque ZAMPIER<sup>60</sup>

Iranilza Cinesio GOMES<sup>61</sup>

Lusival Antonio BARCELLOS<sup>62</sup>

## 1 Introdução

Vivemos numa sociedade capitalista onde os interesses coletivos são muitas vezes dispensados pela maioria da população, buscando a realização de seus interesses individuais, abrindo espaço para o egocentrismo do capitalismo. Não é diferente nos cursos de ensino superiores, adotados pelas universidades onde são aplicadas a formação mercadológica de profissionais voltados apenas para o mercado de trabalho.

Insatisfeita com este modelo de universidade, a autora procura, através deste trabalho, destacar a importância da extensão universitária popular para a formação do Bacharel (a) em Secretariado Executivo, como um diferencial para esta profissão.

*Que universidade nós queremos?* Uma universidade capaz de instruir valores agregados a um estilo diferente de formar cidadãos gabaritados e dispostos a lutar pelo interesse do coletivo, de revolucionar as bases da educação no país, proporcionando novas formas de enxergar a realidade em que

---

<sup>60</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.  
prof.maikazampier@gmail.com

<sup>61</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Educação – CCAE. lusivalb@gmail.com

<sup>62</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
iranilzacg@hotmail.com



vivemos, onde um precisa do outro para se apoiar e construir um futuro melhor.

Como estudante indígena Potiguara, oriunda de movimentos indígenas, teve a experiência de participar do Programa de Educação Tutorial (PET- Indígena) no período de quatro anos, onde desenvolveu ações junto às comunidades indígenas, contribuindo com o acesso de outros parentes indígenas ao ensino superior, desenvolveu atividades culturais dentro da universidade com o intuito de reafirmar sua identidade enquanto indígena. Participou também do Programa de Extensão Universitária (PROEXT - 2013) no período de onze meses, onde realizou atividades junto as Associações de Assentamentos da Reforma Agrária. No Assentamento Carnoió localizado no município de Boqueirão – PB e no Assentamento Primeiro de Maio no município de Pocinhos – PB.

Neste sentido, o tema da pesquisa surgiu da necessidade de estabelecer um conhecimento mais profundo sobre a importância da extensão universitária popular para a formação do profissional de Secretariado Executivo, da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. O intuito foi o de perceber os benefícios que este futuro profissional somará com conhecimentos adquiridos de áreas afins, uma vez que se inserem em projetos de extensão e aceitam os desafios que lhes serão proporcionados. Dessa forma, se contribui para uma formação humanística diferenciada de um profissional mais qualificado, melhor preparado para atuar nas suas especificidades.

Diante da experiência de participar de dois projetos de extensão, surgiu à necessidade de partilhar, através desta pesquisa, as vantagens e o diferencial provido das atividades de extensão, desenvolvidas junto às comunidades indígenas e nos assentamentos da reforma agrária.

Almeja-se ao final deste estudo responder a seguinte questão: Como a participação de estudantes de Secretariado Executivo em projetos de extensão pode contribuir com a formação do profissional de Secretariado Executivo?

Para a realização do presente trabalho destacou-se os seguintes objetivos: observar a prática da extensão universitária popular no Curso de Secretariado Executivo e a importância deste instrumento metodológico em sua relação de conhecimento, como um diferencial para a formação deste profissional; identificar a contribuição de projetos de extensão para a formação do profissional de Secretariado Executivo; relatar a importância de participar de projetos de extensão durante a graduação; descrever as vantagens e o diferencial providos das atividades de extensão, desenvolvidas junto às comunidades indígenas e nos assentamentos, e suas contribuições para a formação profissional.

## **2 Um Olhar Sobre a Extensão**

Ao lançar a contextualização da extensão no Brasil, deve-se levar em consideração a hipótese de que já havia existido experiência de extensão no país, citada como exemplo pela Universidade Livre de São Paulo, criada em 1912 (BEMVENUTI, 2006). Atribui-se que no Brasil a extensão seguiu por intermédio do Decreto 19.851, de 11 de abril de 1931.

As atividades de extensão surgiram com a finalidade de promover conhecimento para a população. De acordo com (ROCHA, 1989; FAGUNDES, 1986 e BOTONÈ, 1992, apud MELO NETO, 2012, p. 22), “a extensão universitária aufere espaço com a implantação das universidades populares europeias, por volta do século XIX, com a finalidade de difundir os conhecimentos técnicos”.

De fato, os “[...] grupos consolidados em atividades de pesquisas em projetos de extensão, bem como em movimentos sociais vêm dando contribuições nesse campo, firmando a pesquisa em projetos de extensão popular, [...]” (MELO NETO, 2006, p. 23). No entanto, “[...] essas atividades de pesquisa nos projetos de extensão apontam para outra concepção de universidade, em que se possam fomentar, na pesquisa e no ensino, elementos emancipadores, no intento de se desenvolver um pensamento crítico [...]” (MELO NETO, 2012, p. 48).

A extensão universitária é uma forma de comunicação entre o universo acadêmico e o local onde são executadas as atividades de extensão, mas é acatado que não só o espaço acadêmico é capaz de transmitir ferramentas de conhecimento à comunidade em questão, pois a extensão universitária também possui instrumentos de conhecimentos que vão muito além do berço universitário (sala de aula), com toda sua naturalidade é capaz de instigar no indivíduo extensionista, mecanismo de subsídios apropriados para lhe auxiliar em tomadas de decisões.

Apesar da ampliação da extensão universitária popular nas universidades, ainda é preciso que haja um envolvimento maior por parte destas instituições que ainda persistem em conduzir um ensino de formação voltado exclusivamente para o mercado de trabalho, construindo apenas uma visão mercadológica em seus profissionais.

Como afirma Melo Neto, “a universidade é posta como se fosse uma fábrica capitalista, cujos bens de consumo são os diplomas, com os estudantes na condição de consumidores” (2012, p.16). A extensão universitária é um elemento multifocal para a construção do conhecimento acadêmico do indivíduo extensionista que aspira por uma formação multidisciplinar.

As ações de extensão por meio da pesquisa não podem se basear apenas em interesse comum de um determinado grupo, mas da sociedade de forma geral, “já que por sua vez esta atividade se manifesta na troca de conhecimentos, resultando no funcionamento de seu papel com a sociedade, sendo uma via de mão dupla” (MELO NETO, 2012, p.43).

É preciso refletir a extensão como meio de intervenção para o processo educativo, na formação do ensino superior, ora mudando a realidade do ensino, que está voltado muito mais para o mercado de trabalho (ou seja, focado no capital, do que para o desenvolvimento de ações sociais), ora modificando o fragmento encontrado nas comunidades.

A extensão, além de expandir os conhecimentos técnicos, leva novas possibilidades de transformar o mundo, transformação essa que vai além dos conhecimentos técnicos, funcionando como mecanismo de mudança na vida social dos envolvidos na prática extensionista.

Parece-nos, entretanto que, a ação extensionista envolve, qualquer que seja o setor em que se realize, a necessidade que sentem aqueles que a fazem, de ir até a *outra parte do mundo*, considerada inferior, para a sua maneira, *normalizá-la*. Para fazê-la mais ou menos semelhante a seu mundo (FREIRE, 2006, p. 22, grifo do autor).

Para que tal resultado seja atingido é preciso que as partes envolvidas nas ações de extensão, assumam seu papel enquanto sujeitos responsáveis pelo êxito deste processo, contribuindo na integração harmoniosa desta atividade.

## 2.1 Extensão popular na UFPB

A universidade tem um papel importante para cumprir com a sociedade, pois suas ações sociais são responsáveis pela

transformação de mudanças de pensamentos através de seu canal de conhecimento, que interfere na geração humana com o conhecimento que transcende as suas raízes e o seu meio social.

Portanto a universidade não é responsável apenas por formar profissionais, mas também por formar indivíduos capazes e dispostos a contribuir com a sociedade, formando uma cadeia de conhecimentos técnicos, sociais e intelectuais.

Desta forma, a universidade:

Como instituição social, tem incorporado, ao longo do tempo e em diferentes contextos, funções diversas. São atribuídas à Universidade as funções de transmissão, de produção e de Extensão do saber, sendo o ensino a função mais tradicional, pois se consubstancia na transmissão de conhecimentos. A universidade tem, ainda, a função de sociabilizar o saber que produz e, desta forma é também responsabilizada pela integração social dos indivíduos. Nesse ponto é que se podem encontrar os sinais da existência da Extensão Universitária, pois tanto a transmissão como a produção do saber serão sempre uma forma de prestação de serviços a alguém (SOUSA, 2000, p. 13).

As atividades de extensão vão além do conhecimento obtido nas salas de aula pelo acadêmico: ela intercorre a face deste universo, transmitindo conhecimentos essenciais para a humanização dos sujeitos envolvidos. Não só os extensionistas é via de conhecimento para a comunidade, mas a comunidade também possui instrumentos próprios onde repassam seus saberes. Paulo Freire afirma que “[...] o conhecimento não se estende do que se julga sabedor até aqueles que se julga não saberem; o conhecimento se constitui nas relações homem-

mundo, relações de transformação, e se aperfeiçoa na problematização crítica destas relações” (2006, p. 36).

Através da extensão o estudante adquire saber empírico provido da teoria da sala de aula e praticado nas comunidades onde são executadas as atividades de extensão. As novas experiências vivenciadas pelos estudantes que aproveitam as oportunidades de se inserirem em projetos de extensão fazem com que a prática pedagógica abrace as abordagens metodológicas participativas, considerando como ponto de partida para a construção do conhecimento, a prática social dos sujeitos envolvidos na ação extensionista.

Um dos principais objetos da extensão é contribuir para que os alunos obtenham as competências necessárias à atuação profissional e sua formação cidadã e, para que professores e os técnicos-administrativos da Universidade se desenvolvam profissionalmente, num processo continuado de formação entre teoria e prática.

No Plano Nacional de Extensão Universitária se reafirma a atividade “[...] como processo acadêmico definido e efetivado em função das exigências da realidade, indispensável na formação do aluno, na qualificação do professor e no intercâmbio com a sociedade” (2001, p. 44), o que implica relações multi, inter e transdisciplinares.

Assim nas atividades de extensão os estudantes se tornam repositório de informações na gestão de conhecimento, agregados a um método de ensino simultâneo, se tornando um profissional diferenciado com capacidade para atuar nas áreas afins do Secretariado Executivo.

Na troca de saberes técnicos e práticos, entre universidade e comunidade, os estudantes pesquisadores adquirem capacidade crítica, elemento categórico para a formação do indivíduo, tanto pessoal quanto profissional, pois da mesma forma que a comunidade aprende com a chegada da universidade, os membros da universidade também são

agentes receptores dos conhecimentos populares que a comunidade tem para repassar, já que ninguém é possuidor de todo saber. Como afirma Paulo Freire

Educar e educar-se, na prática da liberdade, não é estender algo desde a “sede do saber”, até a “sede da ignorância” para “salvar”, com este saber, os que habitam nesta. Ao contrário, educar e educar-se, na prática da liberdade é tarefa daqueles que sabem que pouco sabem - por isto sabem que sabem algo e podem assim chegar a saber mais – em diálogo com aqueles que, quase sempre, pensam que nada sabem, para que estes, transformando seu pensar que nada sabem em saber que pouco sabem, possam igualmente saber mais (2006, p. 25).

As atividades de extensão da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) existem desde 1990 e vem desenvolvendo ações em diversas comunidades do Estado. Para tanto, são apresentadas as contribuições do Programa Interdisciplinar de Ação Comunitária (PIAC), para a formação dos estudantes e das pessoas das comunidades envolvidas em suas atividades, discutindo suas repercussões para a compreensão da realidade e para a constituição de práticas participativas por parte dos mesmos (NUNES, 2012).

Suas contribuições na construção do conhecimento são visíveis na medida em que haja um interesse recíproco por partes dos participantes. Através das atividades extensionistas, onde o humano defronta-se com a natureza, também se realiza a partir dela própria, uma síntese do particular com o universo, possibilitando a ação social. Conforme Melo Neto,

O entendimento de extensão como trabalho social útil opõe-se à visão fragmentada do trabalho em relação ao processo produtivo, no modo de produção capitalista, determinada pela divisão social do trabalho. Assim

conduzida, a extensão pode efetivar e fomentar entre seus participantes, a necessidade da conquista de cidadania como um processo de formação de cidadão crítico e ativo, consciente e sujeito de transformação, superando o idealismo contemplativo e interpretativo da natureza (2012, p. 57).

É plausível que a extensão universitária instigue nos participantes a troca de conhecimento de universos distintos, contribuindo no descobrimento do *novo* que se pode alcançar praticando e vivenciando esta experiência formidável de estar em contato com o desconhecido.

## 2.2 Formação do Profissional de Secretariado Executivo e Extensão

O curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da UFPB, foi criado em 23 de maio de 2006, está localizado no Campus IV da UFPB na cidade de Mamanguape, situada na microrregião do Litoral Norte. Até os dias atuais são poucos os projetos de extensão universitária implementado no curso.

A formação do profissional de secretariado executivo compreende uma extensa área do conhecimento, capacitando este profissional para atuar em diferentes esferas na sociedade, desenvolvendo ações de Assessoria, Gestão, Empreendedorismo e Consultoria, não apenas para alcançar o aspecto de êxtase mercadológico ditado pelo sistema capitalista, mas sim uma formação humanística, capaz de contribuir com a sociedade. Por isso, é importante que os estudantes tenham a oportunidade de sair um pouco da teoria de sala de aula e se desafiar em outras atividades que a universidade pode oferecer, como por exemplo, participar de projetos de extensão, onde levará este futuro profissional a praticar novas experiências e obter conhecimentos que vão além da sala de aula.



Neste sentido, o foco deste trabalho foi o de levantar todas as contradições para a formação do profissional de Secretariado Executivo, em participar de projetos de extensão no período da graduação tendo em vista que:

A Extensão Universitária é o processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre Universidade e Sociedade. A Extensão é uma via de mão-dupla, com trânsito assegurado à comunidade acadêmica, que encontrará, na sociedade, a oportunidade de elaboração da práxis de um conhecimento acadêmico. No retorno à Universidade, docentes e discentes trarão um aprendizado que, submetido à reflexão teórica, será acrescido àquele conhecimento. Esse fluxo, que estabelece a troca de saberes sistematizados, acadêmicos e populares, terá como consequência a produção do conhecimento resultante do confronto com a realidade brasileira e regional, a democratização do conhecimento acadêmico e a participação efetiva da comunidade na atuação da Universidade [...] (FÓRUM NACIONAL, 1987, p. 11).

A extensão proporciona aos estudantes à construção e transformação de conhecimentos, onde o mesmo servirá para dilatar o aprendizado do estudante e da comunidade envolvida, interagindo entre si, na troca de conhecimentos.

Conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo e com base nos princípios de interdisciplinaridade, a formação do profissional Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue deve contemplar as relações entre o conhecimento teórico e as exigências da prática cotidiana da profissão, preparando Secretários(as) Executivos(as) para exercer suas funções dentro das

organizações, assessorando, gerenciando, gerindo fluxo de informação, utilizando novas tecnologias, inovando, enfrentando mudanças culturais, econômicas, políticas, sociais e profissionais, com sensibilidade e lucidez para diagnosticar conflitos e resistência a mudanças, com visão empreendedora, capaz de promover novos conhecimentos e provocar modificações, trabalhando com competência e discrição. (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, RESOLUÇÃO Nº 41/2006).

O profissional de Secretariado Executivo possui habilidades para atuar em diversos âmbitos e em organizações sociais, explorando os conhecimentos científicos que são obtidos teoricamente para executar as ações e decisões de assessoria com o desejo de alcançar suas perspectivas. Para isso, é preciso que este profissional encare os desafios ao longo de sua jornada, se adaptando a qualquer ambiente de trabalho, com flexibilidade necessária para atuar em qualquer lugar que for solicitado, usando os recursos disponíveis para desenvolver as atividades que lhes forem atribuídas.

O fazer das assessorias executivas se refletem nas práticas de secretariado, nos domínios de assessoria gerencial, comunicação organizacional, gestão documental, tecnologia secretarial, organização de eventos, assessoria administrativa em diferentes setores e línguas estrangeiras.

O trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Dessa forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais (NONATO JUNIOR, 2009, p. 157).

Esse profissional tem uma série de oportunidade, pois adquire conhecimentos específicos de áreas afins, contribuindo assim para sua adaptação em seu espaço de atuação. Segundo Nonato Junior,

É preciso compreender, previamente, que as assessorias estão presentes em toda parte, desde a gestão organizacional até as práticas do trabalho de campo. Logo, estão constantemente se relacionando com as outras áreas, seja nos Domínios técnicos, táticos, executivos, estratégicos ou investigativos (2009, p.154).

Neste sentido considera-se que essas práticas de relacionamento mútuo do profissional de Secretariado Executivo com outras áreas, possibilitam novas técnicas nas execuções de atividades, obtendo êxito relevante na produtividade, além de um bom aprendizado.

O profissional de secretariado executivo pode desenvolver ações junto aos Movimentos Sociais de maneira a atuar na função de assessores e gestores, colaborando para o desenvolvimento das atividades que são executadas antes e durante os eventos e ações dessas organizações sociais. Assim é possível considerar que ele tem participação de significativa importância para a realização de ações dentro das Associações, respeitando o protagonismo dos sujeitos, pois durante a sua formação deve desenvolver capacidades técnicas e humanas, além de dominar o trabalhando em equipe e gestão de conflitos.

### 2.3 O Fazer Profissional de Secretariado Executivo

Em qualquer dimensão organizacional é importante que o (a) profissional de Secretariado Executivo congregue um conjunto de características para realizar com sucesso seu trabalho, constituindo o que se convencionou chamar de perfil profissional, apresentando múltiplos valores e executando diferentes tarefas, sendo multifuncional, assessor, exercendo uma atividade ou cargo para colaborar com a organização em suas funções, visando á antecipação de futuros problemas e mudanças necessárias, sendo flexível, tendo aptidão para diferentes atividades, além de ser compreensível e agir de acordo com as circunstâncias, assumindo compromissos e realizando-os de maneira satisfatória (VIEIRA, 2002).

Além das características apresentadas por Vieira (2002) é preciso considerar que as atividades deste profissional não se limitam apenas nas atividades gerenciais empresariais, mas compreende um universo maior, quando se trata das técnicas de trabalho, por meio do assessoramento. Complementando esta ideia, Nonato enfatiza que:

[...] A gestão do conhecimento refere-se ao processo sistemático realizado pelos profissionais da assessoria para criar, utilizar, ressignificar e conceituar o seu conhecimento e a propagação do ele realiza no ambiente no trabalho. Nesta perspectiva, o assessor apresenta-se como *gestor do conhecimento* produzido na área de Secretariado Executivo, estudando não apenas a operacionalização técnico-tática das ações secretariais, mas sua dimensão estratégica (2009, p. 159, grifo do autor).

A formação do profissional de Secretariado deve ir além do conhecimento acadêmico contemplando o universo social, encarando desafios e realidades que contribuam para a gênese de sua identidade.

Assim [...] as ciências da Assessoria realizam uma *arqueologia do saber* em Secretariado, ou seja, tratam de lançar dispositivos para entender como funciona o sistema do conhecimento nesta área, bem como sua estrutura simbólica e seus caminhos de produção teórica que, muitas vezes, estão no *subterrâneo* dos processos do conhecimento secretarial (NONATO 2009, p. 151, grifos nosso).

A teoria das ciências da Assessoria surge como uma dinâmica para o aprendizado voltado para um novo espaço intelectual para a atuação deste profissional. A capacidade intelectual do profissional de Secretariado Executivo é composta por uma série de elementos que contribui direta e indiretamente para uma formação contínua de aprendizado que evoluem o método de sua competência. Por este motivo Massarutti afirma que:

Os conteúdos adquiridos através dos cursos superiores de Secretariado Executivo deve estimular a conscientização pelo novo, visão de oportunidades e aprendizado através de disciplinas e projetos, através da responsabilidade social pode desenvolver pesquisas e atividades que fomentem seus conhecimentos extracurriculares, obtendo qualificação profissional (2013, p.379).

Considerando as atribuições e o domínio dos conhecimentos exigidos pelo profissional de Secretariado Executivo, poderemos caracterizar assim, a extensão como um canal de conhecimentos que possibilita a este profissional novas fontes de aprendizado. Desta forma, fica evidente a possibilidade de inserção deste em outras áreas de atuação. Vale destacar que o profissional de Secretariado Executivo, em sua graduação não deve jamais se limitar apenas nas

teorias que são repassadas em sala de aula, pois são nas atividades extraclasse que se encontram as possibilidades de conhecer e vivenciar novas experiências.

## 2.4 Metodologia

Este trabalho contou com a troca de conhecimentos acadêmicos e tradicionais, fazendo uma correlação entre os projetos de extensão e a formação do profissional de Secretariado Executivo.

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, que de acordo com Richardson (2008, p.90), “[...] pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos”. Ainda segundo o autor, “essa preocupação por revelar as convicções dos entrevistados é comum da etnografia, observação participante, pesquisa-ação, e os vários outros tipos de pesquisa qualitativa.” Esta abordagem foi categórica para a concepção dos resultados atingidos no processo da investigação. Realizou um estudo bibliográfico, que segundo Gil (2009, p. 50). “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” Onde através de consulta destes documentos bibliográficos, foi possível encontrar respostas aos questionamentos da pesquisa. Na intenção de adquirir conhecimentos teóricos sobre a importância das atividades de extensão para a formação do profissional de Secretariado Executivo e uma pesquisa de campo, onde segundo Marconi e Lakatos (2010, p.169). “Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, de

descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”. Está técnica adotada pela pesquisa de campo é indispensável para uma reflexão teórica através da coleta de dados.

Foi utilizado como instrumentos para a coleta, o diário de campo e a observação participante. A autora participou assiduamente na execução desses projetos ao longo dos processos de investigação.

## 2.5 Análise e Discussão dos Resultados

A seguir, teremos os resultados dos projetos de extensão percorrido pela autora, que muito contribuiu para atingir os objetivos da pesquisa.

### **3 Programa de Educação Tutorial – Pet Indígena Potiguara**

Não poderia aqui, falar em construção do conhecimento científico sem relatar a experiência vivenciada no PET Indígena, que durante quatro anos contribuiu de forma significativa para o crescimento humano, profissional e intelectual da autora.

O Programa de Educação Tutorial – PET, é um projeto do Governo Federal vinculado ao Ministério da Educação e Cultura - MEC, junto à Secretaria do Ensino Superior – SESU. Foi criado em 1979 para complementar à formação dos seus integrantes, desenvolvendo atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão (PORTAL PET, 2010).

O PET indígena, aprovado em dezembro de 2010, tem como proposta *o acesso e a permanência do universitário indígena na academia*, bem como a valorização cultural e étnica de um povo de ancestralidade milenar. Está vinculado ao Departamento de Educação (DED), do Centro de Ciências

Aplicada e Educação (CCAIE), Campus IV - Litoral Norte, da UFPB.

É composto por dezesseis universitários indígenas Potiguara, entre bolsistas e voluntários que, desenvolvem atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão, dando suporte para que os mesmos possam permanecer na academia. O projeto ainda desenvolve atividades culturais dentro da universidade, mostrando sua cultura e sua tradição, através de oficinas e exposições de alimentos, fotografias, lendas/mitos, artesanato, palestras, pintura e dança do ritual Toré, entre outros, contribuindo para o fortalecimento de sua identidade. Tem como tutor o Professor Doutor Lusival Antônio Barcellos, que orienta estudantes indígenas de diversos cursos: Pedagogia, Ciência da Computação, Ecologia, Matemática, Secretariado Executivo, Hotelaria e Letras.

Os petianos são universitários do povo Potiguara da Paraíba, maior população indígena do Nordeste Etnográfico, cuja população somam mais de 20 mil pessoas, distribuídos em 33 aldeias, que habitam no Litoral Norte da Paraíba-PB, nos municípios de Marcação, Baía da Traição e Rio Tinto (BARCELLOS; SOLLER, 2012).

A experiência do Cursinho Pré-Universitário na Aldeia Grupiúna, ministrado por dez petianos, tinha como finalidade rever os conteúdos específicos das provas do Processo Seletivo Seriado (PSS) da UFPB e do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), preparando seus parentes indígenas para ingressar no ensino superior, a experiência foi inédita em mostrar como é possível transformar o contexto educacional de uma comunidade, contribuindo para a entrada de outros parentes indígenas nas universidades.

A experiência de ser professor avivou a alta estima para quem nunca havia dado aula. Isso contribuiu no crescimento individual de cada integrante e marcou a vida dos petianos.



As atividades do PET proporcionaram o reconhecimento dos indígenas na universidade, possibilitando a oportunidade de mostrar no universo acadêmico a sua cultura, raízes e tradição, através de eventos organizados pelos próprios indígenas, como semanas culturais com oficinas e exposições.

As atividades culturais fortalecem os universitários indígenas em encontros semanais com debates relacionados à convivência dentro da academia, contribuindo assim para estarem fortalecidos entre si e melhor organizados para enfrentar os desafios que surgem ao longo da caminhada estudantil.

As atividades desenvolvidas pelo PET resultaram em várias atividades nas aldeias e na universidade, assim como em eventos científicos, estimulando o aprendizado de cada membro do projeto e fortalecendo a identidade de cada um enquanto indígena. Com o intuito de inibir a visão distorcida da sociedade no que se diz respeito à questão indígena, fazendo nascer um novo olhar de respeito a essa cultura milenar.

As atividades de ensino, pesquisa e extensão executadas pelo projeto contribuíram para o fortalecimento da identidade indígena e para a consumação do aprendizado acadêmico, bem como a capacitação de produção científica, durante a atuação no projeto.

Nota-se que as atividades do PET, não resultaram em pontos positivos apenas para a comunidade indígena, mas também no acúmulo de conhecimento adquirido pelos integrantes ao desenvolver essas atividades. Desta forma é pertinente relatar que as atividades de extensão executadas pelos petianos colaboraram de forma concreta na formação de cada indivíduo, conhecimentos esses que não se encontram na sala de aula, nas universidades, pois os conhecimentos adquiridos pela universidade serviram apenas como suporte

para dilatar esta riqueza de informação que foram absorvidas ao realizar as atividades.

### 3.1 Programa de Extensão Popular no Secretariado Executivo

É importante ressaltar que o PROEXT- 2013, foi o primeiro programa de extensão universitária popular com movimentos sociais, financiado pelo MEC através de edital do PROEXT, no curso de Secretariado Executivo, no Campus IV da UFPB – Centro de Ciências Aplicadas e Educação - CCAE, onde deu oportunidade para que vários estudantes do curso pudessem participar. Teve como tema: *Assessoria a Associações de Beneficiários da Reforma Agrária - PB: Implantação de Gestão Solidária e Rede Local*. O projeto era vinculado ao Grupo de Estudos e Pesquisa em Educação, Etnia e Economia Solidária - GEPEES<sup>63</sup> e coordenado pela Professora Maika Bueque Zampier, tendo como foco debater e mostrar aos (as) estudantes do curso o papel da universidade e da extensão em relação às comunidades rurais e a importância da comunicação bilateral entre a universidade e setores populares para além da relação com os setores privados como campo de trabalho, proporcionando desta forma conhecimentos indispensáveis para a formação profissional e humanística de cada integrante.

Esta proposta surgiu da articulação entre professoras do curso de Secretariado Executivo do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas do CCAE da UFPB e da demanda de Associações de Assentados da Reforma Agrária do Estado da

---

<sup>63</sup> O GEPEES foi fundado em 2010 e cadastrado no CNPq, tem como foco a pesquisa, estudos e extensão nas temáticas da educação, etnias indígenas e quilombola, economia solidária, educação do campo, movimentos sociais, sustentabilidade sócio-ambiental, formação de educadores e cultura.

Fonte: <http://www.ccae.ufpb.br/gepees>.

Paraíba pela implantação da Gestão Solidária de suas entidades. Assim o intuito do programa se desafiou, com o princípio da economia solidária, adotando novos instrumentos teóricos metodológicos as práticas da Gestão Administrativa e Secretarial de cinco associações de trabalhadores rurais de assentamentos além de fomentar uma rede de gestão solidária e empreendedorismo entre as associações beneficiadas dos seguintes assentamentos: 1) Assentamento Primeiro de Maio - Associação dos Agricultores do Assentamento 1ª de Maio, com 20 famílias; 2) Assentamento Carnoió - Associação dos Trabalhadores Rurais do Assentamento Carnoió, com 37 famílias; 3) Assentamento Vitória - Associação dos Moradores do Assentamento Vitoria, com 40 famílias; 4) Assentamento Pequeno Richard (ZAMPIER, 2012, s/p).

Os membros do Coletivo de Extensão Popular se organizaram em quatro equipes de campo que desenvolveram as ações do programa em diferentes territórios, onde cada equipe ficou responsável pela assessoria de uma associação de cada assentamento. Além da Coordenação geral do projeto onde avaliava cada equipe em suas respectivas atividades.

A proposta nomeada Coletivo de Extensão Popular de Assessoria Secretarial e Gestão Social, do CCAE da UFPB apresentou um forte caráter interdisciplinar, agregando professores (as) e estudantes extensionistas entre bolsistas e voluntários de diversas áreas do conhecimento: Antropologia, Secretariado Executivo, Ciências da Computação, Sistema de Informação, Pedagogia do Campo, Ciências Sociais e Letras, articulados com instituições federais, estaduais além de associações e cooperativas.

A interdisciplinaridade “[...] integra as disciplinas a partir da compreensão das múltiplas causas ou fatores que intervêm sobre a realidade e trabalha todas as linguagens necessárias para a constituição de conhecimentos, comunicação e negociação de significados e registro

sistemático dos resultados” (BRASIL, 1999, p. 89). Técnicas estas fundamentais para atender as demandas das comunidades rurais da reforma agrária. Considerando que:

A agricultura familiar do agreste paraibano passa por um processo de desestruturação produtiva fruto do modelo de desenvolvimento rural das últimas sete décadas marcadas pela mudança de engenhos açucareiros a usinas modernizadas desqualificando a produção e agravando a concentração fundiária e mantendo os índices de desigualdade socioeconômicos ambientais da região. Situação que demanda urgência no desenvolvimento de ações técnicas metodológicas nos princípios da Gestão solidária considerando que nesta região o gargalo produtivo não passa apenas pela produção, mas também pela carência administrativa, desordem de gestão e falta de organização de planejamento estratégico das associações cooperadas nas áreas de assentamentos. Situação que leva ao desgaste da produção e perda de lucros na venda de mercadorias já existentes nos assentamentos da reforma agrária desta região, e, o que é mais complexo ainda: a perda de participação em atividades coletivas na área, uma perda de fé no trabalho coletivo que estimula a individualidade do estilo de vida camponês deixando o agricultor camponês mais exposto e frágil para o desenvolvimento de seu núcleo familiar como a comunidade da qual faz parte. (ZAMPIER, 2012, s/p).

O projeto tinha como objetivo:

Fortalecimento das associações através de uma gestão integral, nos assentamentos da região do Agreste e da Borborema, buscando a conversão da gestão administrativa e secretarial convencional para o associativismo e

empreendimento solidário que qualifique o autogerenciamento da produção para melhorar a renda coletiva.

Potencializar as associações de assentados em andamento nas áreas da reforma agrária, por meio de elaboração de diagnósticos de gestão da economia solidária, capaz de criar planos administrativos sustentáveis e solidários, a fim de geração de renda.

Fortalecer grupos locais de autogestão, por meio da formação e capacitação, capazes de manejar as diversas fases de administração em empreendimento solidário nas associações das áreas de assentamento da agricultura familiar.

Além de promover o intercâmbio de experiências entre extensionistas, agricultores (as), familiares tradicionais e da reforma agrária do estado da Paraíba a fim de criar uma rede local de gestão intercooperada solidária envolvendo a política pública no aumento da comercialização.

O projeto teve como característica fundamental a multidisciplinaridade e interdisciplinaridade, que nos termos de Minayo (2006 apud ZAMPIER, 2012), o papel da universidade não deve se limitar apenas em sua capacidade de sistematizar, produzir e difundir saberes. Defendido por Jezine (2006 apud ZAMPIER, 2012) onde o saber acadêmico faz parte de um campo de saberes gerado em sociedade e como tal em disputa. Assim, a prática extensionista, ensino e pesquisa do projeto universidade faz parte desta forma de gerar conhecimento, e como tal, pode ser utilizada como instrumento de perpetuar as desigualdades sociais existentes, mas podem também apresenta-se como espaços de conhecimento questionador, reflexivo, coletivo e como dinâmicas diferenciadas, instalando outra natureza de saber e construção de verdade.

A teoria da economia solidaria e como marco conceitual a administração solidária podem ser instrumentos para contribuição de outra forma de fazer ciência e extensão,

capaz de se localizar na geração acadêmica para transformação da realidade social. Nos termos de Gaiger (2001 apud ZAMPIER, 2012) em virtude desta linha de pensamento, onde a extensão popular vem se articulando em sintonia com o diálogo e prática dos movimentos sociais assim como na agricultura familiar, prática esta utilizada pelo PROEXTE-2013, desenhando traços de uma universidade inclusiva nos termos de uma política e princípios epistemológicos voltados para emancipação do espírito coletivo definido por Habermas (1987 apud ZAMPIER, 2012). A extensão popular, compreendida dessa maneira, entende-se como um processo multidimensional num trânsito contínuo entre conhecimento acadêmico e sociedade como uma instância prioritária, passando pela práxis cotidiana dos atores, ou seja, docentes, discentes, universidade abordando esta construção de conhecimento como um aprendizado.

Nosso coletivo acreditava que o papel da extensão não é ser uma atividade de integração com a sociedade com práticas de subordinação onde a dominação acontece quando os conhecimentos são levados de forma unilateral para as comunidades.

Assim conduzida, a extensão pode efetivar e fomentar, entre seus participantes, a necessidade da conquista de cidadania como processo de formação de cidadão crítico e ativo, consciente e sujeito de transformação, superando o idealismo contemplativo e interpretativo da natureza. Desta forma, a extensão passa a ser exercida pela universidade e por membros da comunidade sobre a realidade objetiva. Trata-se de um trabalho coparticipativo que traz consigo as tensões de seus componentes em ação e da própria realidade objetiva (MELO NETO, 2012, p.57).

Refletir a universidade em seu papel social e nas ações realizadas junto aos movimentos sociais, em prol da formação humana, implica contextualizá-la como responsável por abrir espaços de comunicações, enquanto, debate e construção coletiva, já que a própria tem uma função formidável a cumprir, contribuir com a transformação e mudanças da sociedade,

No contexto brasileiro da busca de alternativas para a crise de emprego, a problemática da organização e gestão de assentamentos rurais com base no associativismo têm sido objeto de investimento das políticas públicas e, sobretudo, campo de disputa de projetos de desenvolvimento econômico-social (BRASIL, 2000 LEITE *et al* 2004).

A relação da Universidade com o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST) possibilitou a construção do conhecimento gerencial entre estudantes pesquisadores e membros das comunidades rurais, viabilizando o desenvolvimento de ações que proporcionou a integração entre esses indivíduos, resultando assim, numa troca de conhecimentos, o saber científico acadêmico com o saber local.

Esta experiência se apresentou como desafio de transversalidade na ação prática entre as diversas áreas do conhecimento, da utilização de metodologias de trabalho de campo adaptadas a realidade rural além da adaptação das técnicas apreendidas na universidade à realidade cultural do cotidiano das associações ligadas aos movimentos sociais. Resultando em reflexões sobre as práticas da interdisciplinaridade dessas áreas de conhecimento na atuação do trabalho de campo, objeto fundamental, funcionando como instrumentos necessários para a execução destas atividades.

Com os conhecimentos obtidos no cenário acadêmico em diversas áreas por parte de estudantes dos diversos Cursos envolvidos no projeto, foi possível contribuir para a aplicação

do Diagnóstico Rural Participativo (DRP) e a implantação das ações que foram planejadas de forma conjunta entre os extensionistas e os membros da associação, através da interdisciplinaridade e flexibilidade por parte dos graduandos, que apesar de receberem formações totalmente distintas, usaram de suas técnicas e conhecimentos para realizarem um intercâmbio de conceitos e metodologia concentradas em seus objetivos finais. Verdejo afirma que:

O Diagnóstico Rural Participativo (DRP) é um conjunto de técnicas e ferramentas que permite que as comunidades façam o seu próprio diagnóstico e a partir daí comecem a autogerenciar o seu planejamento e desenvolvimento. Desta maneira, os participantes poderão compartilhar experiências e analisar os seus conhecimentos, a fim de melhorar as suas habilidades de planejamento e ação. Embora originariamente tenham sido concebidas para zonas rurais, muitas das técnicas do DRP podem ser utilizadas igualmente em comunidades urbanas (2006, p. 06).

As técnicas do DRP, usadas no levantamento dos dados das Associações dos respectivos Assentamentos, respeitando a percepção dos moradores, contribuíram para o êxito nas atividades desenvolvidas pelas equipes do projeto.

Para fazer o levantamento dos dados nas Associações, primeiro foi necessário a aproximação e o aceite dos participantes, tanto os estudantes quanto dos assentados. Foram utilizadas as técnicas do DRP, Teia e Diagrama de Venn, onde ambas serviram de instrumento para que pudéssemos enxergar os problemas existentes na Associação e descobrir a partir disso como contribuir para a melhoria da mesma, de forma direta ou indireta, a curto ou longo prazo.



O sucesso da participação dos estudantes dos distintos cursos nas atividades que foram desenvolvidas na execução do Programa deixa claro a interdisciplinaridade destes profissionais ancorada na sua identidade, formando uma parceria, desenvolvendo ações conjuntas através das técnicas secretariais associadas à capacidade de análise e a interpretação e articulação de conceitos sobre diferentes realidades encontradas nas diversas áreas do conhecimento. Assim, pode-se afirmar que tais profissionais não devem receber formação para atuar apenas nas organizações privadas, mas sim em diversas áreas como o setor público e de organizações sociais.

#### **4 Considerações Finais**

Ao desenvolver as atividades de extensão, permitiu a aproximação com a realidade das comunidades, dando espaço a reflexão sobre qual o nosso papel na sociedade, não apenas de entrar na universidade, se formar e ingressar no mercado de trabalho, exclusivamente em busca de seus objetivos *individuais*, mas ter a consciência que de por ser membro da sociedade resta-lhe o dever de dar sua contribuição.

Ao contrário do exposto, qual o papel que a universidade assumiria se sua preocupação fosse resumida apenas em formar profissionais em máquinas de fabricar dinheiro com interesse apenas em atingir o capitalismo. Desta forma, qual seria seu papel social diante da sociedade?

A sociedade precisa de profissionais, mas não que atenda exclusivamente em atingir o seu interesse próprio, mas o de dar continuidade na luta pelo interesse coletivo, caminhando para uma mudança concreta, para os menos favorecidos, no apoio as causas sociais, onde povos, raças, culturas, religiões e classes sociais fazem parte da mesma sociedade. Por isso, compete a todos a função de colaborar

com este universo transversal, porque ninguém sozinho é capaz de transformá-lo, mas são as ações de cada indivíduo que contribuem para que a mudança aconteça.

Assim como na autora, é preciso que haja o desejo de transformação social em cada pessoa que tenha acesso a esta obra, pois muitas vezes somos instruídos a aprender, mas nem sempre recebemos orientações para repassar.

As ações sociais a que se destina a extensão é o meio pelo qual a universidade oferece ao graduando a possibilidade de ter em sua conduta, uma formação humana voltada para a sociedade.

Não poderia deixar de relatar a importância das atividades de extensão para a formação e o crescimento da autora, onde buscou novas possibilidades de aprendizado, não se limitando somente na teoria da sala de aula em sua graduação. A autora encontrou através das atividades extraclasse e extracurriculares, outras formas de adquirir conhecimentos nos projetos de pesquisa ensino e extensão, adquiriu experiência de contribuir com comunidades da reforma agrária de assentamentos e em comunidades indígenas do povo Potiguara.

No projeto de monitoria descobriu o entusiasmo pela pesquisa e o desejo de seguir carreira docência, onde em breve almeja lançar projetos para o Território Potiguara.

A autora enfatiza que sua formação não seria a mesma se tivesse apenas se alimentado dos conceitos teóricos repassados em sala de aula, mas foi preciso ir além e absorver esta porção de aprendizado que essas experiências lhe proporcionaram.

“Não basta fazer extensão, é preciso ser uma “extensão” de conhecimentos saberes e aprendizado” (FREIRE, 2006, p. 22).

Em todos os projetos percorridos pela autora, foi registrado a experiência prática, a vivência nas comunidades

instigando o interesse pelos movimentos sociais, como uma nova forma de aprendizado.

Neste sentido passou a valorizar as comunidades em seus respectivos espaços sociais onde cada aldeia e cada assentamento, apesar de viver de formas distintas na busca pelos seus direitos perante a sociedade, todos carregam consigo o desejo de transformação social, almejando respeito e dignidade. Ambos são semelhantes na luta pela terra, saúde, educação, enfim, por melhores condições de vida que sejam dignas de respeito para todos, porque não é justo ninguém ser discriminado ou excluído por causa de sua classe ou grupo social. Já que lutar por uma sociedade mais justa deve ser o dever de todos.

Esperamos que esta pesquisa sirva como incentivo para novas pesquisas, para que esta temática seja ampliada de forma a contribuir com a sociedade.

## **Referências**

BARCELLOS, Lusival; SOLER, Juan. **Paraíba Potiguara.**

João Pessoa: Editora da UFPB, 2012b.

BEMVENUTI, Vera LS. Extensão Universitária: momentos históricos de sua Institucionalização. In: **Vivências Revista Eletrônica**, Erechim: v.1; ano 1, n. 2; p. 8-17; maio 2006.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Agrário – INCRA.

**Projeto de Desenvolvimento Sustentável – PDS.** Brasília, outubro de 2000. 50p.

CONSELHO SUPERIOR DE ENSINO, PESQUISA E

EXTENSÃO da UNIVERSIDADE FEDERAL DA

PARAÍBA. **Projeto Político-Pedagógico do Curso de**

**Graduação em Secretariado Executivo Bilíngüe.** João Pessoa, 2006.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS

UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS. **Plano**

- Nacional de Extensão Universitária.** Ilhéus: Editus, 2001. (Extensão Universitária, v.1).
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia:** saberes necessários à prática educativa. 34a edição. São Paulo: Paz e Terra, 2006.
- \_\_\_\_\_. **Extensão ou Comunicação.** 13. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.
- GEPEEES. Disponível em: <  
<http://www.ccae.ufpb.br/gepeees/>>. Acessado em: 02 fev. 2015.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** - 6. ed. – 2.reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** - 7. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.
- LEITE, S. *et al* (Coords.). **Impacto dos assentamentos.** Um estudo sobre o meio rural brasileiro. São Paulo: Editora UNESP, 2004. 381p.
- MASSARUTTI, Neusa. **Excelência no Secretariado:** A importância da Profissão nos processos decisórios como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade. São Paulo: Editora Ser mais Ltda, 2013.
- MELO NETO, José Francisco de. **Universidade Popular.** João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012.
- MENDONÇA, Joselma Bianca Silva de Souza. **Entre o tronco e o monte:** Convergências e divergências nas espiritualidades dos indígenas Potiguara e do Carmelo Monástico da Paraíba. 2014. 231 f. il. Dissertação (Mestrado em Ciências das Religiões) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.
- NONATO, Raimundo Junior. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado Executivo:** A fundação das ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

NUNES, Wladimir Pinheiro. **Extensão Universitária:** caminhos para uma universidade popular. João Pessoa: 2012.  
PET. Disponível em: <  
<http://www.portalpet.feis.unesp.br/sobreopet/>>. Acessado em:  
16 mar. 2015.

POZZOBON, Maria Elizete; BUSATO, Maria Assunta (Orgs.). **Extensão universitária:** reflexão e ação. Chapecó: Argos, 2009.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social:** Métodos e Técnicas. Colaboradores José Augusto de Souza Pere... (et al.). - 3. ed. - 8. reimpr. - São Paulo: Atlas, 2008.

SOUSA, Ana Luiza Lima. **A história da extensão universitária.** Campinas, SP: Alínea, 2000.

ZAMPIER, Maika Bueque. Programa de Extensão Universitária PROEXT - 2013: **Assessoria a Associações de Beneficiários da Reforma Agrária-PB:** Implantação de Gestão Solidária e Rede Local. Mamanguape, 2012.

# **METODOLOGIAS PARTICIPATIVAS: ESTRATÉGIA DE EDUCAÇÃO PARA O EMPREENDEDORISMO SECRETARIAL MEDIATIZADA PELA EXTENSÃO EM PROJETO DE EXTENSÃO**

Maria Luzitana Conceição dos SANTOS<sup>64</sup>  
Gleice Jane Sousa do NASCIMENTO<sup>65</sup>

## **1 Introdução**

A área Secretarial é bastante complexa no que diz respeito a suas habilidades e competências profissionais. Em períodos remotos, as competências mais avançadas associadas ao Secretariado eram: arquivar documentos, atender telefones, anotar recados entre outros. Na contemporaneidade, de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais, Resolução N° 3, de 23 de junho de 2005, espera-se que o Secretariado Executivo possua um conjunto de competências secretariais cujas quais, no exercício da função, garantam condições para atuação nas áreas de: Gestão, Consultoria, Assessoria e Empreendedorismo, áreas de atuação profissional e sendo a última, o foco deste estudo.

É notório que a pesquisa tem contribuído significativamente com os avanços da profissão, conforme destaca Durante (2012). Contudo, inquieta-nos saber como tem se dado os avanços no âmbito do empreendedorismo secretarial (MOURA; CIELO; SCHMIDT, 2011) e quais espaços têm contribuído para mediatizar tal aprendizagem.

---

<sup>64</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.  
luzdosol.pe@gmail.com

<sup>65</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
kamilalima09@gmail.com

Sabemos que o/a secretário/a empreendedor/a trabalha com inovação, criatividade e o poder de visualizar soluções (SANTOS, 2010) diante dos problemas, além de criar oportunidades e buscar soluções para os desafios de forma colaborativa, o que significa que há uma dinâmica própria de se aprender e de se vivenciar o empreendedorismo.

Em função da polivalência conceitual acerca do termo empreendedorismo, que assume compreensões diferenciadas se atrelado a organizações ou a perfis profissionais de outros segmentos, surgiu à necessidade de conhecer e pesquisar conceitos diferenciados sobre o assunto, suas características e possibilidades de relação não só na vida profissional secretarial, como também na vida acadêmica, levando-se em consideração que o empreendedorismo é uma das áreas possíveis de atuação profissional de secretariado.

Mas, na perspectiva do secretariado, o que se entende por educação para o empreendedorismo de forma prática? Ensinar a montar seu próprio negócio? Gerar cada vez mais lucros? Ou desenvolver procedimentos e práticas de ensino-aprendizagem em um contexto inovador?

Neste sentido, trazemos à tona o seguinte problema: de que forma as metodologias participativas vivenciadas em projeto de extensão contribuem para impulsionar a educação para o empreendedorismo no secretariado?

Tendo como base Dornelas (2008) e Cruz e Neto (2013), entende-se que o termo empreendedorismo não constitui apenas em adquirir lucros, mas, sobretudo em construir *conhecimentos e oportunidades*. Sendo assim, despertou-nos o interesse em realizar o presente estudo, com base na realização de pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso, tendo o tema metodologias participativas como um dos principais eixos de trabalho.

A partir de então, tem-se como objetivo geral: analisar de que forma as metodologias participativas vivenciadas na

extensão do projeto contribuem à educação para o empreendedorismo secretarial. Para o alcance do objetivo geral, contou-se com os seguintes objetivos específicos:

1. Identificar quais conhecimentos específicos do secretariado podem ser relacionados ao empreendedorismo secretarial mediatizado pela pesquisa na extensão; 2. Apresentar práticas metodológicas do empreendedorismo secretarial realizadas na extensão universitária, bem como suas contribuições na formação empreendedora secretarial.

Na busca de alcançar tais objetivos, o estudo justifica-se pelo fato de que o novo contexto de aprendizagem sobre o empreendedorismo, no âmbito formativo da extensão universitária, tem como características: o caráter participativo, colaborador, impulso democrático e contribuição à mudança social, elementos característicos importantes para o re/desenho do perfil tanto científico quanto empreendedor do Secretariado, o que pode suscitar em contribuições inovadoras no âmbito teórico-viviencial do Secretariado Executivo.

Este trabalho está organizado em seis sessões. O referencial teórico contempla a pesquisa na área secretarial, assim, como, a origem dos secretários e suas evoluções ao longo dos anos. Perpassando pelo empreendedorismo secretarial, onde se encontra características de uma educação empreendedora, assim como as práticas empreendedoras realizadas na extensão, a partir das metodologias participativas. Seguido da análise dos dados, procedimentos metodológicos e considerações finais.

## **2 A Extensão-Pesquisa como um Caminho Possível para o Empreendedorismo Secretarial**

No atual contexto de economia mundializada, as competências secretarias avançaram deixando de ser apenas locais e assumindo amplitudes globais. O que no passado se



resumia tarefas isoladas, hoje possui uma ampla qualificação e contextualização, o que exige em seu processo formativo evidências empíricas e teóricas que adense as aéreas de atuação da profissão definidas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais, Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005 e já conhecidas amplamente.

No que se refere à área de atuação do empreendedorismo secretarial, de acordo com Dornelas (2008), entende-se como profissional que, de forma inovadora e colaborativa, implanta soluções criativas, aperfeiçoando o trabalho individual e coletivo. Sua atuação pode ser interna (intra-empresarial) ou externa (empreendendo em novos arranjos econômico-produtivos possíveis ao secretariado), relacionada a organizações públicas, privadas, do terceiro setor e pesquisas, espaços midiáticos, dentre outros.

## 2.1 O Secretariado

Segundo os pensadores do empreendedorismo, a citar, Moura; Cielo; Schmidt (2011), e Dornelas (2008), assim como as demais áreas de atuação, o empreendedorismo secretarial volta-se para o uso de inovações (de procedimentos, de gestão, no âmbito do uso de tecnológicas e de atuação no meio social, dentre outras), além de capacitar para o enfrentamento de mudanças culturais, econômicas, políticas, sociais e profissionais. Tendo como base as técnicas secretariais associadas à formação geral e humanística, o/a profissional contemporâneo deve possuir habilidades como: domínio sobre planejamento, organização, controle e direção, gestão e assessoria administrativa, estes com base em objetivos, metas e missões departamentais e organizacionais, visão de mundo e de mercado, além da iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, consciência das implicações e

responsabilidades éticas do seu exercício profissional (BRASIL, 2005).

As mudanças dentro dos ambientes organizacionais voltadas para as relações e necessidades sociais, políticas e profissionais, as inovações nas formas de trabalho de vários cursos, inclusive o Secretariado, contribuíram para uma mudança nas Instituições de Ensino Superior (IES), que com isso tiveram que se adaptar às exigências do mundo do trabalho e mercadológicas, que de acordo com Durante (2012, p.45):

Tanto no campo do ensino quanto o da pesquisa e extensão foram afetados. A sociedade passou a cobrar uma maior presença das universidades no sentido de essas promoverem estudos e pesquisas que possam contribuir para a evolução das formas de produção e atender as necessidades básicas da população, dentre outras atividades em geral.

Na perspectiva dialética diferente do criacionismo, entende-se o processo evolutivo numa dimensão filosófica de alteração progressiva e, numa dimensão econômico-política, dimensão de desenvolvimento, pelo que há concordância com Durante (2012, p.07) quando diz que ainda é escassa a pesquisa científica sobre a área.

O Secretariado, contudo, tem buscado superar a exígua pesquisa no esforço de superar *Obstáculos Epistemológicos ao Secretariado* (NONATO JÚNIOR, 2009) em várias dimensões, inclusive na sua relação com práticas da extensão universitária ligadas à cultura popular, na perspectiva do movimento das ideias (MELO NETO, 1996) e dos Estudos Culturais em Educação (HALL, 1997).

Do ponto de vista teórico-metodológica e a partir da atuação enquanto assessoria em projeto de extensão universitária de Instituição de Ensino Superior Pública, o Secretariado tem desempenhado uma atuação para além do

mercado de trabalho, perspectivando oportunidades que extrapolam o ponto de vista neoliberal.

Não obstante, tem-se no exercício da extensão-pesquisa protagonizado pela Assessoria Interdisciplinar (NONATO JÚNIOR, 2009) em ação educativa de extensão mediada por metodologias participativas reflexões fecundas na Filosofia da ciência (ALVES, 1981), haja vista o entendimento de que o Secretariado como resultante de um processo do conhecimento em desenvolvimento e de mudanças paradigmáticas, tem como pano de fundo a relação dialética (KONDER, 2008; GRAMSCI, 1987)

No imaginário social, o Secretariado ainda é visto como ‘as outras’ áreas, fruto de um pseudo paradigma de que o secretário-cientista não exercita a práxis e/ou não reflete teoricamente acerca do seu objetivo de estudo teórico e empírico. Parte-se, então, do pressuposto de que não há conhecimento sem que este esteja embasado em conceitos e vivências, pois:

Para que se possa [...] instaurar conceitos próprios da Ciência da Assessoria, é preciso entender que há dois tipos de conceitos: os conceitos por intuição e os construídos *ou constructos*. Os construtos já pressupõem os conceitos por instituição. Já devo possuir ideias para construir outras ideias. (RABUSKE, 1987, p. 55 apud NONATO JÚNIOR, 2009, p. 130).

Na busca da construção do conhecimento, a partir da relação extensão-pesquisa, tomamos também o pensamento de Costa e Tonelo (2015, p. 03) quando dizem que:

É feita ciência sempre que se buscam os meios necessários para se atingir determinadas metas. Essas metas devem estar muito bem definidas para que sejam encontrados os meios de

alcançá-las, ou seja, a prática de saber o que se quer e a forma para obtê-lo.

Nonato Junior (2009) também nos diz que as pesquisas voltadas para as práticas do secretariado sinalizam o domínio das assessorias e que elas tendem demandar relações com outras áreas diferentes do secretariado, e por que não dizer com culturas diferentes. Isto porque as assessorias não se limitam a ambientes fechados e organizações tradicionais, em meio à categorização delas. De acordo com Santos (2016, p. 203-204), a partir desta conjuntura Nonato Júnior (2009) defende o “assessorab”, ou assessoria aberta, onde se incluem práticas secretariais que ultrapassam a área do conhecimento secretarial e o tradicional ambiente organizacional, prática do projeto de extensão que culmina na ação da pesquisa de onde deriva este estudo.

Assim, tem-se no projeto de extensão a prática da *assessoria interdisciplinar* (NONATO JÚNIOR, 2009) enquanto assessoria aberta e à medida que os profissionais em formação (estudantes) passam a fazer uso de tais embasamentos teóricos associados à sua prática, deixam de apenas entender conceitos, vez que o processo educativo não deve “se basear na transmissão do conhecimento pelo professor e no acúmulo do mesmo pelos alunos”. No âmbito do projeto de extensão, os estudantes de Secretariado envolvidos na ação, de acordo com Santos (2016), passam a correlacionar conhecimentos teóricos, áreas e saberes de forma interdisciplinar, impactando em rupturas paradigmáticas enquanto “construtores da sociedade e do mundo” (RIBEIRO; LOBATO; LIBERATO, 2010, p. 33) numa ação de protagonismo secretarial, uma exigência do empreendedorismo secretarial

### 3 O Empreendedorismo Secretarial

Enquanto linha de formação específica do Secretariado BRASIL, 2005. Art. 2º, § 2º) busca-se compreender como tem se dado o processo formativo do empreendedorismo em Secretariado, a considerar o problema de pesquisa que impulsiona este caminho teórico-metodológico. Será que o mundo do trabalho consegue perceber, no Secretariado, competências e atributos para uma atuação empreendedora? Ou está profundamente bitolado ao estereótipo do Secretariado em um escritório, como se nem mesmo pudesse empreender?

Antes mesmo de conceituar o empreendedorismo secretarial, o que ocorrerá na subseção 3.1, é preciso refletir que muito embora não haja uma disciplina específica na matriz curricular do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da IES onde o estudo de caso foi desenvolvido, de acordo com Moura; Cielo; Schmidt (2011, p.80) “as Diretrizes Nacionais para o Curso de Secretariado Executivo defendem que os projetos pedagógicos do curso devem admitir linhas de formação específica voltada ao empreendedorismo”.

Isto significa que o tema debatido encontra ambiente de formação em ações transversais, recomendadas por “práticas de ensino que incentivam o empreendedorismo [e] simulam uma situação de empreendimento, que são atividades práticas, interativas e construtivistas”, (FERREIRA; MATTOS apud MOURA; CIELO; SCHMIDT, 2011, p. 81), como projetos de extensão, por exemplo.

Tais práticas possibilitam visualizar as relações entre os conhecimentos específicos do Secretariado e as razões do empreendedorismo, que possuem características em comum, pelo que algumas são destacadas neste estudo conforme pode ser observado no quadro 01.

**Quadro 01: Relação entre as razões do empreendedorismo e os conhecimentos específicos**

<b>CARACTERÍSTICAS QUE SE RELACIONAM</b>	
<b>CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS</b>	<b>RAZÕES DO EMPREENDEDORISMO</b>
Gerenciar sistemas com uso das tecnologias e técnicas secretarias;	Necessita de profissionais que saibam utilizar a tecnologia de modo a conhecer todo o negócio empreendedor;
Atuar como gestor em diferentes setores, construindo estratégias e elaborações;	Deve possuir ética, e desenvolver seus princípios e valores nobres;
Facilitar e organizar o encaminhamento de atividades intelectuais;	Procura profissionais visionários com uma formação qualificada;
Ter um ótimo relacionamento profissional, assim como um grande poder se adequar a novos paradigmas que possam surgir, compreendendo e solucionando determinados problemas.	Possui um nível alto de comprometimento em relação ao meio ambiente e a comunidade, sempre com consciência social.

Fonte: Adaptação com base em Nonato (2009) e Moura; Cielo; Schmidt (2011, p.83).

Segundo Dornelas (apud MOURA; CIELO; SCHMIDT, 2011, p. 83) “estes são temas fundamentais que nos levam ao conceito de que o empreendedorismo possui um amplo contexto quando tratado como disciplina”. Além disso, ele traz a todo instante a evolução, a criatividade, uma nova forma de ensino-aprendizagem para os profissionais da área, capazes de se adequar a tecnologia e as necessidades dos clientes, sempre atento a sua ética profissional, seus princípios e valores sócio-culturais e ambientais.

Já para Moura; Cielo; Schmidt (2011) se tem a compreensão do empreendedorismo como “uma área de

atuação [que] permite uma formação voltada a proatividade, dedicação, iniciativa, capacidade de assumir riscos e alcançar metas, ou seja, o perfil que o mercado de trabalho altamente competitivo exige atualmente de seus profissionais”.

A partir dos conceitos de empreendedorismo, foi possível compreender o empreendedorismo secretarial como um processo dinâmico, capaz de gerar grandes conhecimentos, não só pessoal e profissional, mas também acadêmico; tem como características o poder de ser visionário; possui a visão do negócio como base para seu planejamento; através da economia e inovação contribuem indiretamente para a geração de empregos para a sociedade, assumem riscos e possuem conhecimentos (DORNELAS, 2008). Dessa forma o empreendedorismo está ligado à constante mudança em relação aos negócios, de maneira que o/a secretário/a empreendedor/a deve possuir conhecimentos relacionados aos desafios das questões políticas, sociais, econômicas, ambientais e culturais.

### 3.1 Educação para o Empreendedorismo Secretarial

Continuamente o empreendedorismo aprofunda estudos relacionados à sua atuação por ser uma ação que produz, oferece soluções, colhe objetivos e resultados, notadamente consoante debates teórico-metodológica. A abordagem sobre empreendedorismo nos remete a Moreira, Santos e Neto (2015) e as questões de mudança de paradigma ao abordar o tema Educação para o empreendedorismo secretarial. Isto porque se percebe cada vez mais a necessidade de que profissionais, inclusive os de Secretariado, tenham a capacidade de transformar desafios em oportunidades. Tal capacidade é o eixo central para o *ser/transformar-se* empreendedor (TEIXEIRA, 2002), o que exige não apenas

acompanhar, mas analisar, compreender e atuar de forma crítica.

Mister se faz enfatizar que a capacidade de transformar desafios em oportunidades não deve ser uma ação estanque e apenas de responsabilidade do ambiente formativo formal como é a universidade. Deve-se constituir de uma aprendizagem constituída de “*experiências de vida com atividades educativas formais*” (TEIXEIRA, 2002, p. 36) vez que o cenário econômico tem exigido trabalhos complexos, inovadores e interdisciplinares (NONATO, 2009).

Para discorrer sobre o perfil empreendedor secretarial, por associação, tomamos o pensamento de Schumpeter (1982, p. 54 apud MOREIRA, SANTOS E NETO, 2015, p. 09) quando diz que:

Chamamos de empreendedor aos indivíduos cuja função é realizá-las. Esses conceitos são, a um tempo, mais amplos e mais restritos do que no uso comum. Mais amplos porque, em primeiro lugar chamamos de empreendedores não apenas aos homens de negócios “independentes” em uma economia de trocas, que de modo geral, são assim designados, mas todos que preenchem a função pela qual definimos o conceito, mesmo que sejam como está se tornando regra, empregados “dependentes” de uma companhia, como gerentes, membros da diretoria.

Esta concepção nos leva a identificar o perfil empreendedor secretarial como um profissional “identificador de oportunidades a partir das percepções que (...) tem do ambiente” (MOREIRA, SANTOS E NETO, 2015, p. 09), sendo então de fundamental importância que o mesmo seja exposto a diferentes situações de ambiente, fato percebido nas vivências da extensão universitária.



É no caminhar para a compreensão de que a educação para o empreendedorismo secretarial tem como característica a habilidade de criar tanto em procedimentos (o que pode implicar em inovação nos arranjos processuais protagonizados pelo secretariado), quanto no comportamento ao distanciar-se de padrões pré-estabelecidos e exercendo para além do que é esperado com o alcance de resultados associados aos objetivos propostos, em práticas interdisciplinares pautadas em liderança, colaboração e, sobretudo, pelo protagonismo. Esta concepção nos leva a perceber possíveis estratégias teórico-metodológicas da educação voltada para a formação do perfil empreendedor secretarial em projetos de extensão (TEIXEIRA, 2002).

Desta forma, a educação para empreendedorismo secretarial tende a implicar em reconhecer uma necessidade formativa de secretários/as com perfil de negociação diante das situações conflitivas e/ou extremas; com iniciativa diante dos imprevistos divergentes do que foi planejado; com comportamento resiliente, otimista, reflexivo e que possua confiança em si e na equipe, além de ter uma visão não apenas holística, mas notadamente crítica diante do empreendimento que esteja atuando - neste estudo, nas ações de Extensão Universitária.

### 3.2 As Práticas Empreendedoras Realizadas na Extensão, a partir das Metodologias Participativas

Conforme já explicitado, as atividades empíricas que lastreiam este estudo originaram-se de projeto de extensão pautado em proposta teórico-metodológica interdisciplinar que, protagonizado pelo Secretariado Executivo associa-se a outras áreas do saber e tem desenvolvidos empreendimentos junto à cultura popular local que tem, segundo Konder (2008,

p. 15 apud SANTOS, 2015, p. 5), “na história [...] o processo transformador da condição humana e das estruturas sociais”.

Tal empreendimento emergiu como estratégia alternativa voltada para o empreendedorismo secretarial integrando, desde então, uma rede de ações empreendedoras denominadas ‘Células Empreendedoras’ que estabelece, segundo Cruz Neto e Tscha (2013) um ecossistema de inovação e educação empreendedora que, enquanto programa transversal de extensão, busca integrar as demandas (projetos) de estudantes e professores/as universitários\as com as do mundo do trabalho.

Partindo desta realidade conceitual, tal empreendimento, que fez e faz uso de metodologias participativas, tem por objetivo recentemente alcançado:

Mobilizar sujeitos para a construção de Inventário de Atores da Cultura Popular, com o propósito de preservar o Patrimônio da Cultura Popular local, como também de promover articulação da Política Nacional de Patrimônio Cultural, em prol da ressignificação de expressões de cultura popular enquanto estratégia para o fortalecimento territorial, na perspectiva do desenvolvimento local sustentável da região (SANTOS, 2015).

Brandão e Streck (2006, p.113) nos dizem que as metodologias participativas, também conhecidas como pesquisa participante são “uma proposta metodológica inserida em uma estratégia de ação definida, que envolve seus beneficiários na produção de conhecimentos”.

Neste projeto, a pesquisa participante foi realizada através de práticas intercomunicacionais entre os envolvidos/as (estudantes, professores/as e sujeitos do projeto) apresentando suas ideias e soluções de forma colaborativa, cada um com seu conhecimento especial e diferenciado na

busca de transformações não imediatistas, mas construídas pela relação e por posicionamentos de humanidade, criticidade e protagonismo. Como dizem Brandão e Streck (2006, p.164) “a metodologia de extensão terá tudo a ganhar se reforçarmos suas dimensões participativas, crítica e emancipatória”. As metodologias, enquanto sistematizações da pesquisa-ação tornaram-se alvo de experiências no projeto de extensão o RECOSEC (**Reducativa, empreendedora e colaborativa no secretariado**), desde 2015, com os seguintes procedimentos participativos adotados:

- Revisão de Experiências com Vista ao Futuro (REI-F):

Método de pesquisa histórica do [tempo] recente [que visa] construir [...] descrições, interpretações e propostas de mudanças de uma situação, encarando o passado recente com um futuro (bonito) aceitável por todos os setores envolvidos. É um processo *transformador* porque busca alcançar as situações desejadas e, *formador*, porque acrescenta o auto-conhecimento de atores enquanto sujeitos transformadores da sua situação (ULLOA FORERO, 2015, p. 01, grifo do autor).

- FUTUREO, igualmente uma metodologia participativa, derivou das práticas do REI-F e constitui-se em:

Um processo de construção gradual e consensual, de uma bonita imagem-horizonte [sonho bonito], seja de uma comunidade territorial, uma comunidade não territorial, uma organização, uma família, um coletivo ou situação atual X (ULLOA FORERO, 2015, p. 01).

Ambos os procedimentos metodológicos têm como princípios: a participação, a responsabilidade, o protagonismo e a prática de forma reflexiva, a partir da relação construída entre os extensionistas e a comunidade, princípios estes que constituem um processo educativo emancipatório (FREIRE, 1996; 2013) do projeto de extensão e, conseqüentemente, da educação para o empreendedorismo secretarial que de forma sistêmica estabelece-se a partir deste.

As metodologias apresentadas (REI-F e FUTUREO), foram elementos de mediação da Jornada de Redes Formativas, que ação empreendedora liderada pelo secretariado e protagonizada colaborativamente em dois momentos: I) em uma escola municipal de Rio Tinto, em alusão a Marcha das Mulheres Negras de 2015; II) na própria universidade, relacionada à Cultura Hip Hop, precedida de formação (círculos de cultura) para o público específico de cultura.

Destarte, tais experiências no âmbito do projeto de extensão impactaram em debates, núcleo de estudos e experiências que geraram conhecimentos na interseção da interdisciplinaridade e experiência para seus participantes, refletindo na prática em fonte inovadora de aprendizagem empreendedora e um fluente campo de relação entre extensionistas (professores e estudantes) e a comunidade local.

#### **4 Procedimentos Metodológicos**

Esta pesquisa foi desenvolvida, inicialmente, em dados alcançados mediante pesquisa bibliográfica e, na seqüência, por pesquisa de campo. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória, tendo como consequência um estudo de caso (VAZ, 2014). Para a pesquisa foram abordados/as os/as estudantes que atuaram no projeto de extensão o RECOSEC, desde o ano de 2014. A extensão em observação –

o projeto RECOSEC – parte do Secretariado juntamente com outras áreas do saber de forma interdisciplinar e busca empreender junto à cultura popular local que tem, segundo Konder (2008, p. 15 apud SANTOS, 2015, p. 5), “na história [...] o processo transformador da condição humana e das estruturas sociais”. Com isso buscou-se fazer uso dos relatos de experiência a partir das narrativas das estudantes extensionistas associadas às metodologias participativas.

A coleta de dados deu-se a partir de uma reunião grupo focal (VAZ, 2014), na qual as narrativas gravadas, devidamente autorizadas pelos sujeitos da pesquisa “como uma maneira mais prática de colher os depoimentos e mantê-los à disposição para uso, possuindo o relato por inteiro (...) não correndo o risco de perder alguma informação, caso tivesse que, somente transcrever aquilo que ouvia, sem poder gravar” (VAZ, 2014, p. 18). Em seguida foi feita uma análise dos dados a partir das respostas obtidas na entrevista pelos sujeitos da pesquisa por meio da abordagem qualitativa visto que, segundo Vaz (2014, p. 25), “... permite uma análise mais aprofundada dos temas em questão”. Para tanto, fez-se uso da *análise de conteúdo* (MINAYO, 2009) enquanto metodologia qualitativa usada preferencialmente para analisar e categorizar dados vindos de fenômenos sociais e humanos, e técnica possível para o trato de dados na sequência descritos e interpretados.

## **5 Análise dos Dados**

Após observarmos a “evolução” secretarial, os conceitos do empreendedorismo, o conceito sobre empreendedorismo secretarial e a contribuição das metodologias participativas nos projetos de extensão, passamos à análise com base na entrevista oral com as discentes do curso de Secretariado Executivo Bilíngue (SEB)

que fazem parte da amostra investigativa, tendo finalidade responder ao seguinte problema de pesquisa: **de que maneira as metodologias participativas contribuem para impulsionar a educação para o empreendedorismo no secretariado?**

De início apresentaremos algumas informações relacionadas aos sujeitos da pesquisa. No momento da coleta de dados, registrou-se que as discentes (público-alvo deste estudo) cursavam o 7º período do curso de Secretariado Executivo Bilíngue da UFPB. A discente A possuía 30 anos, a discente B, 25 anos e a discente C, possuía 24 anos todas residentes na região de execução do projeto de extensão.

Considerando que umas das competências do profissional de Secretariado é o empreendedorismo, foi proposto que as discentes **falasses seus conceitos (entendimentos) sobre o empreendedorismo secretarial**. Assim, relatou a discente A e as demais concordaram com a seguinte concepção:

Eu acho que o empreendedorismo secretarial é o secretário atuante nas organizações, enquanto ele consegue visualizar uma oportunidade ou criar oportunidades naquele âmbito organizacional (Discente A).

Neste sentido, podemos correlacionar o que foi exposto, com o conceito de Dornelas (2008) que traz “o empreendedorismo secretarial como um processo dinâmico, capaz de gerar grandes conhecimentos, não só pessoal e profissional como também acadêmico; tem como características o poder de ser visionário, possui a visão do negócio como base para seu planejamento [...]”.

Entretanto, pela pesquisa teórica, foi possível perceber que o empreendedorismo secretarial caminha também para o desenvolvimento de conhecimentos através da capacidade de

transformar desafios em oportunidades por intermédio de objetivos e resultados, tendo como características: assumir riscos, alcançar metas, dedicação, iniciativa, domínio do uso de recursos, dentre outros.

Sobre o questionamento acerca dos **conhecimentos específicos do secretariado associados as demandas empreendedoras do projeto**, as estudantes responderam que:

O projeto é bem ligado a tecnologia sociocultural, usando email-s, mala direta, computação em nuvens entre outras. E mesmo tendo passado pela disciplina de introdução a informática, não estávamos preparadas para por em prática situações ligadas à informática e internet, sendo assim, o projeto nos proporcionou uma melhor aprendizagem (Todas as discentes).

Sobre a mesma pergunta, citaram ainda que o projeto de extensão trouxe para a vida acadêmica conhecimentos específicos do secretariado:

Usamos conhecimentos de Gestão Secretarial, Técnicas secretariais, Gestão de documentos, Organização de eventos, Cerimonial, planejamento e a Informática. É uma forma segura de refletirmos, na prática, o conhecimento aprendido em sala e no grupo de estudos. (Todas as discentes).

Inferese que o projeto de extensão faz uso de conhecimentos específicos vindos do secretariado, facilitando assim uma apreensão prática de conceitos teóricos de outras áreas. É importante dizer que estes conhecimentos de outras áreas também são vistos em sala de aula. Mas, a reflexão aqui é que, muito embora as estudantes já tivessem visto teoricamente, se sentiram inseguras na prática.

Para a compreensão das práticas empreendedoras vivenciadas pelas extensionistas durante suas atuações no projeto RECOSEC, perguntamos **a partir da sua atuação como extensionista, você poderia descrever práticas do empreendedorismo secretarial.** Obteve-se:

O objetivo máximo do projeto era o resgate da cultura popular de Mamanguape que no caso já estava posto e escrito no projeto (...), nesse momento de escrever o projeto que tem a ideia do empreendedorismo, ela encontrou um problema e pensou numa solução para ser construído colaborativamente, como é o trabalho do projeto. [A cidade] passava por uma situação onde a cultura local não mais existia, as pessoas não davam valor e o que tinham vivido anteriormente teria sido esquecido, então foi pensado em reconstruir esses momentos. Foram oferecidos aos agentes culturais cursos de capacitação, para através disso, ser possível reavivar a cultura da cidade. O projeto de 2014 foi o empreendedorismo materializado (Discente A).

O projeto de extensão atua com outras metodologias participativas que não são apenas o REI-F e o FUTUREO (ULLOA, 2015). Notou-se também que o projeto RECOSEC além de ser colaborativo (CRUZ NETO, 2013), tem certa inclinação para a Inovação Pedagógica (SANTOS, 2010, p.60) vez que “como parte do processo multidimensional de mudança educacional em um campo interdisciplinar, de modo que as ações legitimadas enquanto processo de inovação sejam capazes de transformar o espaço no qual habitam, assim como de transformarem-se a si próprias”, bem como que foi possível perceber práticas empreendedoras sociais e culturais desenvolvidas no projeto, e que trouxeram para as extensionistas o caráter participativo social, como se refere



Melo Neto (2002 apud SANTOS et. al. 2015) sobre a Extensão.

Sobre a pergunta  **você poderia citar de forma específica, possíveis contribuições do projeto de extensão na formação profissional?** Responderam que o projeto foi muito válido, pois puderam por em práticas situações que apenas eram vistas teoricamente em sala de aula. Em relatos, as extensionistas descrevem as contribuições na formação profissional, vividas no projeto:

O [projeto] profissionalmente me proporcionou ser uma pessoa mais dinâmica buscar novas coisas, enfrentar as barreiras que surgiam ao longo do projeto perante as atividades, pois é um projeto que demanda bastante trabalho, a gente aprende [na ação interdisciplinar] que as barreiras servem para serem quebradas. Hoje não sou formada ainda, mais essa experiência vou levar para o resto da minha vida como referência de sonho, trabalho coletivo e percepção de que a universidade não é apenas sala de aula. As questões de coisas mínimas como, responder um e-mail, prontidão em atividades, compromisso e teste prévio para fazer a tarefa de forma assertiva, eu acho que isso deixa muito na gente, porque às vezes não levamos muito a sério, por estar na universidade, por uma coisa ou outra, mais o projeto nos mostra que devemos levar a sério como se fosse uma atuação profissional (Discente A).

Responsabilidade. A partir do momento que foi aceito o compromisso assinou o termo (de compromisso), a obrigação era cumpri-lo e assim hoje, tenho muito mais calma em relação a pensar e desenvolver alguma tarefa. Desenvolver o comportamento emocional. (Discente B)

Trouxe do projeto os contatos nas formações, pois nós íamos atrás das pessoas, nós buscávamos contatos, conhecemos mais o curso, as instituições que tem interesse, e as que não têm em trabalhar conosco, desenvolvemos nosso comprometimento, e os contatos (sobretudo, prefeituras) são muito válidos para a profissão, a comunicação como habilidade e a habilidade interpessoal. Mas o bacana é que fomos percebendo isso a cada etapa do projeto. Ninguém chegou e impôs: é assim! (Discente C).

Diante dos relatos acima das entrevistadas, as extensionistas puderam vivenciar na prática e dentro do projeto, algumas atuações do profissional de secretariado empreendedor como: planejamento, organização, criatividade, determinação, vontade de aprender, responsabilidades éticas do seu exercício profissional (BRASIL, 2005), dentre outras.

## 6 Considerações Finais

Na busca de **identificar quais conhecimentos específicos do secretariado podem ser relacionados ao empreendedorismo secretarial**, percebe-se que:

O empreendedorismo secretarial ainda é passível de um vasto caminho de investigação teórica. Este caminho vem acontecendo, mas parece ainda de forma tímida, na região onde o estudo de caso (Mamanguape-PB) foi relacionado. Sendo assim, percebe-se um profícuo campo de investigação teórico-metodológica. Infere-se sobre tal escassa identificação por parte dos estudantes de secretariado pelo quantitativo reduzido de docentes da área que abordam, teoricamente, esse campo investigativo, como também um pré-conceito de que empreender cabe apenas a quem é tido como líder nato –

administrador, engenheiro, médico, etc. Que nem sempre o é!), o que gera pouca percepção da prática de um comportamento voltado para o protagonismo, por exemplo. Essas são questões que devem ser debatidas em pesquisas futuras.

Em relação ao objetivo de **descrever práticas do empreendedorismo secretarial realizadas na extensão universitária, bem como suas contribuições na formação empreendedora do Secretariado**, chegou-se à reflexão de que mesmo sendo o empreendedorismo uma área de atuação secretarial, conforme pudemos ver nas DCN's, como o profissional de secretariado poderá apreender a ser um/a empreendedor/a se não houver um caminho teórico-formativo para a Educação para o empreendedorismo secretarial? As descrições registradas nos levaram a mencionar que:

- A organização de eventos e as práticas de extensão demonstram fortes possibilidades de ações empreendedoras, porém não há muita clareza na compreensão dos/das estudantes e futuros profissionais, sobre quais bases teóricas, metodológicas e práticas se relacionam para um caminho claro sobre a Educação para o empreendedorismo secretarial, o que não significa que isto não esteja ocorrendo;

- O profissional de Secretariado, em sua atuação principal, precisa dominar práticas tecnológicas importantes para o exercício secretarial (mala direta, e-mails, computação em nuvens, informática em forma geral). O curso demonstra isso quando oferta disciplinas dessa natureza, mas pela fala das entrevistadas, não se consegue perceber esta aprendizagem na prática (apenas na teoria, o que às vezes inviabiliza a concretude da aprendizagem).

É importante ressaltar que, muito embora o empreendedorismo esteja presente no curso, ao longo deste, tem sido possível identificar práticas retraídas sobre o assunto (na Extensão e nos Eventos). Os eventos são muito faustuosos, mas são aqui classificados como *retraídos* juntamente com a

Extensão pelo fato de ser uma prática empreendedora que somente acontece quando estamos perto de concluir o curso (para o caso dos Eventos) ou que o número de estudantes que têm acesso é ínfimo (no caso da Extensão).

Seria muito interessante a busca, o interesse e a divulgação, de mais pesquisas sobre o tema em questão, devido à grande fonte de conhecimento, experiência, aprendizagem empreendedora e oportunidades, que os projetos de extensão promovem. Para além das teorias, percebo a necessidade de evidência de ações nas diversas disciplinas da graduação sobre o empreendedorismo secretarial.

## Referências

**ABPSEC. Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado.** Disponível em:

<<http://www.abpsec.com.br/abpsec/index.php/a-pesquisa/repository/search>>. Acesso em: 18 fev. 2016.

**BRANDÃO, Carlos Rodrigues. Pesquisa participante.** 3. ed. São Paulo: brasiliense, 1981.

**BRANDÃO, Carlos Rodrigues; STRECK, Danilo Romeu.**

**Pesquisa Participante: O Saber da Partilha.** Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2006.

**BRASIL. Secretariado Executivo. Ministério da educação, conselho nacional de educação, câmara de educação superior.** Resolução N° 3, de 23 de Junho de 2005.

**COSTA, André Galindo da; TONELO, Daniel. Filosofia da ciência e mudança de paradigma: uma breve revisão de literatura.** Disponível em:<

<http://seer.fclar.unesp.br/temasadm/article/download/6179/4644>>. Acesso em: 06 Dez 2016.

**CRUZ NETO, G; TSCHA, E. Células empreendedoras: transformando o mundo através de uma educação pautada na gestão colaborativa do conhecimento - Volume 4, Educação**

Empreendedora, da Coletânea Pequenos Negócios - Desafios e Perspectivas, 2013.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo:** transformando ideias em negócios.

3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

DURANTE, Daniela Giaretta (Org.). **A pesquisa em Secretariado: cenários**, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Editora Universitária. Passo Fundo, 2012.

E-MEC. **Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados**, 2013. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>> Acesso em 18 fev. 2016.

EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, AUTOGESTÃO E EDUCAÇÃO POPULA. **Extensão universitária:** um trabalho social útil. Disponível em:

<[http://www.prac.ufpb.br/copac/extelar/producao\\_academica/livros/pa\\_1\\_2004\\_extensao\\_universitaria\\_autogestao\\_e\\_educacao\\_pop.pdf](http://www.prac.ufpb.br/copac/extelar/producao_academica/livros/pa_1_2004_extensao_universitaria_autogestao_e_educacao_pop.pdf)> . Acesso em 15 mar. 2016.

FENASSEC. Federação Nacional das Secretárias e Secretários. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/>> . Acesso em: 19 fev. 2016.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação?** Tradução de Rosisca Darcy de Oliveira ; prefácio de Jacques Chonchol. 7<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1983 93 p. (O Mundo, Hoje, v. 24). I. Agricultura-Serviço de extensão 2. Educação rural I. Título II. Série.

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

GRAMSCI, Antônio. **Concepção dialética da história**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

HALL, Stuart. A centralidade da cultura: notas sobre as revoluções culturais do nosso tempo **Educação & Cultura**, v. 22, n° 2, Jul/dez, 1997.

KONDER, Leandro. **O que é dialética**. 25<sup>a</sup> Ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 2008.

LEITE, Emanuel, 1995. **O fenômeno do empreendedorismo**. 3. ed. Recife: Bagaço, 2002.

MARTINS, Cibele Barsalini; MACCARI, Emerson Antonio; SILVA, Altieres de Oliveira; TODOROV, Maria do Carmo Assis. Retrato dos periódicos científicos de Secretariado no Brasil. **EccoS – Revista Científica**. São Paulo, n.34, p. 63-83, maio/ago, 2014.

MEDEIROS; João Bosco. **Manual da secretaria**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MELO NETO, José Francisco. **HERÁCLITO: um diálogo com o movimento**. João Pessoa: Editora Universitária, 1996.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.); DESLANDES, Romeu Gomes. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

MOREIRA, Katia Denise; SANTOS, Ana Kris dos; NETO, Luís Moretto. **Profissional de Secretariado empreendedor: um agente de mudanças**. Revista de gestão em Secretariado (GESEC). São Paulo, v.6, n.1, p168-186, jan/abr. 2015.

MOURA, Patrícia Soares de; CIELO, Ivanete Daga, SCHMIDT, Carla Maria Schmidt. **Formação empreendedora: uma análise nos cursos de secretariado executivo**. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 79-91, n. 7, 2011.

NONATO, Júnior, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

RIBEIRO, Wallace Carvalho; LOBATO Wolney, LIBERATO, Rita de Cássia. **Paradigma tradicional e paradigma emergente: algumas implicações na educação**. Rev. Ensaio - Belo Horizonte, v.12, n.01, p.27-42, jan-abr 2010.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Maria Luzitana Conceição dos. **Inovação pedagógica e sustentabilidade na educação superior**: um estudo de caso do programa de fortalecimento acadêmico da universidade de Pernambuco. 2010. 240 f. Dissertação (Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável) – Universidade de Pernambuco, Recife. 2010.

SANTOS, Maria Luzitana Conceição dos; SANTIAGO, Cibelle da Silva; SILVA, Raiane de Sousa; SILVA, Mirian Carvalho de. A relação extensão-pesquisa, metodologias participativas e assessoria interdisciplinar. **IV Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado – ENASEC**, Londrina, Out/2015.

SANTOS, Maria Luzitana Conceição dos. **A extensão-pesquisa e as metodologias participativas protagonizadas pela Assessoria Interdisciplinar**. In: DURANTE, MARTINS, CANTAROTTI, 2016. **Pesquisa em Secretariado**. Fortaleza: Edições UFC, 2016.

SANTOS, Maria Luzitana Conceição dos. **Projeto Rede Educativa Empreendedora e Colaborativa no Secretariado (RECOSEC) na articulação da política de patrimônio cultural de cidades do Vale do Mamanguape** – PB, 2015. Projeto Proext 2016.

SECRETARIADO EXECUTIVO BILINGUE. **Manual para elaboração de trabalhos de conclusão de curso**. Mamanguape, PB: UFPB- CCAE, 2012.

SILVIA, Anderson Duarte da. **O secretário empreendedor e a relação com epistemologia secretarial**: um olhar sobre os avanços e contribuições, a partir do comportamento empreendedor. Monografia (Graduação)-UFPB/CCAЕ, Mamanguape, 2015.

SOUZA, Eduardo César Pereira; GALINDO, Alexandre Gomes; MARTINS, Cibele Barsalini. A Produção Acadêmico-Científica no Campo do Secretariado: **Mapeamento de Dissertações e Teses no Período de 1999 a**

2013. Revista de Administração Geral. v.1, n.1, p. 154 - 173, 2015.

TEIXEIRA, Cláudia Manuela Mendes. Tese de mestrado: **um estudo sobre o projeto nacional de educação para o empreendedorismo**. Universidade de Coimbra:

Coimbra, 2012. Disponível em:

<<https://www.google.com.br/#q=+TEIXEIRA%2CCI%C3%A1udia+Manuela+Mendes.Tese+de+mestrado:Um+estudo+sobre+o+projeto+nacional+de+educa%C3%A7%C3%A3o+para+o+empreendedorismo.Universidade+de+Coimbra:+Coimbra%2C2012>>. Acesso em: 22 jul. 2015.

TODA MATÉRIA. Disponível em:

<<http://www.todamateria.com.br/revolucao-industrial/>>.

Acesso em: 15 Abr. 2016.

ULLOA FORERO, Luis Felipe. **Protagonismo**: desde adelante, desde atrás, desde todas as partes. Jinotepe, Nicaragua: Fondo Editora Libros para niños, 2009.

\_\_\_\_\_. **Siete Pláticas sobre las organizaciones humanas**.

Tegucigalpa, Honduras: Editora Guaymuras, 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SANTA CRUZ.

Mestrado de cultura e turismo. **Metodologia**

**Científica**. <<http://pt.slideshare.net/renatacopi/metodologia-do-trabalho-cientifico-14640111>> Acesso em: 04 dez. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Resolução

61/2014. Disponível em:

<[http://www.ufpb.br/sods/consepe/resolu/2014/Rsep61\\_2014.pdf](http://www.ufpb.br/sods/consepe/resolu/2014/Rsep61_2014.pdf)>. Acesso em: 04 Mar. 2016

VAZ, Caroline de Fátima Matiello. **Trajetórias profissionais na docência do curso de secretariado executivo**: narrativas de professores. 2014. 103 f. Dissertação (Mestrado em educação). Universidade de Passo Fundo, 2014.

VENDRAMINI, Célia Regina. O sentido da pesquisa no MST.

In: DALMAGRO, Sandra Luciana (Org.). **II Seminário**

**Nacional**: o MST e a pesquisa. Cadernos do Instituto Técnico



de Capacitação e Pesquisa de Reforma Agrária, Ano II, n. 14.  
Veranópolis: ITERRA, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de  
pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1998, p.45.

# A FORMAÇÃO DO SECRETARIADO NO CHILE

Maika Bueque ZAMPIER<sup>66</sup>

Ruth Marcela Bown CUELLO<sup>67</sup>

Jéssica das Silva ALVES<sup>68</sup>

## 1 Introdução

Sabemos que no Brasil há diversos cursos de Secretariado a nível técnico e superior, além da profissão ser regulamentada pela lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96 e possuir código de ética profissional publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989. Possuímos também sindicatos em alguns estados brasileiros e a Federação Nacional de Secretárias e Secretários (FENASSEC), além de estarmos inclusos na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

Vivenciando e conhecendo a formação e organização dos profissionais de Secretariado do Brasil, surge a inquietude de encontrar informações sobre a profissão em outros países, nesse caso em específico, no Chile.

A pesquisa se justifica pelo interesse em trazer informações sobre a formação em Secretariado de outro país. Isso nos proporcionou conhecimentos relevantes sobre a profissão e o perfil profissional do Secretariado no Chile, trazendo desenvolvimento e enriquecimento para a pesquisa na área de Secretariado.

---

<sup>66</sup> Prof.<sup>a</sup> do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.  
prof.maika@gmail.com

<sup>67</sup> Prof. <sup>a</sup> do Departamento de Letras - CCAE UFPB. prof.maika@gmail.com

<sup>68</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
jessica.seb.ufpb@gmail.com

Com essa pesquisa, desejamos responder à seguinte pergunta-problema: como as instituições de ensino chilenas preparam os profissionais do Secretariado para o mundo do trabalho? Para a realização dessa pesquisa, destacou-se o seguinte objetivo geral: Observar a formação acadêmica dos profissionais de secretariado do Chile. Para os objetivos específicos temos: 1) Levantar informações sobre a profissão do Secretariado do Chile 2) Entender a organização das instituições de educação do Chile e dos cursos de Secretariado 3) Listar instituições que oferecem o curso de secretariado no Chile e 4) Observar as disciplinas dos cursos de secretariado, para entender a formação desses profissionais.

Inicialmente abordaremos questões relacionadas ao histórico da profissão do secretariado, trazendo informações também sobre a existência ou inexistência de sindicatos, federações, regulamentação e reconhecimento da profissão no Chile. No segundo capítulo, traremos informações sobre a organização do ensino superior chileno e de instituições que oferecem os cursos de secretariado, para, posteriormente, apresentar as matrizes curriculares dos cursos e fazer uma análise das disciplinas ofertadas para podermos entender como os profissionais de secretariado do Chile são preparados.

Nossa proposta é algo inovador para a área de Secretariado Executivo, pois não encontramos bibliografias e pesquisas que trazem informações do secretariado no Chile. A partir do nosso trabalho, buscamos adquirir conhecimentos iniciais sobre o secretariado na América Latina aumentando a bibliografia nacional e internacional para que futuras pesquisas acadêmicas na área de Secretariado sejam exploradas.

## **2 O Secretariado no Chile**

A profissão de Secretariado no Chile não possui um registro oficial, por esse motivo, as informações são

insuficientes e não há muita bibliografia para consulta. De acordo com Castañeda Saldivia e Hernández Maulen (2011, pag.18, tradução nossa), “Em nosso país, não existe uma história oficial ou de outra índole, sobre as secretarias. Só foi possível localizar o website da Federação de Secretárias do Chile [www.fesechi.cl](http://www.fesechi.cl)”, [...].<sup>69</sup>

De acordo com pesquisas a documentos realizadas pela internet, há algumas informações que a história do secretariado no Chile está ligada à invenção da máquina de escrever de Christopher Sholes o ano de 1873. Outra informação encontrada e conhecida mundialmente é sobre o período de guerras que fizeram com que os homens deixassem suas esposas e filhos para lutar. Diante disso, muitas mulheres começaram a se dedicar à digitação, taquigrafia e telegrafia e a trabalhar em fábricas para manter sua família, isso se tornou um ponto crucial para a entrada da mulher no mercado de trabalho na função de secretária.

Com o passar do tempo, os direitos dos profissionais de secretariado foram reconhecidos desde a criação da Associação Nacional de Secretarias dos Estados Unidos no ano de 1942. Essa associação teve como objetivo principal promover o profissionalismo e reconhecimento dessa função. O reconhecimento só teve caráter internacional, de fato, no ano de 1952, após ter sido criado um dia em homenagem ao profissional de Secretariado.

Após esse período que trouxe o reconhecimento da profissão, as mulheres começaram a exigir salários mais justos, melhores posições de trabalho e igualdade de oportunidades, além de procurar cursos de capacitação para

---

<sup>69</sup>De acordo Castañeda Saldivia e Hernández Maulen (2011, pag.18), “En nuestro país, no existe una historia oficial ni de otra índole, acerca de las secretarias. Sólo fue posible ubicar el sitio en Internet de la Federación de Secretarias de Chile ([www.fesechi.cl](http://www.fesechi.cl)), [...].”

melhorar o seu trabalho com o intuito de se organizar profissionalmente.

No Chile e na Argentina, as secretárias também haviam começado a se organizar de maneira que um ano as de um país se responsabilizavam para realizar um evento de capacitação ao qual assistiam as do outro e vice-versa. Esses eventos proporcionaram também uma troca de preocupações relacionadas a problemas comuns, insegurança trabalhista, falta de planos de estudos e capacitação, falta de normas de proteção governamentais, pouco reconhecimento ao seu trabalho e além do intangível, a necessidade de dignificar a carreira de secretariado, e tudo isso requeria organização. (RHINA DE TORRES, FIAS, 2008, tradução nossa)<sup>70</sup>

Ainda de acordo com Rhina de Torres (2008), as primeiras associações responsáveis pelas reuniões iniciais para impulsionar o movimento foram as do Chile e do México. No México, no ano de 1968, mais precisamente no mês de maio, foi realizada a primeira reunião internacional com as associações da Colômbia, Costa Rica, Peru e Venezuela, tendo por finalidade a criação de um comitê internacional para dar andamento ao trabalho anteriormente iniciado. No ano de 1968, o Chile organizou a primeira Convenção Interamericana

---

<sup>70</sup>En Chile y Argentina las secretarias también habían empezado a organizarse, de tal manera que un año las de un país se responsabilizaban por realizar un evento de capacitación al cual asistían las del otro y vice-versa. Esos eventos propiciaron además el intercambio de inquietudes relacionadas con problemas comunes, inseguridad de tipo laboral, falta de planes de estudio y capacitación, falta de normas de protección gubernamentales, poco reconocimiento empresarial a su trabajo, y más allá lo intangible, la necesidad de dignificar la carrera secretarial, y todo eso reclamaba organización. (RHINA DE TORRES, 2008)

de Secretárias onde estiveram presentes cinco associações que foram à Argentina, Uruguai, Equador, Peru e México. Nessa convenção, ficou decidido que o comitê organizador do evento seria presidido por Martha Cienfuegos do Chile, ficando acordado com as associações presentes que estas ficariam responsáveis por convidar todas as associações de secretárias dos países latino-americanos para participar do primeiro congresso latino-americano de secretárias, que foi realizado posteriormente na Argentina em abril de 1970.

Como afirma Rhina Torres (2008), no dia 26 de abril do ano de 1970 foi realizado na Argentina (Buenos Aires), o primeiro Congresso latino-americano de Secretárias. O evento teve a participação de vários países e teve como objetivo principal constituir a *Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias (FIAS)*. No evento ficou acordado comemorar todos os anos nessa mesma data o nascimento da FIAS e o dia da Secretária Interamericana.

Atualmente a FIAS fica localizada em duas zonas, a primeira fica na sede em Santo Domingo na República Dominicana, a segunda, fica no Peru. De acordo com o seu site: “Um dos objetivos da FIAS é apoiar para que o secretariado seja reconhecido oficialmente como profissão em cada um dos países-membros”.

Após o surgimento da FIAS, criou-se a *Federación de Colegios de Secretarias do Chile F.H. (Fesechi)*, De acordo com Castañeda Saldivia e Estefanía Hernández Maulen (Santiago de Chile, 2011, tradução nossa), “A Fesechi nasceu no ano de 1971, com o propósito de agrupar todas as secretárias e fazer reengenharia dentro do âmbito, que permitiria entregar ferramentas necessárias para essa profissão”.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup>De acuerdo com Castañeda Saldivia e Estefanía Hernández Maulen (Santiago de Chile, 2011), La Feseche nació el año 1971, com el propósito de agrupar a todas las secretarias y hacer una reingeniería dentro del

A Fesechi produz boletins informativos mensais na sua página virtual através do site ([www.fesechi.cl](http://www.fesechi.cl)), nesses informativos são divulgadas atividades realizadas pela federação, eventos, congressos, cursos de capacitação e etc. De acordo com o boletim da Fesechi (2016), os associados que pertencem à rede de colégios de secretárias de diversas regiões do Chile atualmente são: Colégio de Arica, Colégio de Iquique, Colégio de Rancagua, Colégio de Temuco.

Apesar do Chile possuir a Fesechi, não foram encontrados sindicatos nem regulamentação específica para os profissionais de Secretariado. Segundo Neiva e D' Elia (2009), “Além do Brasil, só a Espanha tem regulamentação profissional. Os países que tem código de ética específico para a profissão são: Espanha, Estados Unidos e África do Sul”.

Tendo em vista a ausência de sindicatos e regulamentação específica para a profissão, constatamos que o secretariado no Chile está inserido na área profissional da administração e comércio, assim como as profissões de contabilidade e as voltadas para a atividade turística como turismo, hotelaria e gastronomia e a área de agropecuária.

### **3 As Instituições de Educação no Chile e os Cursos de Secretariado**

O sistema de ensino superior chileno possui três tipos de instituições: Universidades, Institutos Profissionais (IP) e Centros de Formação Técnica (CFT). De acordo com o site do Conselho Nacional de Educação (2016), no país existem 60 universidades, 43 institutos profissionais e 54 centros de formação técnica que são reconhecidos e estão em funcionamento, fora as que estão em processo de fechamento. A principal diferença entre essas instituições são os títulos

---

âmbito, que permitiera entregar herramientas necesarias para esta profesión.

acadêmicos que cada uma pode oferecer ao estudante.

De acordo com o artigo 35 da lei orgânica constitucional de ensino nº 18.962:

As instituições de ensino superior reconhecidas oficialmente concedem graus técnicos de nível superior, títulos profissionais e graus acadêmicos de nível superior, conforme o caso. Os centros de formação técnica só podem conceder o título de técnico de nível superior. Os institutos profissionais só podem conceder qualificações profissionais àquelas que não exigem bacharelado e títulos técnicos de nível superior em áreas que não concedem as anteriores. As universidades podem conceder títulos profissionais e todos os tipos de graus acadêmicos, em particular, grau de bacharel mestre e doutor” (CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 2016, tradução nossa).<sup>72</sup>

As universidades chilenas se diferenciam das outras instituições de ensino que são os institutos profissionais e os centros de formação técnica porque só elas podem conceder aos estudantes os títulos acadêmicos determinados por lei, que são: grau de bacharel, mestre e doutor. De acordo com o site do ministério de educação (2016), existem três tipos de universidades no Chile, são elas:

---

<sup>72</sup>Los establecimientos de educación superior reconocidos oficialmente otorgarán títulos técnicos de nivel superior, títulos profesionales y grados académicos, según corresponda. Los centros de formación técnica sólo podrán otorgar el título de técnico de nivel superior. Los institutos profesionales sólo podrán otorgar títulos profesionales de aquellos que no requieran licenciatura, y títulos técnicos de nivel superior en las áreas en que otorgan los anteriores. Las universidades podrán otorgar títulos profesionales y toda clase de grados académicos en especial, de licenciado, magíster y doctor (CONSEJO NACIONAL DEL EDUCACIÓN, 2016).



**Universidades estaduais:** criadas por lei, pertencem ao estado do Chile. São 16 instituições. **Universidades particulares com suporte do estado:** são universidades privadas criadas antes de 1980 ou derivadas a partir delas. Hoje são 9. **Universidades Privadas:** são todas as universidades criadas depois de 1980, a partir do estabelecido na DFL 1 de 1980 ou a Lei 18.962 de 1990. São 34.(MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2016)<sup>73</sup>

Vale salientar que apesar do Chile ter universidades públicas, elas não são gratuitas. Os Institutos Profissionais são instituições que oferecem carreiras profissionais técnicas e de nível superior como as da universidade, mas a diferença entre elas é que não podem entregar os títulos acadêmicos fornecidos pela universidade. Os cursos profissionais desses institutos têm uma duração de oito semestres, ou seja, quatro anos. Já os cursos de nível técnico possuem duração de quatro a seis semestres, ou seja, de dois a três anos.

**Carreira Profissional:** Aqueles que dão uma formação geral e científica para o desempenho profissional adequado, e pode obter-se na universidade ou um IP. No entanto, há um conjunto de títulos profissionais definidos por lei que exigem ter obtido previamente o grau acadêmico de bacharel, por isso, nesses casos, só pode ser concedido por uma universidade. **Carreira Técnica:** Trata-se de carreiras que conferem as habilidades e conhecimentos necessários para trabalhar em uma

---

<sup>73</sup>**Universidades Estatales:** creadas por ley, pertenecen al Estado de Chile. Son 16 instituciones. **Universidades Particulares con Aporte del Estado:** Son universidades privadas creadas antes de 1980 o derivan de ellas. Hoy son 9. **Universidades Privadas:** Son todas las universidades creadas después de 1980, a partir de lo establecido em el DFL 1 de 1980 o la Ley 18.962 de 1990. Son 34 (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2016).

especialidade de apoio ao nível profissional ou se desempenhar por conta própria. Para obter o título de técnico superior se requer aprovar um programa de estudos com uma duração mínima de 1.600 horas de aulas (4 semestres). (MINISTÉRIO DE EDUCACIÓN, 2016, tradução nossa) <sup>74</sup>

Os Centros de Formação Técnica possuem cursos com duração entre quatro a seis semestres, ou seja, de dois a três anos e só podem oferecer aos estudantes títulos técnicos ou técnicos de nível superior.

Após essa breve explanação sobre o sistema de educação superior chileno e com base em pesquisas realizadas, constatou-se que no Chile não há cursos de Secretariado a nível universitário, ou seja, em Universidades, os cursos são oferecidos nos Centros de Formação Técnica e Institutos Profissionais. Como foi mencionado no capítulo anterior, não foram encontrados sindicatos nem regulamentação específica para a profissão, apesar disso, há várias instituições chilenas que oferecem cursos de secretariado de nível técnico e técnico de nível superior e de acordo com dados do Ministério de Educação, sua procura é bastante relevante. Segundo Nonato (2009 pag. 33), "Em diversos países, a formação dos Secretários passou a ser realizada em instituições de nível

---

<sup>74</sup>**Carrera Profesional:** Son las que entregan una formación general y científica para un adecuado desempeño profesional, y pueden obtenerse em la universidad o en un IP. Sin embargo, existe un conjunto de títulos profesionales definidos por ley que requieren haber obtenido previamente el grado académico de licenciado, por lo que em esos casos sólo pueden ser otorgados por una universidad. **Carrera Técnica:** Se trata de carreras que confieren la capacidad y conocimientos necesarios para desempeñarse en una especialidad de apoyo al nivel profesional, o bien desempeñarse por cuenta propia. Para obtener el título de técnico de nivel superior es necesario aprobar un programa de estudios de una duración mínima de 1.600 horas de clases (4 semestres). (MINISTÉRIO DE EDUCACIÓN, 2016)

superior, em cursos de Secretariado Executivo, Secretariado Administrativo, Assistência Administrativa, Assessoria Executiva ou assessoria à direção”.

De acordo com o quadro a seguir, poderemos observar mais detalhadamente alguns dos cursos de Secretariado que são ofertados nas instituições de ensino. O quadro contém informações sobre o nome da instituição, nomenclatura do curso, tempo de duração e onde está localizada a instituição, respectivamente.

Os cursos listados a seguir (Quadros 1 e 2) serão nosso objeto de estudo. A partir deles poderemos observar as disciplinas ministradas nos cursos de secretariado e conseqüentemente a formação desse profissional nas instituições do Chile.

**Quadro 1 - Lista de Institutos profissionais do Chile que oferecem os cursos de Secretariado**

<b>INTITUTOS PROFISSIONAIS (IP)</b>				
	<b>Nome do Instituto Profissional</b>	<b>Nome do Curso</b>	<b>Tempo de Duração</b>	<b>Cidades</b>
1	IP Chileno Norteamericano	Técnico em Assistente Executivo Bilíngue	5 Semestres	Casa Central (Santiago)
2	IP Del Vale Central	Técnico de Nível Superior em Secretariado Gerencial	5 Semestres	Sede Talca, Sede Constitución, Sede Curico, Casa Central (Concepción), Sede Chillan e Sede Buin, Sede la Serena, Sede Ovalle, Sede Santiago, Sede Los Angeles e Sede Puerto Montt.

3	IP Los Leones	Técnico de nível Superior Assistente Executivo e Gestão	5 Semestres	Sede Santiago e Viña del Mar
---	---------------	---	-------------	------------------------------

Fonte: elaborado pela autora, 2016.

Quadro 2 - Lista de Centros de Formação Técnica do Chile que oferecem os cursos de Secretariado

<b>CENTROS DE FORMAÇÃO TÉCNICA (CFT)</b>				
	<b>NOME DO CENTRO DE FORMAÇÃO TÉCNICA</b>	<b>NOME DO CURSO</b>	<b>TEMPO DE DURAÇÃO</b>	<b>LOCAL</b>
1	CFT Massachusetts	Secretariado Executivo Computacional	5 Semestres	Casa Central Talca e Sede Linares
2	CFT U. Valpo	Técnico de nível Superior em Secretariado Executivo Gerencial	5 Semestres	Casa Central Viña del Mar
3	CFT Educap	Técnico em Secretariado Executivo	5 Semestres	Casa Central (Santiago)

Fonte: elaborado pela autora, 2016.

## 4 Metodologia

O presente trabalho tem como objetivo principal observar a formação acadêmica dos profissionais de secretariado do Chile. Sendo assim, nosso foco é apresentar os cursos de secretariado e suas respectivas matrizes curriculares para verificar como esses profissionais são preparados nas

instituições chilenas. Para isso, a metodologia utilizada para a realização dessa pesquisa foi de caráter exploratório e descritiva, que segundo Gil (2002, pág. 41), “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”.

Ainda de acordo com Gil (2002), “As pesquisas descritivas são justamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática”. Foi utilizada ainda a pesquisa bibliográfica em consultas a livros de secretariado.

Foi realizada na execução desse trabalho, a pesquisa documental, pois para obter informações foi necessário entrar em sites do ministério da educação, conselho nacional de educação e instituições que possuem o curso de secretariado, além de documentos e boletins informativos no site da FIAS e Fesechi.

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaboradas de acordo com os objetivos da pesquisa. (GIL, 2002).

As matrizes curriculares coletadas nos sites das instituições, foram expostas em quadros e gráficos, caracterizando assim a pesquisa em qualitativo/quantitativo. Para Richardson, (2011, pag. 70), o método quantitativo “é frequentemente aplicado nos estudos descritivos, naqueles que procuram descobrir e classificar a relação entre as variáveis, bem como nos que investigam a relação de causalidade dos fenômenos”. Ainda para Richardson (2011, pág. 80), “[...] as investigações que se voltam para uma análise qualitativa tem

como objeto situações complexas ou estritamente particulares”.

## 5 Análises dos Dados

Para a realização da análise dos dados coletados nessa pesquisa, foi necessário verificar as matrizes curriculares dos seis cursos de secretariado das instituições anteriormente mencionadas. Isso nos possibilitou observar quais os embasamentos teóricos que são oferecidos para esses profissionais através das disciplinas ofertadas em cada curso e instituição. Essa análise de modo geral nos proporcionou a compreensão da formação do secretariado do Chile.

Para observar a formação acadêmica do secretariado, foi necessário primeiramente organizar quadros com as disciplinas de cada curso, para então, classificá-las em áreas de conhecimento. Essa observação foi feita através de gráficos feitos no excel para poder mostrar com mais visibilidade.

Para melhor compreensão, veremos a seguir, os cursos de secretariado e suas respectivas matrizes curriculares utilizados para a realização dessa pesquisa.

**Quadro 3 – Curso de Assistente Executivo Bilingue do Instituto Profissional Chileno Norteamericano.**

<b>INSTITUTO PROFISIONAL CHILENO                      NORTEAMERICANO                      CURSO TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR DE ASSISTENTE                      EXECUTIVO BILINGUE                      DURAÇÃO 5 SEMESTRES</b>				
<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>3º Semestre</b>	<b>4º Semestre</b>	<b>5º Semestre</b>
Inglês I	Inglês II	Inglês III	Inglês IV	Prática Laboral 720h pedagógicas
Gramática Inglesa I	Gramática Inglesa II	Redação Efetiva em Inglês	Redação Comercial em Inglês	

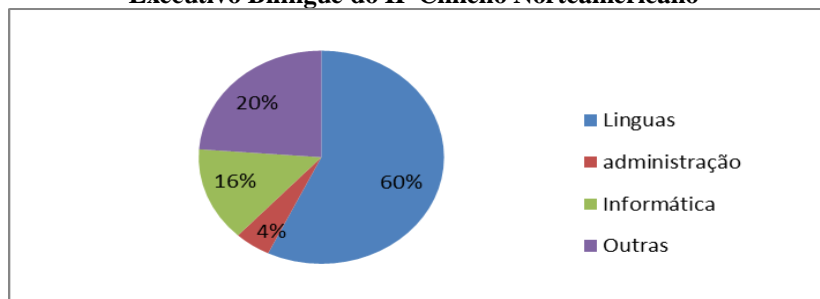
Conceitos Matemáticos	Conceitos de Contabilidade	Tradução Comercial em Inglês	Comércio Exterior	= 540h cronológicas
Administração Geral	Aplicações Computacionais I	Aplicações Computacionais II	Laboratório de Digitação e Arquivo	
Gramática Espanhola	Redação efetiva em Espanhol	Redação Comercial em Espanhol	Desenvolvimento de Competências e Normas Profissionais	

Fonte: <http://www.ipchn.cl/carreras/diurnas/asistente-ejecutivo-bilingue-diurna> (tradução nossa)

Ao observar o quadro 3, representando as disciplinas do curso de Assistente Executivo Bilingue do Instituto Profissional Chileno Norteamericano, podemos observar que o curso está estruturado em cinco semestres, organizados com vinte disciplinas e uma prática de trabalho de 720 horas.

No gráfico a seguir, poderemos visualizar mais detalhadamente a porcentagem de áreas do conhecimento que esse curso possui.

**Gráfico 1 - Áreas disciplinares do curso de Assistente Executivo Bilingue do IP Chileno Norteamericano**



De acordo com o gráfico, podemos observar que a área do conhecimento que possui mais disciplinas no curso é a de línguas, com significativos 60%, seguida da área de informática, com 16% e administração com 4%. As outras

áreas somaram-se 20%, fato esperado, visto que o curso é bilíngue.

No quadro a seguir, veremos a matriz curricular do curso oferecido pelo Instituto Profissional Del Valle Central e suas respectivas disciplinas.

**Quadro 4 – Curso de Secretariado Gerencial do Instituto Profissional del Valle Central.**

<b>INSTITUTO PROFISSIONAL DEL VALLE CENTRAL CURSO TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR EM SECRETARIADO GERENCIAL DURAÇÃO 5 SEMESTRES</b>				
<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>3º Semestre</b>	<b>4º Semestre</b>	<b>5º Semestre</b>
Administração e Estatística	Cerimonial e Protocolo	Redação Comercial	Ética	Prática de Trabalho
Digitação	Documentos Administrativos, Comerciais e Trabalho	Técnicas de Arquivo	Serviço ao Cliente	
Administração I	Administração II	RH e Trabalho em Equipe	Manejo de Aplicações na Web	
Processador de Texto I	Planilha Eletrônica	Bases de Dados e Apresentações Computacionais	Relações Públicas	Exame de Título
Habilidades para a Comunicação	Processador de Texto II	Oficina de Secretariado I	Oficina de Secretariado II	
Inglês I	Inglês II	Inglês III	Redação Comercial	

Fonte: [http://www.vallevirtual.cl/site/?page\\_id=3236#](http://www.vallevirtual.cl/site/?page_id=3236#) (tradução nossa)

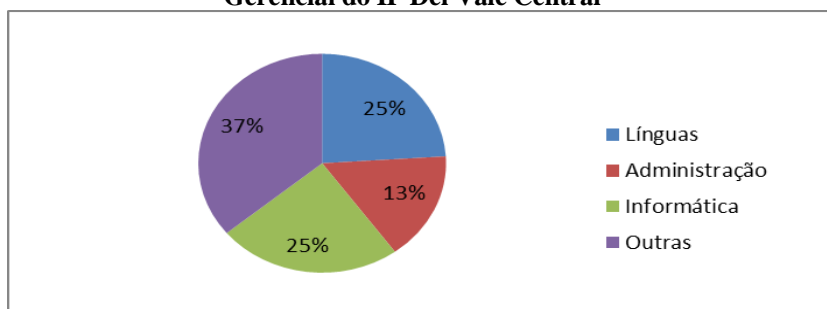
O quadro 4 está representando as disciplinas do curso de Secretariado Gerencial do Instituto Profissional Del Valle Central. O curso é estruturado em cinco semestres com vinte e



quatro disciplinas mais prática de trabalho e exame de título no último semestre. Um fato interessante é que, nesse curso, a disciplina de Administração é estudada junto à de estatística, ou seja, são duas disciplinas em uma. Observamos também que nesse curso em específico há duas disciplinas de oficinas de Secretariado.

Com relação ao curso anterior, observamos que o curso oferece mais quatro disciplinas e a área de Línguas também é bastante presente nesse curso. As áreas que mais se destacaram foram a de informática e Línguas, conforme veremos no gráfico a seguir.

**Gráfico 2 - Áreas disciplinares do curso de Secretariado Gerencial do IP Del Vale Central**



No gráfico 2, pudemos perceber que a área de línguas e informática possuem a mesma porcentagem de disciplinas, cada uma com 25%. A área de administração ficou com 13%, e as demais áreas somam-se 37%. De uma forma geral, esse curso possui disciplinas da área de secretariado, como Cerimonial e Protocolo, Técnicas de Arquivo, Redação Comercial entre outras.

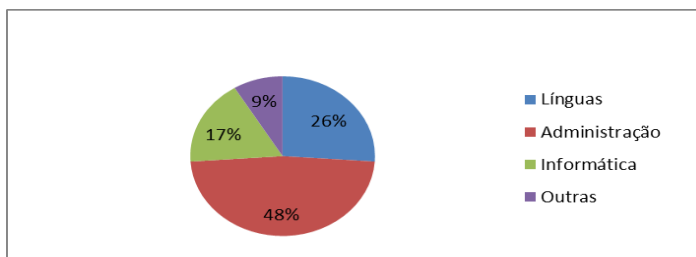
**Quadro 5 – Curso de Assistente Executivo e de Gestão do Instituto Profissional Los Leones**

<b>INSTITUTO PROFISIONAL LOS LEONES CURSO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR EM ASSISTENTE EXECUTIVO E DE GESTÃO - DURAÇÃO 5 SEMESTRES</b>				
<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>3º Semestre</b>	<b>4º Semestre</b>	<b>5º Semestre</b>
Técnicas de Comunicação Oral e Escrita I	Técnicas de Comunicação Oral e Escrita II	Oficina de Redação I	Oficina de Redação II	Prática de Trabalho 360h
Tecnologia da Informação e Comunicação I	Tecnologia da Informação e Comunicação II	Informática Aplicada I	Informática Aplicada II	
Gestão de Escritório	Controle Logística	Gestão de Assistente Executivo	Competências e Habilidades Gerenciais	
Gestão Administrativa	Contabilidade Aplicada	Marketing Estratégico	Comercio Exterior	Exame de Competências
Gestão Comercial	Gestão de Pessoas	Inglês I	Inglês II	
Competências para a Aprendizagem	Competências Pessoais e Sociais	Formação Profissional e Sociedade Sustentável		

Fonte: <http://www.ipleones.cl/carreras/asistente-ejecutivo-y-de-gestion> (tradução nossa)

No quadro 4 , observamos o curso de Assistente Executivo e de Gestão do Instituto Profissional Los Leones. O curso possui duração de cinco semestres distribuídos em vinte e três disciplinas com uma prática de trabalho de 360h (trezentos e sessenta horas) e exame de competência no último semestre. Com relação aos dois cursos vistos anteriormente, notamos que a quantidade de disciplinas da área de línguas continua se destacando, tendo uma porcentagem significativa apesar da maioria das disciplinas desse curso serem da área de administração conforme exposto no gráfico abaixo.

Gráfico 3 - Áreas disciplinares do curso de Assistente Executivo e de Gestão do IP Los Leones



O gráfico 3 nos mostra nitidamente que a área da administração é a que mais se destaca com 48%. Isso é um fato esperado, visto que o curso está voltado para a área de gestão. A área que envolve línguas ficou com 26%, a área de informática com 17% e as outras áreas ficaram com 9%.

Vejam, a seguir, outro curso de secretariado do Centro de Formação Técnica Massachusetts.

**Quadro 5 – Curso de Secretariado Executivo Computacional do Centro de Formação Técnica Massachusetts**

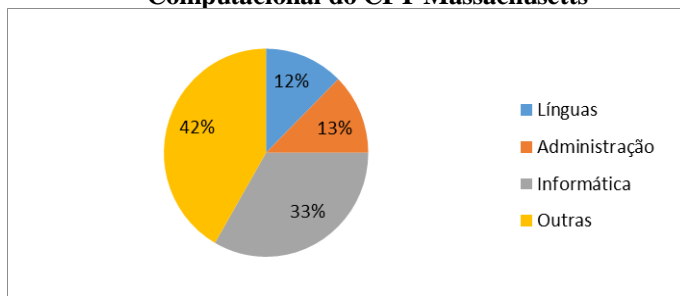
CENTRO DE FORMAÇÃO TÉCNICA MASSACHUSETTS CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMPUTACIONAL DURAÇÃO 5 SEMESTRES				
1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	5º Semestre
Digitação I	Digitação II	Digitação III	Digitação IV	Prática de Trabalho
Computação I	Computação II	Computação III	Computação IV	
Técnicas de Expressão I	Técnicas de Expressão II	Relações Humanas	Relações Públicas	
Administração de Empresas	Redação Comercial	Redação Social e Trabalho	Redação Oficial e Administrativa	
Administração de Escritório I	Administração de Escritório II	Técnica de Arquivo	Direito do Trabalho	
Matemáticas		Contabilidade I	Contabilidade II	
			Prática I	

Fonte: [http://www.cftmass.cl/version\\_2015/carreras/secretariado.html](http://www.cftmass.cl/version_2015/carreras/secretariado.html)  
(tradução nossa)

No quadro 5, observamos as disciplinas do curso de

Secretariado Executivo Computacional do Centro de Formação Técnica Massachusetts. O curso é estruturado em cinco semestres como nos institutos profissionais mencionados anteriormente, e possui vinte e quatro disciplinas mais a prática de trabalho no último semestre. Após observar as disciplinas e as inserir nas áreas disciplinares correspondentes, percebemos que diferentemente dos dois primeiros cursos, que tinham como principal as disciplinas da área de línguas, esse curso oferece uma formação para o secretariado mais voltada para a área de computação, visto que, com relação às áreas de línguas e administração desse curso, as disciplinas em sua maioria estão inseridas na área de informática como podemos visualizar no gráfico a seguir.

**Gráfico 4 - Áreas disciplinares do curso de Secretariado Executivo Computacional do CFT Massachusetts**



De acordo com o gráfico 4, o curso possui 33% de disciplinas na área de informática, e 42% de outras áreas. A área de línguas com 12% e a área de administração ficou com 13%. Os resultados são esperados para um curso voltado para a área computacional. Abaixo, apresentamos o curso de secretariado executivo gerencial do centro de formação técnica da Universidade de Valparaíso.

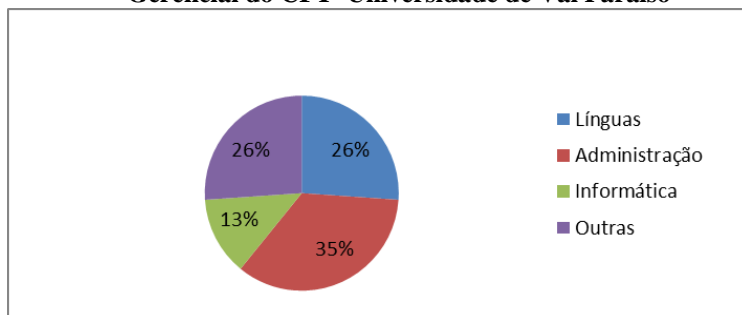
Quadro 6 – Curso de Secretariado Executivo Gerencial do Centro de Formação Técnica da Universidade de Valparaíso

<b>CENTRO DE FORMAÇÃO TÉCNICA DA UNIVERSIDADES DE VALPARAÍSO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO GERENCIAL DO CFT DURAÇÃO- 5 SEMESTRES</b>				
<b>1º Semestre</b>	<b>2º Semestre</b>	<b>3º Semestre</b>	<b>4º Semestre</b>	<b>5º Semestre</b>
Comunicação Oral e Escrita	Oficina de Redação	Aspectos Legais de Empresas	Formulação e Administração de Projetos	Prática de Trabalho 500h
Digitação	Gestão de Programas Informáticos	Tecnologia da Informação e Comunicação	Ética Profissional	
Relações Humanas	Relações Públicas	Cerimonial e Protocolo	Desenvolvimento Organizacional	
Métodos e Organização de Escritório	Gestão de Recursos Humanos	Marketing	Inglês Conversação	
Administração e Comportamento Organizacional	Contabilidade Administrativa	Atenção ao Cliente e Serviço de Qualidade	Portfólio	
Inglês para a Administração	Inglês para as Relações Públicas	Inglês para Marketing	Trabalho Gerencial	

Fonte: <http://www.cft.uv.cl/index.php/carreras/31-secretariado-ejecutivo-gerencial>, (tradução nossa)

No quadro 6, está estruturado o curso de Secretariado Executivo Gerencial do Centro de Formação Técnica da Universidade de Valparaíso. O curso possui vinte e quatro disciplinas mais uma prática de trabalho, o que totaliza 500h (quinhentas horas) distribuídas em cinco semestres. Notamos que, nesse curso, a área disciplinar que mais se destacou foi a da administração conforme gráfico abaixo.

**Gráfico 5 - Áreas disciplinares do curso de Secretariado Executivo Gerencial do CFT Universidade de Val Paraíso**



Ao analisar o gráfico 5, nota-se que a área de administração foi a que mais se destacou com 35%, seguido das outras áreas e a de línguas, ambas com 26%, e, por fim, a área de informática, com 13%. Como o curso está voltado para a área gerencial, logo, apresenta mais disciplinas da área de Administração.

**Quadro 7 – Curso de Secretariado Executivo do Centro de Formação Técnica Educap**

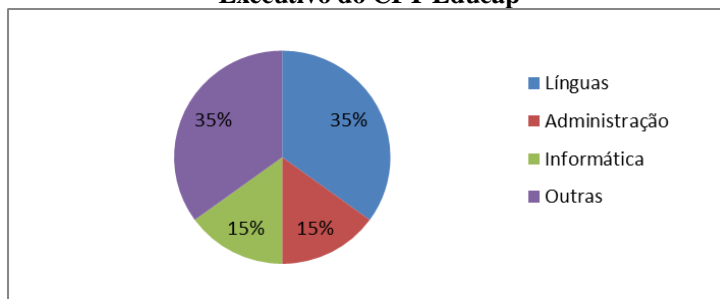
CENTRO DE FORMAÇÃO TÉCNICA EDUCAP CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO EXECUTIVO DURAÇÃO 5 SEMESTRES				
1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	5º Semestre
Gestão Instrumental da Língua Materna	Geração de Documentos Administrativos, Legais e Oficiais	Gestão de Documentos e Arquivo	Laboratório de Oficina de Redação e Digitação	Prática de Trabalho e defesa de título
Digitação I	Digitação II	Tramitação de Serviços Gerais	Protocolo e Organização de Eventos	
Ferramentas De Informação Aplicada	Técnicas de Escritório	Legislação Civil e Comercial	Legislação e Gestão de Trabalho	
Matemática Comercial	Geração de Documentos Comerciais e Tributários	Gestão Contábil	Gestão de Comércio Exterior	

Ética, Responsabilidade e Iniciativa	Gestão Administrativa e Trabalho	Administração de Operações Bancárias	Inglês Comercial	
		Inglês Gramatical		

Fonte: [http://www.cfteeducap.cl/2015/?page\\_id=81](http://www.cfteeducap.cl/2015/?page_id=81), ( tradução nossa)

No quadro 7 apresentamos as disciplinas do curso de Secretariado Executivo do Centro de Formação Técnica Educap. O curso está estruturado também em cinco semestres com um total de vinte e uma disciplinas mais a prática de trabalho e a defesa de título. Verificamos que a área de línguas e as outras áreas possuem a mesma porcentagem, vejamos com mais detalhes no gráfico 6.

**Gráfico 6 - Áreas disciplinares do curso de Secretariado Executivo do CFT Educap**



De acordo com gráfico 6, observamos que a área de línguas nesse curso possui 35% do total, seguido das outras áreas também com 35%, a área de informática e administração ficaram também com a mesma porcentagem, ambas com 15%.

## 6 Resultados

De acordo com o tema de pesquisa proposto, “A formação do secretariado no Chile”, pudemos observar que o

país não possui uma história oficial da profissão e que ainda não há sindicatos, lei de regulamentação profissional ou cursos de secretariado em universidades. Em contrapartida, encontramos uma grande variedade de especialidades dentro dos cursos de secretariado e a federação de colégios de secretárias do Chile, que é vinculada a federação interamericana de associações de secretárias.

Os cursos de secretariado pesquisados são de níveis técnico e técnico de nível superior e são oferecidos pelos institutos profissionais e centros de formação técnica com duração de cinco semestres. É importante ressaltar que os cursos pesquisados de secretariado do Chile são específicos, como o curso apresentado de assistente executivo bilíngue do instituto profissional chileno Norteamericano, que possui, em sua maioria, disciplinas voltadas para a área de línguas, já o curso de secretariado executivo computacional, possui muitas disciplinas voltadas para a área de tecnologia da informação. Isso nos faz pensar que ambos são voltados para a assessoria, mas com especialidades diferentes.

Ao observar as matrizes curriculares dos cursos de secretariado/assistente pesquisados, verificamos que a formação desses profissionais é bastante sólida, pois nos cursos são estudadas várias disciplinas de áreas de conhecimentos diferentes, possibilitando o desenvolvimento de competências e habilidades para atuar nas organizações. Diante desse cenário, podemos compreender que a formação acadêmica desses profissionais está voltada para o mercado de trabalho, pois não foi encontrada nenhuma disciplina nas matrizes curriculares sobre pesquisa na área de secretariado ou algo relacionado.

As disciplinas oferecidas nos cursos de secretariado pesquisados, em sua maioria são, das áreas do conhecimento de línguas, Administração e informática, o que nos remete a pensar que esses profissionais têm o seu foco de atuação na



área da assessoria, desconhecendo talvez os outros pilares que a profissão de secretariado possui que são a gestão, a consultoria e o empreendedorismo.

## **7 Considerações finais**

Essa pesquisa faz parte de uma série de outras investigações que tem como objetivo observar a formação do secretariado em países da América Latina. Através da análise dos dados, pudemos observar que a formação dos profissionais de secretariado das instituições pesquisadas está pautada em três áreas bases, que é a área de línguas, administração e informática.

Nas matrizes curriculares dos cursos das instituições pesquisadas, observou-se que há muitas disciplinas de áreas afins e poucas da área de secretariado especificamente. Sendo assim, subentende-se que os docentes que ministram disciplinas nos cursos de secretariado são de outras áreas, até porque, para ser docente no Chile, o indivíduo deve possuir o título de licenciatura, que só é oferecido por uma universidade. Como no Chile ainda não há cursos de secretariado a nível universitário, deduzimos que não há docentes bacharéis que explorem a área nesse país.

Diante do exposto, concluímos que os profissionais de secretariado egressos dos cursos técnicos e técnicos de nível superior são bem preparados para enfrentar o mercado de trabalho. Diante dessa observação, podemos visualizar uma nova oportunidade para os profissionais bacharéis em secretariado executivo formados no Brasil explorarem, já que deduzimos que não há docentes em secretariado no Chile, poderíamos assumir a docência nessas instituições a fim de trazer desenvolvimento e integração para a área secretarial no âmbito internacional.

## Referências

- CASTAÑEDA ESTEFANIA, Saldivia; HERNÁNDEZ MAULEN, Freddy. **Estereotipos Socioculturales asociados a la Profesión de Secretarias y la Significación Psicológica que ellas otorgan, de acuerdo a sus Experiencias Personales**. Santiago, diciembre de 2011. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/2604>>. acesso em: 05 ago. 2016.
- CHILE. **Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias**: Boletín Fesechi. Santiago, 2016 disponível em <<http://fiasfederacion.com/wp-content/uploads/2016/05/BOLETIN-MAYO-FESECHI-2016-PDF-1.pdf>>. acesso em: 15 ago. 2016.
- CHILE. Conselho Nacional de Educação. **Lei orgânica constitucional de ensino nº 18.962** Disponível em: <[http://www.cned.cl/public/secciones/SeccionEducacionSuperior/normativa/Ley18-962\\_Loce.pdf](http://www.cned.cl/public/secciones/SeccionEducacionSuperior/normativa/Ley18-962_Loce.pdf)>. acesso em: 10 out. 2016.
- CHILE. Conselho Nacional de Educação. **Instituições de educação superior reconhecidas e em funcionamento**. Disponível em: <<http://www.cned.cl/public/Secciones/SeccionEducacionSuperior/listadoinstitucionesreconocidasfunciona.aspx#Uni>>. acesso em: 15 out. de 2016.
- CHILE. Ministério de Educação. **Carreiras profissionais e técnicas**. Disponível em: <<http://www.mifuturo.cl/index.php/donde-y-que-estudiar/institutos-profesionales-ip>>. acesso em: 15 jul. 2016.
- CHILE. Ministério de Educação. **Estatísticas por carreiras**. Disponível em: <<http://www.mifuturo.cl/index.php/futuro-laboral/buscador-por-carrera?tecnico=false&cmbareas=1&cmbinstituciones=0&start=10>>. acesso em: 16 jul. 2016.

CHILE. Ministério da Educação. **Tipos de universidades.**

Disponível em: <<http://www.mifuturo.cl/index.php/donde-y-que-estudiar/universidades>>. acesso em: 15 out. 2016.

**CFT U.V. Centro de Formación Técnica de la Universidad de Valparaíso.** Disponível em:

<<http://www.cft.uv.cl/index.php/carreras/31-secretariado-ejecutivo-gerencial>>. acesso em: 05 mar. 2016.

**CFT EDUCAP. Centro de Formación Técnica Educap.**

Disponível em: <[http://www.cfteducap.cl/2015/?page\\_id=81](http://www.cfteducap.cl/2015/?page_id=81)>. acesso em: 05 mar. 2016.

**CFT MASS. Centro de Formación Técnica Massachusetts.**

Disponível em:

<[http://www.cftmass.cl/version\\_2015/carreras/secretariado.html](http://www.cftmass.cl/version_2015/carreras/secretariado.html)>. acesso em: 05 mar. 2016.

**FENASSEC. Federação das Secretárias e Secretários.**

Disponível em:

<[http://www.fenassec.com.br/d\\_info\\_cargos\\_cbo.html](http://www.fenassec.com.br/d_info_cargos_cbo.html)>. acesso em: 10 out. 2016.

**FIAS. Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias: metas de Fias.** Disponível em:

<[http://fiasfederacion.com/?page\\_id=957](http://fiasfederacion.com/?page_id=957)>. acesso em: 10 ago. 2016.

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

**IP CHN. Instituto Profesional Chileno Norteamericano.**

Disponível em:

<<http://www.ipchn.cl/carreras/diurnas/asistente-ejecutivo-bilingue-diurna/>>. acesso em: 05 de mar. 2016.

**IP VALLE CENTRAL. Instituto Profesional Del Vale Central.** Disponível em:

<[www.vallevirtual.cl/site/?page\\_id=3236#](http://www.vallevirtual.cl/site/?page_id=3236#)>. acesso em: 05 mar. 2016.

IP LEONES. **Instituto Profesional Los Leones**. Disponível em: <<http://www.ipleones.cl/carreras/asistente-ejecutivo-y-de-gestion>>. acesso em: 05 mar. 2016.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2ª ed. São Paulo: IOB, 2009.

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

RICHARDSON, R. J. (org.) **A pesquisa social**: métodos e técnicas. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011.

TORRES, Rhiana de. **Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias de Chile: Crónicas de um Nascimento**. San Salvador, 2008. Disponível em:

<[http://fiasfederacion.com/?page\\_id=1492](http://fiasfederacion.com/?page_id=1492)>. acesso em: 16 fev. 2016.

# **ASSÉDIO MORAL: DILEMA ÉTICO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO – UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

Saulo Emmanuel Vieira MACIEL<sup>75</sup>  
Dâmaris Queila Paredes Oliveira SOUZA<sup>76</sup>

## **1 Introdução**

O Assédio Moral nas relações de trabalho é uma temática de destaque em várias ciências, como a Psicologia, Administração e o Direito, pois envolve a tortura psicológica que o assediado sofre e afeta a condição da dignidade humana, além disso, por ser um ato que, na maioria das vezes, ocorre quando o agressor possui certo tipo de influência, em relação ao assediado.

Quando o secretário executivo é vítima do assédio moral, além de viver uma luta diária com o superior que lhe massacra, humilha e acaba com a sua autoestima ininterruptamente, a vítima ainda passa por um dilema ético, questionando-se se é correto ou não denunciar o seu superior.

A conduta do agressor sempre é manifestada por palavras e comportamentos repetitivos, que venham principalmente colocar em dúvida a capacidade e eficiência intelectual da vítima, dessa maneira vai exercendo um tipo de violência psicológica sob a vítima, que por sua vez, na maioria das vezes, começa a se sentir culpada e única responsável por

---

<sup>75</sup> Prof. do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - CCAE UFPB.  
profsaulomac@gmail.com

<sup>76</sup> Bacharela em Secretariado Executivo Bilíngue - CCAE UFPB.  
damaris\_queila@hotmail.com

aquela situação, entregando-se a uma depressão. Vale ressaltar que, no último estágio, esta prática pode levar o assediado a recorrer ao suicídio como forma de se livrar de todo o sofrimento que ele é submetido e por achar que não pode esperar mais nada da vida (HIRIGOYEN, 2002).

Quando a vítima reconhece que está sendo vítima de assédio moral, surge outro impasse: o medo de denunciar. Com este medo surgem dilemas ético-profissionais e até mesmo pessoais. Esta situação é realmente alarmante, principalmente pelo fato de que no Brasil não existe uma lei específica para punir o agressor.

Dessa forma, o assediado passa a se perguntar se será ético reunir provas contra esse agressor e denunciá-lo. Além disso, se for demitido, qual empresa irá contratá-lo ao saber de suas referências profissionais? E se a própria empresa não resolver, e o caso for levado à justiça, como conseguir um novo emprego? Quando a outra empresa perguntar o motivo da demissão, o que dizer? Será que o agressor vai ser inocentado e a vítima perderá o emprego e será mal vista pela sociedade? Será que é certo denunciar o chefe? Levar ao público suas atitudes e comportamentos?

Com essa perspectiva, justifica-se a elaboração deste trabalho, que enfatizou a prática do assédio moral no exercício da profissão de secretariado executivo e o dilema vivido por este profissional para se defender desta prática abusiva.

A fim de verificar tal possibilidade foi realizado um estudo de caso na Universidade Federal da Paraíba, com os secretários executivos. O estudo de caso procurou traçar o perfil do questionado; foram realizadas perguntas sobre o ambiente de trabalho do profissional; foi analisado algumas situações em que pode ocorrer o assédio moral; e, por fim, foram elencadas situações de assédio moral em que o profissional viveu dilemas éticos.

## 2 Assédio Moral

Em 1988, na França, a pioneira ao utilizar o termo *harcèlement moral* para nomear o assédio moral foi Marie-France Hirigoyen, psiquiatra, psicoterapeuta familiar, psicanalista e vitimóloga. A discussão sobre o assédio moral deu-se através da publicação da obra *Harcèlement Moral: La Violence Perverse Au Quotidien* (Mal-estar no Trabalho: Redefinindo o assédio moral), que só foi publicado no Brasil no ano de 2002.

No ano de 2000, no Brasil, as pessoas começaram a se conscientizar sobre a prática do assédio moral e os estudos e pesquisas na área foram intensificados, após a publicação da dissertação de mestrado da Doutora Margarida Barreto, médica do trabalho. A dissertação foi intitulada “Uma Jornada de Humilhações” e foram entrevistadas 2.072 pessoas, dessas 42% confessaram que foram vítimas de assédio moral.

Hirigoyen no ano de 2002, após aprimorar a definição dada na primeira versão do termo Assédio Moral no ano de 1998, propôs que:

[...] o assédio moral no trabalho é definido como qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atende, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. (HIRIGOYEN, 2002, p. 17)

Nesta definição dada por Marie-France Hirigoyen, percebe-se uma ênfase quanto à duração da conduta abusiva. Quer dizer, para a prática ser caracterizada como assédio moral faz-se necessário que o agredido, aquele que sofre o assédio moral, seja perseguido por gestos, palavras,

comportamentos ou atitudes de forma sistemática. Além disso, esta perseguição é caracterizada por causar danos físicos e psíquicos a vítima, comprometendo, assim, o seu emprego e o ambiente de trabalho.

Já a doutora Margarida Barreto, pioneira em estudar o assédio moral no Brasil, traz a seguinte definição:

[...] a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego (BARRETO, 2000).

A definição de Barreto (2000) complementa a definição dada por Hirigoyen (2002), além de reforçar a questão do tempo em que a vítima é submetida ao assédio, como prolongadas e repetitivas situações, a autora acrescenta que esta conduta pode ser realizada de forma coletiva ou individual. Em ambas as definições, as autoras concluem que o objetivo do agressor, além de torturar a vítima, é fazê-la chegar ao extremo, abandonando o emprego.

O assédio moral estudado nesse artigo é o vertical, que se subdivide em descendente e ascendente, o horizontal, o coletivo e o indireto.

Segundo Rufino (2007):

O Assédio vertical pode ser subdividido em:  
a) Assédio vertical descendente: este tipo de assédio é o mais comum, aquele em o chefe assedia o subordinado.



b) Assédio vertical ascendente: apesar de ser um tipo de assédio moral raro, ele também ocorre nas relações de trabalho, este por sua vez ocorre quando a pessoa que é subordinado assedia o seu superior, ou seja, é o assédio de baixo para cima. Normalmente este tipo de assédio ocorre quando o chefe é novo na empresa e demonstra insegurança para os seus subordinados (RUFINO, 2007, p. 83).

O perfil do agressor pode ser sintetizado como alguém traumatizado, egoísta, individualista e invejoso. O assediador é alguém que ao humilhar e hostilizar as pessoas, sente prazer. É o tipo de pessoa vaidosa que se sente superior a todos e não suporta ver que está sendo prestigiado por sua eficiência e, portanto, tenta de todas as formas atacá-la.

A perversidade pode ser definida como “a transformação do bem e do mal” e na atualidade o julgamento deste termo é feito através do juízo moral (HIRIGOYEN, 2009, p. 140).

Os perversos narcisistas são considerados psicóticos sem sintomas, que encontram seu equilíbrio descarregando em um outro a dor que não sentem e as contradições internas que se recusam a perceber. Eles “não fazem de propósito” o mal que fazem, eles fazem mal porque não sabem como agir de outro modo para existir. Foram eles próprios feridos em sua infância e tentam manter-se vivos. A transferência da dor lhes permite valorizar-se às custas do outro (HIRIGOYEN, 2009, p. 141).

Ou seja, o psicótico sente prazer em hostilizar alguém, visto que não se sentirá “feliz” caso não encontre alguém para assediar. O assediador não sente culpa, remorso ou arrependimento por suas atitudes. Ele é perverso por natureza.

Hirigoyen (2009, p. 142) descreve a personalidade narcísica do assediador como:

- O sujeito tem um senso grandioso da própria importância.
- É absorvido por fantasias de sucesso ilimitado, de poder;
- Acredita ser “especial” e singular;
- Tem excessiva necessidade de ser admirado;
- Pensa que tudo lhe é devido;
- Explora o outro nas relações interpessoais;
- Não tem a menor empatia;
- Inveja muitas vezes os outros;
- Dá provas de atitudes e comportamentos arrogantes;

Os agressores são neuróticos e acreditam que só eles conseguem executar com excelência as tarefas, por isso, quando encontram alguém que se destaca por sua inteligência e eficiência, o sentimento de inveja faz com que ele passe a hostilizar esta pessoa.

A vítima, como se pode constatar, é alguém que se sobressai em relação aos seus colegas de trabalho quanto à eficiência, assertividade, capacidade intelectual e que obtém o maior desempenho do grupo, por essas razões desperta a inveja do assediador.

Ana Parreira cita o boletim do *Andrea Adams Trust*, que afirma claramente o que caracteriza uma vítima de assédio moral:

Uma vítima é, geralmente, selecionada com base naquilo que tem de mais atraente, competente, bem sucedida e popular. É lamentável que as pessoas que se tornam vítima dos assediadores no trabalho sejam as que estão normalmente acima da média em matéria de desempenho, sejam eficientes e

sempre melhores no que fazem do que aqueles que as perseguem. Estas razões acabam se sobrepondo razões usuais, porque alguém se torna alvo, tais como se levantar em favor de um colega que está sendo assediado, ser altamente qualificado ou ter grande experiência, inabilidade para “dar o troco”, vulnerabilidade, baixa assertividade, falar o que pensar, ser ‘diferente’, etc. (PARREIRA, 2007, p. 65).

Para Hirigoyen (2009), as consequências para as vítimas tanto ocorrem durante a fase do assédio moral quanto depois do assédio. Durante o enredamento do assédio moral, a autora enumera os seguintes tipos: renúncia, dúvida, estresse, medo e isolamento.

A renúncia acontece, pois a vítima tenta, de qualquer forma, negar que o seu patrão está agindo daquela forma de propósito. Segundo Hirigoyen (2009, p. 169), a vítima tenta achar uma forma de inocentar o agressor “Ele é um bom pai” ou “Ele é um homem inteligente”, de forma que renuncie a existência da agressão moral.

E daí então surge a fase da dúvida, a confusão. A vítima não consegue entender se o que está acontecendo é coisa da sua cabeça ou se realmente está sendo perseguida; confusa com toda a situação, passa a acreditar que a única maneira de passar por esta fase que ela vive é aceitar as perseguições e hostilidade do seu agressor.

Logo após, a vítima passa a buscar explicações para o assédio moral, e surgem conseqüentemente os diversos questionamentos: Será que eu mereço isso? O que eu fiz para merecer isto? Será que há alguma razão para toda essa perseguição?

O assediado passa a sentir-se culpado pelos erros do executivo, seja por um relatório que não lhe avisaram que era para entregar, um aviso que não lhe foi passado, ou um erro

encontrado. Ele então internaliza a culpa e considera justa a agressão, que vem por merecimento.

Por fim, a vítima chega num estado crítico de estresse. Nessa fase, a crise de choro e sentimentos como a angústia e a culpa começam a fazer parte da rotina deste profissional. Ao amanhecer, a vítima começa a se sentir mal por ter que ir trabalhar.

Logo, a vigilância e a tensão passam a ser permanentes na vida do assediado, o que é intensificado com as inúmeras tarefas que surgem; os erros que o assediado não cometeu, mas que é responsabilizado, as agressões verbais e os rumores dos colegas de trabalho, de forma que o estresse caminha para uma inevitável depressão.

Nos casos mais intensos, o assédio moral pode levar a morte. O UOL Mídia Global, publicou em 24 de fevereiro de 2007, um artigo para o jornal espanhol La Vanguardia, informando que: “Três funcionários – um engenheiro, 39; um especialista em informática, 44; um técnico, 37 – deram cabo de suas vidas porque não suportavam a pressão do seu empregador em comum, Renault, em uma cidade do Sul da França” (PARREIRA, 2007, p. 177).

Quando a vítima começa a perder sua alegria de viver, o prazer em trabalhar e internaliza suas dúvidas e emoções, chega a um estado de depressão que poderá ser drástico. É um fato, infelizmente, que acontece não só em nível nacional, mas como se pode constatar, no mundo todo, trazendo consequências, muitas vezes desastrosas para a vítima do assédio moral.

### **3 Assédio Moral: Dilema Ético para o Profissional de Secretariado Executivo**

Sobre ética, Sabino (2004, 37) afirma:

Do latim *ethica*, do grego *ethiké*, ética é definida como uma ciência moral, cujo objeto de estudo são os julgamentos de valor na medida em que estes se relacionam com a distinção entre o bem e o mal. Em proposta de definição mais atualizada, ética significa a constituição de valores e regras pela sociedade para assegurar a convivência em harmonia.

Através dos princípios éticos, o ser humano pode distinguir o certo do errado. Ou seja, etimologicamente falando, a ética trata dos costumes que uma pessoa carrega, como por exemplo, a conduta e virtude, valores são agregados ao longo da vida do ser humano. Os princípios da ética norteiam e regulam o comportamento das pessoas numa sociedade.

O Código de Ética do Secretário foi publicado no Diário Oficial da União do dia 07 de julho de 1989. Em seu Capítulo I, o Código de Ética Brasileiro deixa claro que tem por objetivo reger, orientar e estabelecer normas para o exercício da profissão de secretariado. Além disso, orienta o profissional quanto ao zelo pela profissão, através dos seus atos, de forma que sempre eleve a categoria, ao invés de denegri-la.

O sigilo profissional é tão importante na profissão que ganhou um capítulo especial, o Capítulo IV, que deve ser lido, analisado e refletido todos os dias pelos secretários executivos.

#### CAPÍTULO IV

Do sigilo profissional

Art. 6º A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, devem guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhes são confiados.

Art. 7º É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no

comprometimento da dignidade profissional da categoria (BRASIL, 1989).

De acordo com Sabino (2004), entre os séculos XIII ao XVI, na França, este profissional era tido como alguém que o superior confiava seus segredos, assim a confidencialidade passou a ser um princípio fundamental no Código de Ética do Secretário Executivo.

E esta característica perdura até os dias atuais, o profissional de secretariado executivo é tido como uma base no âmbito empresarial, sendo os olhos e ouvidos do seu gestor, já que é por este profissional que passam todas as informações e transações pertinentes à organização em que atua, devendo ser cauteloso sempre, de forma que não venha ferir o código de ética que rege a sua profissão.

Numa pesquisa realizada por Copini e Büllau (2009, p. 109-135) foi realizado um estudo sobre os dilemas éticos que os secretários executivos enfrentam em sua rotina de trabalho, eles foram enumerados da seguinte maneira:

Dilemas éticos nas relações com as chefias

- Contratação da secretária por valores menores do que o real na carteira de trabalho, o que, além de configurar crime fiscal, acarreta um certo constrangimento;
- Necessidade de conviver com chefia pouco ética e com dificuldade de comprovar a ocorrência de problemas, mesmo em instituições que dispõem de ouvidorias;
- Retenção de informações como forma de manter o poder, retratando a insegurança e a incapacidade do gestor em gerir seus subordinados.
- O perfil da secretária como “amante do chefe” ainda prevalece em todos os níveis corporativos como forma de favorecimentos, jogo de interesses e sigilo de informações.

- Discriminação no trato com os colaboradores de modo a exaltar alguns (mesmo sem o devido merecimento) e inferiorizar outros sem razões.
- Gerir pela ameaça de cortes, diante de metas muitas vezes difíceis de serem atingidas, e às vezes propositalmente, a fim de forçar o desligamento do funcionário e sem motivos aparentes.
- Transferência de responsabilidades, de modo a incumbir à secretária a resolução de problemas criados pela própria chefia, no intuito de amenizar sua situação perante o cliente;
- A dificuldade de discernir beleza de competência ainda existe, aliado aos meios de comunicação oportunistas, que preservam o estereótipo da secretária “boa e bonita”.
- O assédio sexual muitas vezes tem origem na simpatia em demasia e no excesso de aproximação da secretária com os clientes, colegas e chefias. Torna-se necessário, então, uma reavaliação da postura profissional;
- Ausência de critérios claros nas contratações, visto que profissionais competentes e éticos são substituídos por outros nem tão éticos, muito menos competentes, para atender a desejos de chefias diretas ou indiretas. Isso reflete a dificuldade das chefias de lidarem com as diferenças.
- A secretária, como sombra da chefia ou da empresa, acaba por perder sua identidade, o que muitas vezes é incentivado e disseminado pelas próprias empresas.
- Desligamento por reclamação de clientes mal intencionados, pois muitas vezes a empresa ouve apenas o cliente, desmerecendo as atitudes do colaborador.
- Relatos de agressão por parte de profissionais de saúde a clientes na condição de pacientes, enquanto sedados, demonstrando que a falta de

ética está abalando o respeito e a integridade sempre destinados à classe médica.

- Um gestor fraudulento que age de forma antiética para com seus colegas de equipe, da qual a secretária faz parte, retrata e comprova que uma visão externa muitas vezes detecta problemas imperceptíveis aos olhos dos que o cercam. Por outro lado, o nível de união e o status da equipe muitas vezes dificultam qualquer tipo de denúncia por parte da secretária.
- A prestação de serviços monopolizados, principalmente por profissionais de saúde, caracteriza o tratamento extremamente antiético a que as pessoas fragilizadas por doenças e enfermidades são condicionadas.
- A violação de correspondências praticadas por algumas chefias com a alegação de a prática ser em defesa da organização constitui crime segundo a legislação vigente, devendo merecer maior atenção.

A pesquisa (COPINI e BÜLLAU, 2009) acima envolveu 15 pessoas; sete com formação específica na área; uma com formação técnica em outra área; as demais com formação superior em outras áreas.

Percebe-se que a relação entre o secretário executivo e os gestores é algo muito problemático. As atitudes dos gestores ferem o código de ética do profissional de secretariado como, por exemplo, a violação de correspondência, o assédio sexual, considerados crimes no Brasil.

Por existirem tantas cobranças a esse respeito e pelo medo de denegrir sua imagem e carreira profissional, o secretário executivo vivencia um dilema ético, entre o certo e o errado, quando é vítima do assédio moral.

O ato de reunir provas, como gravar conversas, salvar e-mails e guardar bilhetes de ameaças e menosprezos do



agressor é um passo importante e cuidadoso, mas que pode deixar de ser feito por medo de invadir a privacidade do agressor. Estas dúvidas começam a surgir, pois a vítima está com o seu lado psicológico totalmente abalado, e nesta situação, o assediado sente-se frágil e culpado.

Outro dilema vivido é depois de reunir estas provas, e surgem as indagações: qual a pessoa mais indicada para entregá-las? E depois de entregar, perderei o emprego? Alguma empresa vai querer me contratar sabendo do motivo da minha demissão? E a minha credibilidade como profissional?

O profissional vítima do assédio pode começa a pensar que está infringindo o código de ética, pois não consegue manter o ambiente de trabalho agradável e cortês, como previsto no Capítulo III, art. 5º e começa, então, a se achar culpado, transferindo a culpa do agressor para ele mesmo.

Este sofrimento internalizado gera angústia, depressão, estresse, e muitas vezes a vontade de morrer, quando a pessoa não se sente mais motivado a fazer nada e achar que tudo o que faz é errado. Essas condutas, que usurpam a dignidade de forma reiterada, caracterizam o assédio moral, acarretando a violação dos direitos primordiais da pessoa; interferindo, inclusive, em seu comportamento, em sua autoestima, gerando prejuízos à vítima e para toda a sociedade.

## **4 Procedimentos Metodológicos**

### **4.1 Campo da pesquisa**

A pesquisa foi realizada na Universidade Federal da Paraíba (UFPB). A UFPB é uma instituição vinculada ao Ministério de Educação, possui um sistema especial de ensino, pesquisa e extensão, além de possuir uma estrutura multicampi.

Atualmente, a estrutura da UFPB dispõe da seguinte forma: o Campus I, na cidade de João Pessoa, o Campus II, na cidade de Areia, o Campus III na cidade de Bananeiras e o Campus IV, nas cidades de Rio Tinto e Mamanguape.

Os secretários executivos da Universidade Federal da Paraíba estão lotados na Reitoria do Câmpus Sede, nos demais Câmpus, os secretários executivos estão lotados na Direção do Centro.

O curso de Secretariado Executivo da UFPB está instalado no Câmpus IV, na Unidade de Mamanguape-PB, vinculado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Educação (CCAEE), desde 2006. Propondo-se a formar profissionais que atuem como Assessor Executivo, Gestor, Consultor e Empreendedor.

#### 4.2 Tipo de pesquisa

A pesquisa realizada caracteriza-se como exploratória descritiva. Assim denominada por se tratar de uma pesquisa, que tem como objetivo oferecer maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito. Além disso, preocupa-se em descrever de forma minuciosa as características do assédio moral e diagnosticar os possíveis dilemas vivenciados pelo profissional de secretariado, quando vítima desse fenômeno. Estes fatores serão observados, através da coleta de dados com o estudo de caso aplicado na Universidade Federal da Paraíba, com os secretários executivos lotados na instituição (GIL, 2009).

A pesquisa exploratória descritiva envolve um levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas experientes no problema em questão. Esta pesquisa assume, então, a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso.

O estudo de caso é caracterizado por ser um estudo intensivo que se preocupa com o assunto investigado, como

um todo, onde todos os aspectos do caso são analisados e investigados. De forma que, se fosse empregado outro método menos intensivo, não seria possível atender aos objetivos dessa pesquisa (FACHIN, 2001, p. 42).

Para que a investigação atingisse os objetivos da pesquisa, utilizou-se o método hipotético-dedutivo. O método aplicado na pesquisa representa um procedimento racional e ordenado, constituído por instrumentos básicos, que objetiva utilizar a reflexão e a experimentação, para proceder ao longo do caminho, e dessa forma alcançar os objetivos preestabelecidos (GARCIA, 1998, p. 44).

#### 4.3 Universo e Amostra

O universo da pesquisa corresponde ao “conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”, sendo N o número total de elementos do universo ou população em observação (LAKATOS; MARCONI, 2004).

Foram questionados 21 secretários executivos, o que corresponde a 70% dos secretários executivos lotados na UFPB.

#### 4.4 Instrumento de coleta de dados

O instrumento utilizado na pesquisa se trata de um questionário estruturado e elaborado para responder os objetivos da pesquisa, e teve como o ponto principal a identificação dos dilemas éticos que vivenciam os profissionais de secretariado executivo da Universidade Federal da Paraíba, se forem vítimas de assédio moral.

## 5 Análise e Discussão dos Dados

O estudo de caso foi aplicado com os secretários executivos da Universidade Federal da Paraíba, nas Pró-reitorias. O universo era de 30 secretários, sendo que apenas 21 foram entrevistados. Os dados obtidos foram analisados através de estatísticas simples, utilizando planilhas eletrônicas e gráficos do Microsoft Excel.

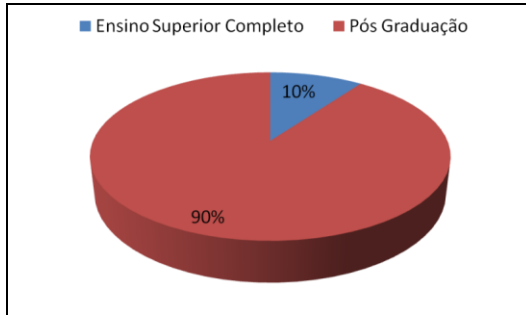
### 5.1 Aspectos Sócio Demográficos

Primeiro foi questionado a idade dos entrevistados, obteve-se a seguinte resposta: 43% dos entrevistados possuem a faixa etária de 26 a 35 anos, 28% desse percentual tem de 36 a 45 anos, 24% são de 26 a 35 anos e o menor percentual refere-se aos secretários executivos com menos de 25 anos, 5%.

Foi perguntado o gênero dos entrevistados, apesar de se ter um percentual pequeno, há 24% de homens lotados como secretários executivos na Universidade Federal da Paraíba. Como se pode observar, apesar de ser cada vez mais comum a presença do homem na profissão, a predominância ainda é feminina com o percentual de 76%.

Através do gráfico 1 denominado Escolaridade, pode-se observar o grau de instrução dos secretários executivos da UFPB.

Gráfico 1 - Escolaridade

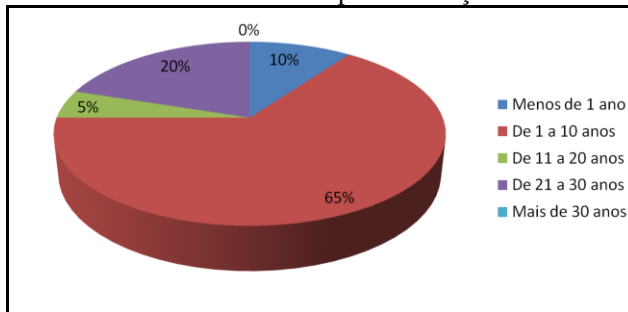


Fonte: Dados da Pesquisa (2011)

Concluiu-se que 90% dos entrevistados possuem ensino superior e pós-graduação. A maioria dos entrevistados possuem grau de especialização e mestrado, existe um doutor e outro que está cursando o doutorado. Apenas 10% possuem apenas o ensino superior completo.

Vale salientar, que a minoria dos secretários executivos possui o curso de graduação em Secretariado Executivo, os demais são formados em áreas afins. A área que mais se destaca é a de linguística. Quanto ao tempo de serviço:

Gráfico 2 – Tempo de Serviço



Fonte: Dados da Pesquisa (2011)

A maioria dos entrevistados está na instituição de 1 a 10 anos, somando 65%, 20% deles trabalham na UFPB de 21 a 30 anos, apenas 10% trabalham há menos de um ano e 5% de

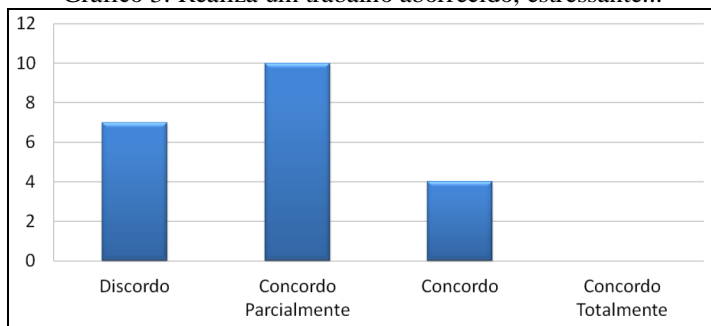
11 a 20 anos, nenhum deles está acima de 30 anos na UFPB, 0%.

Ou seja, são profissionais, em sua maioria, que trabalham já algum tempo no serviço público e, portanto, já vivenciaram todos os tipos de situações em seu ambiente de trabalho, tornando essa pesquisa mais sólida, quanto a rotina desses profissionais.

## 5.2 Ambiente de Trabalho

A fim de analisar o ambiente de trabalho dos secretários executivos e como eles se sentem ao ir trabalhar, foi feita a seguinte afirmação: Realiza um trabalho aborrecido, desinteressante...

Gráfico 3: Realiza um trabalho aborrecido, estressante...



Fonte: Dados da Pesquisa (2011)

Através desse gráfico, percebe-se que 10 entrevistados concordam parcialmente que realizam um trabalho desinteressante e 04 acreditam sim realizar um trabalho desinteressante, apenas 07 discordam que realizam um trabalho aborrecido e desinteressante e nenhum deles concordaram totalmente.

Conclui-se que 48% dos entrevistados concordam parcialmente e 19% concordam que realizam um trabalho

desinteressante e aborrecido, somando 67%, opondo-se aos 33% que discordam com esta afirmação.

Foi perguntado aos entrevistados: Já se sentiu humilhado ou constrangido em seu ambiente de trabalho? Obtiveram-se as seguintes respostas: 52% dos entrevistados, responderam que eventualmente se sentiram humilhados ou constrangidos no ambiente de trabalho. Já 29% dos questionados afirmaram que apenas às vezes se sentem humilhados ou constrangidos no ambiente de trabalho e 19% afirmam nunca terem se sentido humilhados ou constrangidos no ambiente de trabalho.

De alguma forma, 81% dos entrevistados já se sentiram humilhados ou constrangidos na sua rotina de trabalho. Esta pergunta foi formulada, pois o assédio moral constitui-se numa jornada de humilhações, onde o agressor faz de tudo para de alguma forma humilhar e constranger a vítima, de maneira que a vítima começa a achar que merece todo o sofrimento causado pelo agressor, devido à condição de abalo psíquico e emocional que ela se encontra (HIRIGOYEN, 2002).

Posteriormente, foi perguntado se os questionados sentem ou já sentiram no trabalho ou em decorrência dele: dor de cabeça constante, mal estar ao acordar em dias de trabalho, discriminação por parte do chefe, discriminação por parte dos colegas de trabalho, insônia, estresse, depressão, falta de apetite, distanciamento do grupo de trabalho sem motivo, diminuição ou aumento das tarefas atribuídas a ele sem explicações ou pressão psicológica pela equipe de trabalho.

A questão supracitada foi formulada com base nos dados dos livros de Hirigoyen (2002) e Parreira (2007), que enumeram estas características como sintomas do assédio moral.

### 5.3 Assédio Moral

Esta etapa do questionário tem o objetivo de investigar se os secretários da UFPB são vítimas de assédio moral e os elementos que caracterizam esse assédio.

Infelizmente, 81% dos entrevistados declararam que já foram vítimas de assédio moral, enquanto apenas 19% dos entrevistados não se declararam vítimas de assédio moral. O que mais chama atenção nos questionários é que os 02 entrevistados que responderam não terem sido vítimas de assédio moral, tem menos de 01 ano na função e os outros dois estão na função há menos de 02 anos.

Após perguntar se os entrevistados já tinham sido vítimas de assédio moral, foi perguntado o que eles achavam que é o assédio moral. Esta pergunta foi feita, pois muitas vezes definem qualquer situação estressante como assédio moral, ou muitas vezes sofrem o assédio moral e não sabem que são vítimas dessa prática.

Segundo Hirigoyen (2002), para ser caracterizado o assédio moral, é preciso que a conduta do agressor aconteça de forma abusiva, repetitiva e sistemática. E esta atitude irá ferir a dignidade ou integridade física ou psíquica do trabalho, tornando o ambiente de trabalho hostil.

Tendo como base essa afirmação, foram dadas cinco opções, 04 delas são afirmações criadas e apenas a afirmação número 04 é o conceito criado por Hirigoyen (2002), a precursora do estudo do assédio moral, na França:

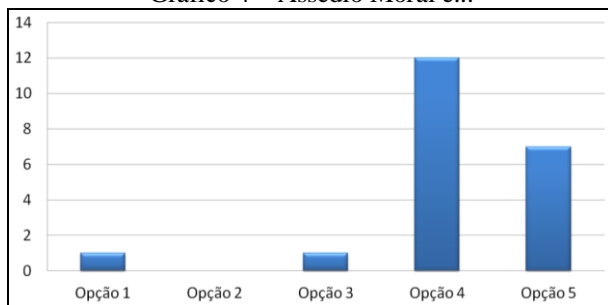
Assédio moral é...

- 1) Condição de estresse por causa da rotina de trabalho.
- 2) Falta de vontade de trabalhar pela pressão no local de trabalho, por parte do gestor.
- 3) Abuso de poder do gestor.
- 4) Atos públicos de humilhações e hostilidade por parte do gestor, rotineiramente (Hirigoyen, 2002, p. 12).
- 5) Discriminação, perseguição, agressão verbal e moral.



As respostas obtidas foram as seguintes:

Gráfico 4 – Assédio Moral é...



Fonte: Dados da pesquisa (2011)

A opção número 4 é a que melhor se encaixa no contexto de assédio moral, por enfatizar que esta prática acontece de maneira sistemática, pois como afirma Hirigoyen (2002) não é algo eventual, mas rotineiro. Sendo a opção mais escolhida, com 57%, pelos entrevistados. Conclui-se que as pessoas entrevistadas sabem identificar o assédio moral.

A opção número 05, foi escolhida por 33% dos entrevistados, que apesar de apresentar elementos caracterizadores do assédio moral, não o define.

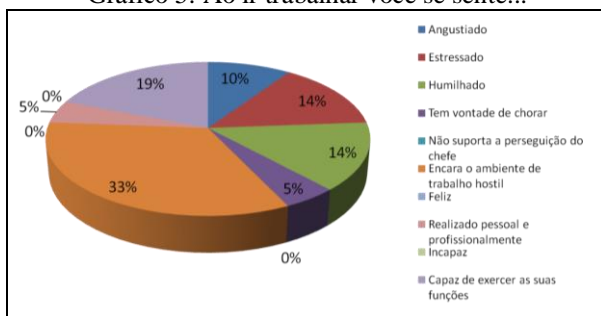
A opção número 01 e 03 tiveram 5% cada, e a opção número 02 não foi escolhida por nenhum dos entrevistados. Sendo assim, conclui-se que os entrevistados sabem de fato o significado de assédio moral, o que é de grande importância, pois sugere que eles não utilizam o termo de forma errônea.

A afirmação seguinte foi: Ao ir trabalhar, você se sente...

Nesta questão, o candidato poderia escolher até três opções para caracterizar como ele se sente ao ir trabalhar. A maioria dos entrevistados afirmou que encara o ambiente de trabalho como hostil, com 33%, em seguida 19% se acha

apenas capacitado para exercer suas funções, 14% acredita que ao ir trabalhar se sente estressado, outros 14% se sentem humilhado, enquanto 10% se sentem angustiados e 5% sente vontade de chorar ao ir trabalhar. Só 5% dos entrevistados se sentem realizados pessoal e profissionalmente. Estes elementos realmente enfatizam que os entrevistados foram ou estão sendo vítimas de assédio moral.

Gráfico 5: Ao ir trabalhar você se sente...

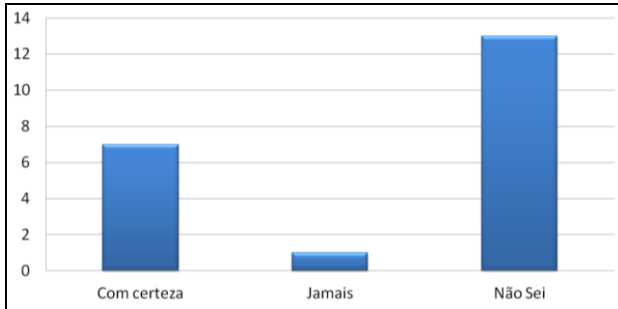


Fonte: Dados da pesquisa (2011)

O profissional, quando submetido ao assédio moral, encontra-se abalado psiquicamente e não encontra forças para pedir ajuda nem para denunciar a pressão psicológica a que é submetido. No entanto, 33% dos questionados, somando a maioria, encaram o ambiente de trabalho como hostil.

O gráfico seguinte mostra se os secretários executivos denunciariam ou se já denunciaram o seu gestor, observe as respostas obtidas:

Gráfico 6 - Você denunciou ou denunciaria seu chefe?



Fonte: Dados da pesquisa (2011)

Mesmo que a vítima de assédio moral faça de tudo para manter um ambiente de trabalho agradável e mesmo que existam aqueles que nunca denunciariam seu chefe e outros que não sabem se denunciariam (62%), existem valores e normas que regem o seu código de ética e conduta que confundem o profissional e ele vivencia a todo instante um dilema ético, surgindo às perguntas: é certo ou errado denunciar meu chefe?

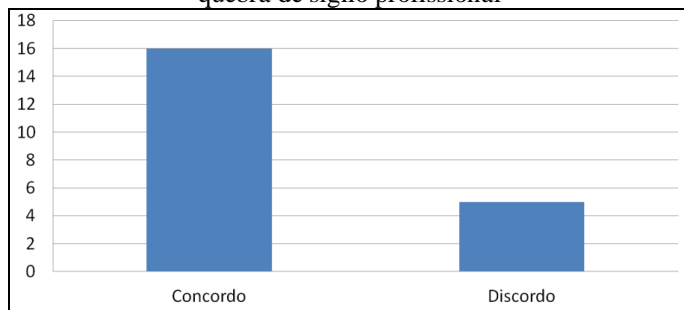
Chega-se a conclusão que 62% dos entrevistados não sabem se denunciariam o chefe ou não. Essa incerteza presente na vítima do assédio moral é comum, pois o assediado sofre dilemas pessoais, profissionais e, sobretudo, éticos. Por isso, não sabem o que fazer, nem qual a melhor decisão se tomar. Enquanto 33% dos entrevistados com certeza denunciariam o agressor, há ainda 5% deles que jamais denunciariam o chefe. Esse é um fator preocupante, pois esses entrevistados, sob hipótese, alguma denunciariam o seu gestor, embora estivessem sendo assediados.

#### 4.4 Dilemas Éticos

O gráfico a seguir pretende verificar se existe um dilema ético vivido pelo Secretário Executivo ao reunir provas contra o seu chefe ao ser vítima de assédio moral, já que a

quebra do sigilo profissional viola o Código de Ética Profissional.

Gráfico 7: Reunir provas contra o chefe para denunciá-lo é uma quebra de sigilo profissional



Fonte: Dados da pesquisa (2011)

Verifica-se que 76% dos entrevistados acreditam que ao reunir provas para denunciar o chefe, o assediado está quebrando o sigilo profissional e apenas 24% discordam.

Foi perguntado ainda aos secretários executivos da UFPB se eles poderiam viver um dilema ético ao denunciar seu chefe: 27% afirmaram que “Sente que não é certo denunciar o chefe”, enquanto 25% acham que nenhuma organização irá querer contratá-lo por ter denunciado o chefe anteriormente. Dos entrevistados, 12% dizem que o secretário executivo pode viver um dilema ético ao ser vítima de assédio, porque não terá apoio da instituição. Já 10% acreditam que poderão perder o emprego e terão dificuldades para encontrar outro (pela idade, por não se sentir capaz ou pela concorrência no mercado de trabalho). Há 10% deles que internalizam a culpa e acham que merecem aquele sofrimento.

Ainda há 5% que afirmam existir uma transferência de responsabilidades, de modo a incumbir à secretária a resolução de problemas criados pela própria chefia, no intuito de amenizar sua situação perante o cliente, 3% reclamam da discriminação no trato com os colaboradores de modo a exaltar alguns (mesmo sem o devido merecimento) e

inferiorizar outros sem razões, 3% que acham que o modo de administração da instituição é sob ameaça e 3% acreditam que existe o dilema ético devido à retenção de informações em seu ambiente de trabalho. Enquanto 2% acreditam que está ferindo o código de ética profissional.

Os dilemas éticos vividos pelos profissionais, de acordo com eles mesmos, ocorrem por causa de atos antiéticos praticados pelo gestor, somando 48% das opiniões. Enquanto 24% afirmam que os dilemas são causados pela tortura psicológica que o gestor lhe submete todos os dias, 09% internalizam a culpa. Só 19% dos entrevistados afirmam não viverem dilemas éticos.

A maioria dos questionados afirma que vive dilemas éticos causados pelo gestor, através de atos antiéticos, somando a outros que afirmam viverem torturas psicológicas pelo gestor, o que acarreta os dilemas éticos, somando 72% dos entrevistados. Ainda há os que acham que o sofrimento causado pelo gestor é sua culpa, o que é um fato preocupante, já que esta vítima pode desenvolver uma depressão, acarretando maiores males para a sua saúde física e psicológica.

## **7 Considerações Finais**

Esse estudo demonstrou que a maioria dos profissionais de secretariado executivo da Universidade Federal da Paraíba afirmam que já foram ou ainda são vítimas de assédio moral em sua rotina de trabalho, além disso, há um grande índice que afirmaram não saber se denunciariam ou não o seu agressor.

Esse impasse em escolher se denunciariam ou não, é característica da existência de um dilema. Pois se a vítima tentar provar que está sendo vítima de assédio moral, a instituição poderá processá-la por quebra de sigilo ou não

apoiar a vítima, mascarando a situação e deixando o agredido emocionalmente destruído e sem nenhum apoio. Essa situação fará com que o profissional seja mal visto pelos colegas de trabalho e futuras contratações, como alguém que quebrou o sigilo para denunciar o superior ou alguém que agiu de forma antiética para acusar injustamente o seu chefe.

Os dilemas éticos podem existir porque a maioria dos profissionais usa como único critério para guiar as escolhas feitas o código de ética profissional. Sendo assim, o profissional age de forma ética com o código de ética, mas de acordo com os seus valores morais, familiares e pessoais sua conduta é antiética e contraditória. Quando surge esse paradoxo, o indivíduo passa a vivenciar dilemas, não sabendo discernir entre o certo e o errado.

Há ainda profissionais que acham que toda a humilhação e hostilização sofridas durante o assédio é sua culpa. Ou seja, o profissional desvia a culpa do gestor e assume a responsabilidade, julgando ser merecedor desse sofrimento.

Na maioria das vezes, o perseguidor fica impune, pois a vítima prefere pedir demissão ou tirar férias do que denunciar o seu chefe e prolongar o seu sofrimento. Quando a vítima toma essa decisão, ela precisará de um acompanhamento psicológico, pois se ela tirar férias, quando voltar o assédio poderá ser maior, ou se procurar outro emprego poderá desenvolver traumas e ficar constantemente aterrorizada com medo do abuso se repetir.

O profissional que sofre assédio moral por um longo período de tempo, sempre será marcado pela dor da humilhação, pelo descaso da instituição em que atua e se tornará uma pessoa ferida e insegura, sem saber em quem confiar ou que deve fazer. Mesmo que a vítima mude de emprego ou tire férias, sempre se lembrará da forma hostil e humilhante que foi tratada.

Pode-se afirmar que, o assédio moral é uma forma de invasão psíquica, pois o agressor tira da vítima a capacidade de defesa, o senso crítico, eliminando a sua capacidade de rebelar-se contra o assédio. É nesta invasão psíquica que a vítima se sente incapaz de denunciar ou contar para alguém o abuso que está sofrendo, acarretando danos mentais e físicos, abalando não só sua capacidade emocional, mas as suas habilidades trabalhistas.

## Referências

- BARRETO, Margarida. **Assédio moral: a violência sutil.** Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil. Tese (Doutorado). PUC – São Paulo: 2005.
- \_\_\_\_\_. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações.** São Paulo: EDUC, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Entrevista: Assédio moral: risco não visível no ambiente de trabalho.** 2000. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org/spip.php?article372>>. Acesso em: 15 set 2016. 20h:30m:35s
- BRASIL, 1989. **Código De Ética Dos Secretários Brasileiros.** Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989.
- BURGARDT, Lilian. **Diga não ao assédio moral: silenciar não ajuda a combater a opressão do chefe tirano.** Defenda-se! 2006. Disponível em: <<http://www.universia.com.br/materia/materia.jsp?materia=10866>>. Acesso em: 28 de nov de 2016. 21h:45min:10s
- COPINI, Joira Maria; BÜLLAU. Dilemas éticos no cotidiano secretarial. In: \_\_\_\_ DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão Secretarial: formação e atuação profissional.** Passo Fundo: Editora Universidade de Passo Fundo, 2009.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

FREITAS, Maria Ester de; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB Thomson, 2005. 206 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2009.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano**. 11ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2009.

\_\_\_\_\_. **Assédio Moral: a violência perversa do cotidiano**. 10ª. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.

\_\_\_\_\_. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

\_\_\_\_\_. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisas bibliográficas, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

<<http://www.assediomoral.org.br>>. Acesso em: 20 de dez de 2016. 14h:38m:56s.





## COMITÊ CIENTÍFICO

A Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado Executivo (ABPSEC) foi responsável pelo Comitê Científico do livro numa parceria com o Curso de Secretariado Executivo da UFPB. Os avaliadores são os professores e profissionais filiados à Abpsec na categoria Fundador ou Efetivo.

Aline Cantarotti/UEM  
Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva/UNB  
Carla Maria Schmidt/UNIOESTE  
Caroline de Fátima Matiello Vaz/UPF  
Cibele Barsalini Martins/UFSC  
Daniela Giareta Durante/UFC  
Eduardo Cesar Pereira Souza/UNICSUL  
Emili Barcellos Martins Santos/EMBRAPA  
Fernanda Cristina Sanches/UNIOESTE  
Fernanda Fonseca Machado/UFPEL  
Fernando Aguiar Camargo/ FUNDAÇÃO ARMANDO ÁLVARES  
PENTEADO  
Keila Raquel Wenningkamp/UNIOESTE  
Marcia Dayana Fernandes/IFMT  
Maria do Carmo Assis Todorov/INSTITUTO MONITOR  
Maura Bernardon/ UNIOESTE  
Raul Oliveira Paes/UFPA  
Rodrigo Muller/UTFPR  
Sandra Regina Ferreira Tarzia/UNICSUL  
Tatiana Rodrigues Silveira/EMBRAPA  
Zahara Puga Araujo/FACULDADE ESTÁCIO DE SÁ/RJ