



Resiliência, proatividade e organização: A adaptação do perfil dos profissionais de secretariado executivo

Resiliency, proactivity and organization: executive secretarial professionals' profile adaptability

Tânia Mara Daver Santos¹

Resumo: O presente trabalho visa a analisar as características necessárias ao profissional da área de Secretariado Executivo e verificar como ele se adapta ao ambiente de trabalho, que está em constante transformação. No desempenho de suas funções, além daquelas que lhe são características, o secretário executivo pode ver-se diante de situações de conflito, tendo que gerenciar informações, comunicar-se com clientes e executivos, necessitando liderar um grupo de funcionários, o que exige dele atributos como a resiliência, a proatividade e a organização, para que execute as tarefas a ele impostas de maneira satisfatória. Cada vez mais, os profissionais de secretariado ganham espaço e ascendência dentro das organizações e, com isso, assumem maiores responsabilidades, o que demanda uma mudança de comportamento que abarque as características supracitadas. Esta pesquisa buscou, portanto, analisar as aptidões da resiliência, da proatividade e da organização como essenciais ao profissional de secretariado executivo, que atua dentro de organizações em constantes transformações. Com caráter dedutivo e interdisciplinar, a pesquisa utilizou-se de análise bibliográfica e documental, mediante revisão de literatura, com vistas a demonstrar a relevância do tema no contexto de uma sociedade com organizações em constante renovação.

Palavras-chave: Resiliência; Proatividade; Organização.

¹ Possui graduação em Bacharelado em Secretariado Executivo pela Instituição de Ensino Superior Faculdade Sant'Ana (2008) e Especialização em Educação Profissional para Jovens e Adultos na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2011). Atuou como Secretária na Secretaria de Estado do Paraná de 1984 a 2002. E-mail: taniamara2312@gmail.com



Abstract: This article aims to analyze executive secretarial professionals' required attributes, and how they must adapt to a work environment that is permanently changing. Besides his/her ordinary duties, a secretary while working can face conflict situations, manage reports, communicate with clients and executives, and also be the head of an employee group, which requires attributes such as resiliency, proactivity and formulation planning in order to perform properly his/her activities. The executive secretary has been increasingly earning space and high positions in the work environment; hence, accepting much more responsibilities that demand behavior changes that encompass these attributes. This study seeks to show how resiliency, proactivity and organization attributes are needed to executive secretarial professionals who work in a changeable workplace environment. We carried out a bibliographic and documental analysis through a literature review in order to show the importance of this subject in a society where companies' systems are constantly renewing.

Keywords: Resiliency; Proactivity; Organization.

1. Introdução

O objetivo precípua do presente trabalho é analisar quais os diferenciais do bom profissional da área de Secretariado Executivo e verificar como este se adapta ao ambiente de trabalho que, devido às constantes transformações, exige das organizações um novo tipo de profissional, capaz de se adaptar às necessidades da empresa em que atua. Tendo em vista essas constantes mudanças, é salutar entender como os profissionais de Secretariado Executivo devem adaptar seu perfil, valendo-se de atributos como a resiliência, a proatividade e a organização para melhor desempenhar seu papel dentro do mercado de trabalho.

No início da profissão, os secretários atuavam como meros executores de tarefas, simples e mecânicas, como atender ao telefone e redigir cartas e memorandos. Hoje, esses profissionais ganharam espaço e ascendência dentro das organizações, que buscam cada vez mais por profissionais multifuncionais, com formação pluralista em diversas áreas do conhecimento, o que lhes possibilita assumir maiores responsabilidades.



DOI

<https://doi.org/10.33228/scribes.2020.v1.10638>

O desenvolvimento deste trabalho demanda da necessidade de expor que características como habilidade de comunicação, gerenciamento de informações, administração de conflitos internos e externos, conhecimento da organização em que atua, planejamento e execução da liderança, domínio e aplicação de fundamentos da gestão organizacional, que são originados dos atributos da resiliência, proatividade e organização, não apenas são desejados, mas também exigidos pela organização.

O método de abordagem da pesquisa é de caráter dedutivo e interdisciplinar, partindo de teorias e argumentos aptos a responderem às perguntas: Quais os diferenciais do bom profissional na área de Secretariado Executivo e como ele deve se adaptar ao ambiente de trabalho?

O trabalho foi desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica e análise documental. Para tanto, utilizou-se de fontes como artigos acadêmicos e livros, bem como da legislação pertinente.

A pesquisa constitui uma revisão de literatura e de doutrina, utilizando-se do método histórico, ao analisar as raízes da profissão, do método monográfico, abordando a evolução ao longo dos tempos, e do método funcionalista, que analisa o viés da sociedade como um todo e das instituições que se relacionam entre si.

O presente trabalho é dividido em quatro partes, sendo que a primeira trata do referencial teórico, que contempla uma apresentação do mercado de trabalho, do histórico da profissão e do perfil do secretário executivo. O segundo tópico analisa a metodologia utilizada ao longo do trabalho. O terceiro item analisa e verifica os resultados obtidos por meio da pesquisa bibliográfica, esmiuçando os atributos da resiliência, da proatividade e da organização. O último item, por sua vez, trata das conclusões às quais se chegaram ao fim da pesquisa realizada.



2. Referencial Teórico

As transformações econômicas ocorridas em âmbito global e local exigem das organizações um novo tipo de profissional, que esteja apto a responder às incertezas do mercado e que seja capaz de se adaptar às novas necessidades da empresa (Santos & Moretto, 2011). Muito além do conhecimento técnico e específico, é salutar, diante dessas transformações, que os profissionais tenham competências comportamentais para promover sua integral formação, adaptando de maneira sistemática seu perfil às exigências do mercado de trabalho (Rodrigues, Rosa, Ferko, & Melo, 2016).

Em decorrência dessas mudanças, houve um aumento da exigência nos processos de seleção e contratação do profissional de secretariado executivo. Essas exigências permitem ao profissional assumir maiores responsabilidades dentro da organização, onde passa a exercer sua liderança, utilizar sua criatividade, sua comunicação e seu equilíbrio emocional, assessorando e participando conjuntamente dos processos decisórios (Almeida, Rogel, & Shimoura, 2010).

Dessa forma, deve o profissional de secretariado executivo “corresponder às características demandadas pelas empresas, com conhecimento dos diversos ramos de atuação e com visão ampla do negócio, capacitado, portanto, para acompanhar as modificações inseridas no mercado” (Santos & Moretto, 2011, p. 22). Consequentemente, esse indivíduo busca novas formas de aperfeiçoamento e “procura por intermédio de sua qualificação e aprimoramento, ser um profissional único dentro do universo organizacional, saindo de uma atuação altamente técnica e passiva, para outra voltada ao nível estratégico” (Lima & Oliveira, 2016, p. 3).

Segundo Castelo (como citado em Rodrigues *et al.*, 2016, pp. 75-76),

A profissão de Secretário Executivo passou por três grandes transformações que deram novas direções à profissão e ao seu exercício: a era da Qualidade, a era da Informática e a era da Competência. Essas mudanças deram ao profissional um leque de novas responsabilidades e o compromisso de apresentar resultados visíveis para a organização.

No decorrer do tempo, o perfil necessário ao profissional de secretariado executivo foi evoluindo, haja vista as transformações que ocorreram na dinâmica social e empresarial,



de modo que o profissional passou a poder contribuir para a construção da organização empresarial. (Lima & Cantarotti, 2010).

A profissão de Secretariado Executivo nasceu com os escribas na Antiguidade, quando estes eram responsáveis pela escrita, classificação de arquivos, recebimento e execução de ordens de superiores. Na medida em que se ampliaram o acesso à leitura e à escrita, a atuação do escriba foi relegada ao nível técnico e de execução (Lima & Oliveira, 2016). Com o advento das Guerras Mundiais, quando os homens são enviados aos campos de batalha, a profissão de secretariado, antes, majoritariamente masculina, passou a ser exercida por mulheres (Almeida *et al.*, 2010).

Com a chegada das multinacionais do setor automobilístico ao Brasil, na década de 50, houve um aumento no número de profissionais de secretariado no mercado de trabalho. O primeiro curso superior no país voltado para a área foi criado em 1969, na Bahia. Mas foi apenas na década de 80 em que houve importantes conquistas, como a regulamentação da profissão pela Lei n.º 7.377/85 e a implementação do Código de Ética Profissional de 1989 (Almeida *et al.*, 2010). A partir da década de 50, portanto, a profissão de Secretariado se desenvolve, se inova e se renova no Brasil, tornando valorizados seus profissionais, especialmente em decorrência da atuação de associações de classe em prol da conscientização, respeito e regulamentação da profissão, que na década de 80 se efetiva (Castelo, 2007).

A Lei n. 7377/85 estabelece como atribuições do secretário executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas da empresa; 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 à chefia; X - conhecimentos protocolares. (Lei 7377, 1985).



Conforme destacado, o contexto globalizado das organizações e, conseqüentemente, do mercado de trabalho para o profissional de secretariado executivo, tem-se mostrado cada vez mais exigente e competitivo. Para atingir o sucesso, esse profissional deve estar atento às evoluções concernentes às atribuições e valores dele exigidos. Cabe observar, nesse sentido, que as funções secretariais foram reformuladas ao longo do tempo para satisfazer as necessidades do mercado (Brun, Cechet, & Neumann, 2012). Por conseguinte, “múltiplos são os conhecimentos que compõem a formação do profissional secretário e que se relacionam entre si para a concepção de um agente singular” (Lima & Oliveira, 2016, p. 10).

Pode-se afirmar, dessa forma, que as transformações do mercado de trabalho acarretaram mudanças também no perfil do profissional que atua dentro das organizações, que deve ser multifuncional, com iniciativa e criatividade. Ele tem atuado dentro da empresa como agente facilitador de processos junto ao executivo da organização (Santos & Moretto, 2011).

A partir do final do século XX, passam a figurar como fatores obrigatórios para o profissional a qualidade e a participação nos resultados da empresa, indicando a característica multifuncional que deve ter. Desde os anos 90, o papel do secretário executivo ganha ainda mais relevância, já que passou a compreender o perfil empreendedor, de modo a proporcionar lucros e resultados nas empresas em que atua (Brun *et al.*, 2012).

O profissional de secretário executivo em consonância com o processo evolutivo das organizações, deve sempre buscar o aprimoramento nos níveis técnico e pessoal. No primeiro caso, ampliando sua visão sobre o negócio da organização em que atua e, no segundo, valendo-se de suas atitudes e posturas de modo a facilitar a implementação de mudanças necessárias para efetivar os objetivos da empresa (Martins, Genghini, & Todorov, 2011).

Em virtude de possuir características essenciais ao assessoramento, observa-se que esse profissional tem atuado como gestor, empreendedor e consultor e, para tanto,

Deve ter um elevado senso crítico, postura ética, capacidade de articulação; utilizar as competências específicas, ter visão generalista e sistêmica, ser empreendedor, gerenciar informações com eficácia, atuar proativamente, ser criativo, trabalhar em equipe fazendo uso de liderança, ter maturidade emocional. (Almeida *et al.*, 2010, p. 52).



O profissional de secretariado executivo, diante do seu conhecimento multifuncional e com uma formação pluralista em diversas áreas do conhecimento, é, portanto, apto a atuar em diversos setores dentro de uma organização, especialmente por suas características de bem organizar, planejar, executar e otimizar tarefas (Gianini & Gerardin, 2010).

Se, no passado, o secretário executivo era visto como mero executor de tarefas, que atendia aos telefonemas, redigia cartas e memorandos e arquivava documentos, hoje as empresas procuram "profissionais multifuncionais, que saibam trabalhar com líderes heterogêneos, que tenham autoestima, bom humor, se comuniquem com qualidade e que trabalhem por resultados e não por tarefa" (Almeida *et al.*, 2010, p. 53).

Como prestador de serviços especializado em sua área, dentro da assessoria secretarial, tem-se que

As tarefas para o assessoramento se valem dos fundamentos de planejamento, organização, direção e controle para a melhor realização de atividades; além de práticas de liderança, negociação e análise de situações para a solução de conflitos e mediação de relacionamentos. (Paes, Antunes, Santiago, & Zwierzikowski, 2015, p. 105).

Diante disso, pode-se afirmar que devem ser características do profissional de secretário executivo ser conhecedor das técnicas secretariais, ter comprometimento com a empresa e ser polivalente, negociador, programador de soluções, proativo e participativo (Santos & Moretto, 2011).

Dentro da perspectiva de adequação e aprimoramento das habilidades e competências que passaram a ser características dos profissionais de secretariado executivo, é possível afirmar que estes ganharam espaço e ascendência dentro das organizações em decorrência dos métodos e técnicas que incorporaram às suas práticas administrativas. Paralelamente, houve uma busca por aperfeiçoamento, primando pela excelência na execução de tarefas e por uma participação no âmbito estratégico dentro de seu local de trabalho (Lima & Oliveira, 2016).

Segundo Castelo e Albernaz (como citado em Paes *et al.*, 2015, pp. 113-114), são características do perfil do secretariado executivo:



DOI

<https://doi.org/10.33228/scribes.2020.v1.10638>

Habilidade de comunicação, no gerenciamento de informações e na administração de conflitos internos e externos; conhecimento da organização como um todo, tendo visão holística dela; planejamento e aplicação da liderança em equipes de trabalho; domínio e aplicação dos fundamentos da gestão organizacional, caracterizando-se como gestor em seu setor e servindo de suporte gerencial aos demais setores; ética e sensatez em seus pronunciamentos e ações; conhecimento da cultura organizacional, seus nichos mercadológicos e perfis de clientes.

Desta forma, pode-se afirmar que

Compete ao profissional secretarial a iniciativa de se adaptar ao novo perfil e aos futuros, pois diante de inúmeras mudanças dentro das organizações e no mercado de trabalho em um curto período de tempo, esse novo perfil secretarial se tornará obsoleto. (Brun *et al.*, p. 39).

Diante desse panorama, este trabalho procurou analisar de que modo a resiliência, a proatividade e a organização são características essenciais do profissional de secretariado executivo que atua dentro de um mercado competitivo e em constante evolução.

3. Metodologia

Para fundamentar e sustentar este estudo, utilizou-se o método de abordagem de caráter dedutivo e interdisciplinar, (Marconi & Lakatos, 2003), com vistas a prever como os profissionais de Secretariado Executivo devem adaptar seu perfil, valendo-se de atributos como a resiliência, a proatividade e a organização para melhor desempenhar seu papel dentro de um mercado de trabalho em constante mudança. Dessa forma, procurou-se responder às perguntas: quais os diferenciais do bom profissional na área de Secretariado Executivo e como ele deve se adaptar ao ambiente de trabalho?

Servindo-se do método histórico para bem analisar as raízes da profissão, este trabalho buscou dela compreender sua natureza e sua função, bem como entender qual a influência do Secretariado Executivo na atualidade. Ademais, empregou-se o método monográfico,

observando os fatores que influenciam e analisam dado tema em todos os seus aspectos, mediante o estudo de como o entendimento tem-se alterado ao longo do tempo (Marconi & Lakatos, 2003).

Outrossim, recorreu-se ao método funcionalista, que

Considera, de um lado, a sociedade como uma estrutura complexa de grupos ou indivíduos, reunidos numa trama de ações e reações sociais; de outro, como um sistema de instituições correlacionadas entre si, agindo e reagindo umas em relação às outras. (Marconi & Lakatos, 2003, p. 110).

O trabalho foi desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica e análise documental. Para tanto, utilizou-se de fontes como livros e artigos acadêmicos, bem como da legislação pertinente com fins de demonstrar a relevância do tema para a sociedade como um todo, especialmente o mercado de trabalho, que necessita de profissionais capacitados, com vistas a chegar a um melhor entendimento acerca do tema.

4. Análise e Discussão dos Resultados

Diante do referencial teórico apresentado, pode-se partir para a análise e discussão dos resultados referentes às características que os profissionais de secretariado executivo devem adquirir, como a resiliência, proatividade e organização, para melhor desempenhar seu papel dentro das organizações, que, seguindo o mercado de trabalho, estão em constante mudança.

Acompanhando essas transformações,

Conseqüentemente, as funções secretariais tiveram mudanças, como a introdução de novos instrumentos, especialmente os de informática, os quais viabilizaram a economia de tempo e a melhoria na qualidade das tarefas e a demanda maior de trabalho provocada pela downsizing das empresas, ou seja, o enxugamento na quantidade de colaboradores, cargos e níveis hierárquicos dentro das organizações, transferindo para o profissional de secretariado diversas funções desempenhadas por eles. (Brun *et al.*, 2012, p. 39).



DOI

<https://doi.org/10.33228/scribes.2020.v1.10638>

Conforme se demonstrou anteriormente, os profissionais de secretariado exerciam funções de serventes e executavam ordens e tarefas mecânicas, como datilografia, organização de arquivo, atendimento telefônico, anotação de recados e serviço de café. Hodiernamente, contudo, ampliaram-se suas funções para atividades mais complexas, voltadas ao nível empresarial, fazendo com que esse profissional seja mais ativo e participante dentro da organização (Brun *et al.*, 2012).

De acordo com Lima & Cantarotti (2010, p.100), "o conhecimento refere-se às informações necessárias para a realização do trabalho, as habilidades relacionam-se ao desenvolvimento de práticas e as atitudes a um comportamento condizente ao que se espera", de modo que o profissional de secretariado executivo deve desenvolver ou aperfeiçoar algumas competências para melhor desempenhar suas atividades dentro da organização empresarial em que atua.

Quanto à adaptação e renovação no perfil do profissional de secretariado executivo, é possível afirmar

Que sua atuação está estruturada em sua Formação Acadêmica, em sua experiência profissional e conseqüentemente nas competências desenvolvidas e inerentes ao campo secretarial. Essas competências são constantemente renovadas e adaptadas às transformações sociais, mercadológicas e organizacionais como o único meio do Secretário Executivo poder garantir uma estruturada e excelente Atuação Profissional. (Castelo, 2007, p.26).

Cabe observar como cada uma destas características, resiliência, proatividade e organização, influenciam na vida profissional do secretário executivo que deseja executar suas tarefas dentro de uma organização com primazia.



5. Resiliência

O profissional de secretariado executivo, dadas as modificações no contexto das organizações e constante evolução, deve ter como fator diferencial a resiliência, como forma de resolver os problemas e buscar alternativas de modo flexível e criativo (Martins *et al.*, 2011).

É possível afirmar que “a esfera do trabalho influencia os relacionamentos e os assuntos sobre os quais as pessoas falam em sua convivência, motiva afetos e sentimentos e é, provavelmente, a fonte principal de significado e ordem na vida humana” (Ribeiro, Mattos, Antonelli, Canéo, & Goulart, p. 626).

Inicialmente utilizado na Engenharia e na Física para definir um corpo físico com capacidade de voltar ao seu estado normal depois de sofrer uma pressão sobre si, o conceito de resiliência é transposto para o campo das Ciências Humanas associado à capacidade que os indivíduos têm de, a despeito de um ambiente desfavorável, se construir ou se reconstruir positivamente frente às adversidades. Tomando como base o contexto do trabalho nas organizações, a resiliência refere-se à “existência – ou à construção – de recursos adaptativos, de forma a preservar a relação saudável entre o ser humano e seu trabalho em um ambiente em transformação, permeado por inúmeras formas de ruptura” (Barlach, Limongi-França, & Malvezzi, 2008, p. 104).

Assim, o termo resiliência dentro do contexto corporativo está relacionado à possibilidade de adaptação do indivíduo às condições de ambiente que se remodelam a todo momento, sem que se percam suas propriedades originais. O mundo empresarial, da mesma forma, em conformidade com as condições ambientais externas e internas, adapta suas estratégias e recursos a essas mudanças sem que se percam suas particularidades (Martins *et al.*, 2011).

Dentro das organizações, portanto, entende-se a resiliência como um “termo bastante atual na administração e nos negócios devido às organizações serem sistemas abertos e apresentarem capacidade de enfrentar e superarem perturbações externas provocadas pela sociedade sem que desapareça seu potencial de auto-organização” (Martins *et al.*, 2011, p. 12).



Nesse sentido, pode-se afirmar que o mundo corporativo “vive a era da gestão do conhecimento e as organizações do futuro, pressionadas pelas mudanças cada vez mais aceleradas e amparadas por tecnologias e processos sempre mais avançados” (Martins *et al.*, 2011, p. 18), exigindo do profissional de secretariado executivo, como parte do quadro de colaboradores da organização, grande adaptabilidade.

Assim, torna-se possível inferir que

Pessoas versáteis, ágeis e inteligentes são pessoas tecnicamente bem preparadas e socialmente proativas, dotadas de qualidades pessoais como postura adequada à função, atitudes coerentes com as atividades, comportamento exemplar em relação à organização e à sociedade e comprometimento com a missão e os objetivos gerais da empresa, de modo que conseguem distinguir e executar o seu papel sabendo exatamente onde se situa a sua contribuição para a construção da obra maior, definida como a consecução da missão organizacional, resultado do conjunto de todos os esforços e recursos. (Martins *et al.*, 2011, p. 18).

Os profissionais de secretariado executivo atuam, dentro da organização, como “agentes catalisadores e facilitadores dos processos de comunicação” (Martins *et al.*, 2011, p. 10). No seio da organização, esses profissionais estão sujeitos aos mais diversos tipos de situações, que muitas vezes fogem das competências adquiridas durante seu processo de formação; ou seja, enquanto facilitador da comunicação e da implantação de mudanças na empresa, caso não atue com resiliência, o profissional pode se ver diante de conflitos. Deve ter, portanto,

Disposição, vontade e recursos para se enquadrar nos segmentos da administração e nos ambientes organizacionais para os quais forem designados. Esta situação coloca os profissionais em regime de alerta diante da necessidade de aprender sempre, de ser flexível e de resistir a altos níveis de pressão e tensão. (Martins *et al.*, 2011, p. 14).

Isso posto, infere-se que o profissional de secretariado executivo deve, antes de tudo, ser altamente resiliente. Nesse sentido, pode-se afirmar que

Pela natureza da própria profissão e pelos ambientes em que atuam, devem se perceber inseridos no centro das mudanças porque atuam como assessores dos executivos, que, em



geral, estão tomando as decisões e implementando os projetos que materializam as mudanças. (Martins *et al.*, 2011, p. 19).

6. Proatividade

O termo proatividade refere-se, dentro do contexto das organizações, a uma característica de um indivíduo com instinto de liderança e pode figurar como um dos requisitos no momento da contratação de funcionários, isto porque "o líder através de sua habilidade de motivar e influenciar os liderados deverá saber conduzir um grupo de pessoas, transformá-lo em uma equipe que trará resultados" (Lima, & Cantarotti, 2010, p. 103).

Na área de secretariado executivo, é salutar, no exercício de sua profissão, que o secretário executivo esteja atualizado e apto a dominar equipamentos tecnológicos e seus programas e sistemas para atender à demanda do mercado, de modo que a proatividade deve se fazer presente.

Os indivíduos dentro das organizações "são cada vez mais cobrados por resultados, ao mesmo tempo em que exige a adequação e adaptação aos novos padrões de demandas para o exercício da profissão" (Martins *et al.*, 2011, p. 10). Um sinal claro de proatividade do profissional secretarial, dessa forma, é um segundo idioma, que não mais é diferencial, mas um pré-requisito, que vai ao encontro das necessidades de comunicação da organização (Brun *et al.*, 2012).

Segundo Veiga (como citado em Brun *et al.*, 2012, p. 42),

O diferencial competitivo hoje reside na capacidade que a secretária tem de manter uma postura proativa e antecipar-se aos acontecimentos", isto porque o profissional de secretariado executivo nos dias de hoje atua como intermediário entre os clientes internos e externos, fornecedores e parceiros, gerencia informações, administra processos, além de organizar os meios para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade. (Neiva & D'Elia como citado em Amaral *et al.*, 2012).



7. Organização

A organização, dentro do contexto de trabalho, diz respeito à “capacidade de planejamento permite que se busque alcançar, da melhor forma possível, alguns objetivos predefinidos. É importante planejar o que se deseja executar para avaliar as possibilidades e identificar falhas que possam ocorrer” (Lima & Cantarotti, 2010, p. 103).

Essa característica do profissional de secretariado executivo é imprescindível, já que

O secretário executivo também passou a agregar às suas atribuições a administração de processos, atividades realizadas de acordo com um sistema ou método, os quais padronizam o trabalho dentro das companhias. Sendo assim, administrar processos é gerenciar o movimento das tarefas administrativas, disciplinando a rotina. O profissional de secretariado, com base em sua formação, pode desenvolver processos para a rotina de trabalho, mas para isso é necessário ter em mente que o processo ideal é padronizado e é de conhecimento de todos os envolvidos, bem como é apoiado pela alta administração e sempre sujeito a melhorar continuamente. (Brun *et al.*, 2012, pp. 42-43).

A organização da administração dos processos, bem como das ações cotidianas, deve obedecer ao estabelecimento de prioridades, com a “coordenação do trâmite de papéis e informações, da tomada de decisões, da representação do executivo em eventos, da elaboração e organização de roteiros de viagens, entre outras atividades delegadas, as quais reduzem as preocupações e obrigações do gestor” (Brun *et al.*, 2012, p. 43).

Ao mesmo tempo em que mantém suas funções dentro da empresa, também foi oportunizada ao profissional “a organização e a supervisão de eventos dentro das regras protocolares (cerimonial) e de etiqueta social, a coordenação e gerenciamento de projetos, stands em feiras nacionais e internacionais rodadas de negócios e visitas técnicas” (Brun *et al.*, 2012, p. 43), o que não é possível sem a administração do tempo de forma eficiente.

Dessa forma, pode-se acentuar que

O estabelecimento de prioridades, a autodisciplina, a pontualidade, o bom senso, o senso de direção, o domínio das técnicas secretariais e o conhecimento dos membros de sua



equipe de trabalho e a hierarquia da companhia são requisitos básicos para a boa administração do tempo e a organização. Enfim, planejar e administrar adequadamente o tempo minimiza custos, desgaste emocional e não compromete a imagem do executivo nem de sua secretária, bem como a da equipe de trabalho e a da empresa. (Brun *et al.*, 2012, p. 43).

Cabe destacar, por fim, que

A evolução das técnicas secretariais determinou o novo perfil do profissional secretarial, revelando ser um assessor, gestor, empreendedor e consultor, a partir do conhecimento da realidade em que ele e sua empresa estão inseridos, o domínio das técnicas secretariais, da tecnologia, da comunicação interpessoal e de outros idiomas, da administração de conflitos, do tempo e da demanda de trabalho. Ao se adequar a esse novo perfil, o secretário precisou buscar por qualificação tanto no campo intelectual quanto no emocional e por meio de cursos técnicos e superiores em secretariado. . . . No entanto, a qualificação, o aprendizado e a reciclagem do secretário devem ser constantes, afinal, eles são vitais para desenvolver integralmente o profissional para o exercício da profissão e acompanhar as tendências mercadológicas e organizacionais. (Brun *et al.*, 2012, p. 44).

8. Considerações Finais

Longe de esgotar o tema, o presente trabalho teve como intuito analisar a questão das características fundamentais que um profissional de secretariado executivo deve ter para que possa exercer suas funções de maneira satisfatória em um ambiente de contínua mudança.

As incertezas do mercado geradas pelas transformações econômicas em nível local e global fizeram com que as organizações passassem a exigir um novo tipo de profissional, que se mostrasse apto a se adaptar às novas necessidades da empresa. Dessa forma, argumentou-se que cabe ao profissional de secretariado executivo promover sua integral formação, devendo, para além de agregar conhecimento técnico e específico, moldar seu perfil às novas exigências, já que passou a assumir maiores responsabilidades dentro da organização.



Visto como executor de tarefas, o secretário executivo, acompanhando as novas mudanças e ajudado por novos instrumentos, viu uma melhoria na qualidade de seus afazeres e uma maior demanda de trabalho. Sua formação pluralista e seu conhecimento multifuncional permitiram-lhe atuar em diversos setores dentro de uma mesma instituição, organizando, planejando, executando e otimizando tarefas. Ele deve, conforme se observou, desenvolver e (ou) aperfeiçoar suas competências para melhor desempenhar suas atividades dentro da organização, valendo-se de atributos como a resiliência, a proatividade e a organização, que passaram a ser vistos como essenciais para profissionais dessa área.

Depreendeu-se pelo estudo que o termo resiliência está diretamente relacionado à adaptabilidade do indivíduo no contexto de trabalho, já que ele está sujeito aos mais diversos tipos de situações, que muitas vezes fogem das competências adquiridas durante seu processo de formação. Essa qualidade é essencial para o secretário executivo, na medida em que ele atua como agente que incentiva e facilita os processos de comunicação dentro de uma organização.

Outras qualidades muito prezadas são a proatividade, que se refere ao indivíduo com instinto de liderança, capaz de antecipar-se aos acontecimentos, modificando-os e esperando por seus resultados, e a organização, que diz respeito à capacidade de planejar, ou seja, de desenvolver processos para a rotina organizacional, estabelecendo prioridades que tornam o ambiente de trabalho mais favorável.

As ideias e atitudes, em consonância com a formação acadêmica, aliadas ao uso de tecnologias, agilizam e qualificam o trabalho do profissional de secretariado executivo, que, não obstante já tenha mostrado sua importância dentro das organizações, necessita continuar trabalhando para vencer desafios e obstáculos do cotidiano.

Dessa forma domine suas funções de maneira satisfatória, utilizando ferramentas de trabalho adequadas ao contexto empresarial, o secretário executivo deve sempre manter um bom relacionamento interpessoal, aprimorar suas habilidades de negociação, liderança e motivação, além de sustentar uma postura ética, de confiabilidade, proatividade, assertividade, pensamento sistêmico e estratégico, além de não deixar de lado a resiliência ante as dificuldades de seu dia a dia, de modo a se adequar às mudanças do mercado.



Referências

- Almeida, W. G., Rogel, G. T. S., & Shimoura, A. S. (2010). Resiliência no trabalho contemporâneo: promoção e/ou desgaste da saúde mental. *Revista de Gestão e Secretariado*, 1(1), pp. 46-68.
- Amaral, J. C. D., Baldan, A. M. E., Batista, V. R., Carmo, L. R., Helmer, S. A. G., Silva, E. P. T., & Leão, M. E. V. (2012). Profissional de secretariado: competências e habilidades no mundo corporativo. *Pós em Revista do Centro Universitário Newton*, 6, pp. 56-61.
- Barlach, L., Limongi-França, A. C., & Malvezzi, S. (2008). O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), pp. 101-112.
- Brun, A., Cechet, G., & Neumann, S. (2012). Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. *Revista do Secretariado Executivo*, 8, pp. 36-51.
- Castelo, M. J. (2007). *A formação acadêmica e a atuação profissional do secretário executivo*. Recuperado de: http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_3lugar.pdf
- Código de ética do profissional de Secretariado de 7 de junho de 1989*. Recuperado de: <http://portal.metodista.br/secretariado/sobre/codigo-de-etica-do-profissional-de-secretariado>
- Gianini, V. C., & Gerardin, U., Jr. (2010). Gestão educacional: a atuação do profissional secretário nas organizações educacionais. *Revista de Gestão e Secretariado*, 1(2), pp. 32-52.
- Lei n. 7.377 de 30 de setembro de 1985*. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário, e dá outras providências. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm
- Lima, F. V. R., & Oliveira, L. N. M. (2016). As habilidades empreendedoras do secretário executivo como fator de crescimento profissional. *XII Congresso Nacional de Excelência em gestão & III INOVARSE – Responsabilidade Social Aplicada*, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil.
- Lima, T. F., & Cantarotti, A. (2010). A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de secretariado executivo - um estudo de caso em uma empresa júnior. *Revista de Gestão e Secretariado*, 1(2), pp. 94-122.



- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos da metodologia científica* (5ª ed.) São Paulo: Atlas.
- Martins, C. B., Genghini, A. L., & Todorov, M. C. A. (2011). A resiliência na atuação profissional em secretariado. *Revista do Secretariado Executivo*, 7, pp. 9-20.
- Paes, R. V. O., Antunes, C. K. S., Santiago, C. S., & Zwierzikwski, M. R. (2015). Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, 6(1), pp. 99-125.
- Ribeiro, A. C. A., Mattos, B. M., Antonelli, C. S., Canéo, L. C., & Goulart, E., Jr. (2011). Resiliência no trabalho contemporâneo: promoção e/ou desgaste da saúde mental. *Psicologia em Estudo*, 16(4), pp. 623-633.
- Rodrigues, A. A., Rosa, J. S., Ferko, G. P. S., Melo, M. M. B. (2016). Empregabilidade profissional: o secretariado executivo em foco na Amazônia Setentrional. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, 7(3), pp. 66-95.
- Santos, M. E., & Moretto, C. F. (2011). O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. *Revista do Secretariado Executivo*, 7, pp. 21-35.