

O SECRETARIADO EXECUTIVO E A FUNÇÃO DE GESTÃO¹

Adriane Lasta

Alexandra da Silva²

1 Considerações Iniciais

A área secretarial está conhecendo um novo profissional, o secretário gestor, que é capaz de tomar decisões, de exercer a liderança com clientes internos e externos, de planejar as ações a serem realizadas, de controlar e organizar seu ambiente de trabalho. Esse profissional não trabalha apenas para um executivo, pois com a qualidade de gestor, ele passa a trabalhar para a empresa. As organizações estão constantemente mudando, isso devido às exigências impostas pelo novo cenário empresarial. Os secretários executivos devem acompanhar essas mudanças e realizar funções que antes não eram atribuídas a eles. Nesse contexto, o profissional de Secretariado Executivo pode ser considerado um gestor? Por quê?

Dessa forma, o presente ensaio discute o Secretário Executivo como gestor e está dividido em três partes além das considerações iniciais e finais. Aborda-se, respectivamente, o perfil do secretário executivo, o perfil do gestor e o secretário gestor.

2 Perfil do Secretariado Executivo

O profissional de secretariado executivo exerce inúmeras funções dentro das organizações; para que elas sejam bem desempenhadas, faz-se necessário adotar um perfil profissional, possibilitando uma melhor execução das tarefas que são de sua competência.

Ao longo do tempo, a profissão de secretariado vem sofrendo mudanças significativas. Por isso é que “o especialista em determinadas tarefas está sendo substituído por aquele com visão abrangente, que saiba trabalhar em equipe, conhecendo a totalidade dos projetos da empresa.” (AZEVEDO; COSTA, 2002, p. 145). Assim, faz-se necessário que esse profissional esteja ciente dos objetivos da empresa, de como ela pretende alcançá-los, precisa conhecer os principais clientes,

¹ Ensaio realizado para a disciplina de língua portuguesa IV, professor Adilsom Eskelsen.

² Acadêmicas do nível IV, do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe, da Universidade de Passo Fundo. E-mail: 70240@lci.upf.br

saber as prioridades da empresa e estar interessado em contribuir para o crescimento da organização.

Sabe-se que esse profissional “mudou sua imagem nas organizações ao deixar de ser elemento de apoio do ‘chefe’ e assumir [...] o desafio de introduzir novas metodologias no tratamento da informação” (LIMA, 2002, p. 447). Dessa forma, deixou de ser simples executor de tarefas para exercer funções criativas, com capacidade de opinar e decidir, pois é um ser inteligente e com capacidades individuais significativas para a organização.

O profissional de secretariado executivo deve reunir um conjunto de características para realizar com sucesso seu trabalho, constituindo o que se convencionou chamar de perfil profissional. Dessa maneira, 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 pró-ativo, 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. O secretário deve ter bom senso, isto é, deve ser prudente em relação às atividades realizadas e com as pessoas, ter iniciativa, sugerindo mudanças, tomando decisões por conta própria quando é necessário, ter competência, ou seja, ter conhecimentos e habilidades para realizar as ações sob sua responsabilidade, deve possuir uma postura profissional³, ter dinamismo, ter espírito empreendedor, energia, vitalidade para vencer objetivos, ser agente facilitador, estando disponível para colaborar, prontificando-se para ajudar. Isso tudo faz com que esse profissional também seja responsável pelo processo decisório, no ambiente onde está inserido (VIEIRA, 2002).

O dia-a-dia do secretariado é composto de compromissos e demandas que devem ser planejadas e organizadas. Entretanto, muitas vezes acontecem imprevistos que devem ser solucionados com urgência. Dessa maneira, é necessário saber diferenciar, selecionar o que deve ser feito de imediato (CARVALHO, 2004, p. 176). As principais atividades rotineiras e planejadas do secretário executivo são: correspondências, relatórios, documentos, arquivos, solicitações de serviços. Entretanto,

³É um conjunto de ações: a maneira, elegância no andar e se comportar, modo de pensar, de proceder; ponto de vista, opinião, posicionamento.

ocorrem solicitações que não são rotineiras, como por exemplo: a organização da agenda do diretor da empresa em razão de uma reunião de emergência. Nesses casos, a secretária executiva deverá saber que precisa priorizar a reunião, pois é uma demanda imediata.

As principais atribuições de um secretário são: planejamento, organização, controle e liderança. O planejamento deve ser feito de forma que facilite a realização das atividades diárias⁴, verificando “todas as etapas do processo que envolvem sua responsabilidade e traçar uma estratégia, um plano de ação para desenvolvê-las de modo a dar cumprimento competente e satisfatório a todas as incumbências” (SEIBLITZ, 1999, p. 29). A organização é essencial para o sucesso e a eficácia do secretário, pois economiza muito tempo e agiliza a realização das atividades realizadas. Sabe-se que é necessário saber organizar de maneira que possa ser encontrado facilmente o documento ou informação solicitada pelas pessoas da empresa e até mesmo pelos clientes externos. O secretário deve “ter um total controle sobre suas emoções, suas atividades e a de seus subordinados” (SEIBLITZ, 1999, p. 32). Este deve ser responsável e ter controle de seus deveres (obrigações) e realizá-los da melhor maneira possível, não deixando falhas.

3 Perfil do Gestor

A gestão é uma atividade realizada na organização por profissionais que, além de terem conhecimento técnico, possuem espírito de liderança e que conheçam muito bem a empresa em que atuam.

Segundo Motta (1997, p. 19), a função gerencial não se parece com nenhuma outra função ou profissão, pois os profissionais que exercem essa função necessitam de certo jogo de cintura e muita habilidade, isso devido às inúmeras tarefas e situações (uma diferente da outra) a serem resolvidas.

A gestão é um processo realizado com determinação e orientado para um caminho a ser seguido para atingir os objetivos almejados pela empresa. A gestão envolve atividades administrativas como controlar, analisar, decidir, comunicar, liderar, motivar a equipe de trabalho e a si mesmo, avaliar, controlar... A gestão é um conjunto de atividades exercidas por um líder. O gestor é um líder que está presente na empresa (DURANTE, 2005, p. 57), uma vez que, para a gerência ser completa numa pessoa, ela

⁴ A secretária “deve fazer de suas tarefas suas comandadas e não ser comandada por elas” (SEIBLITZ, 1999, p.29).

precisa ser gestora de processos, de papéis, de idéias, de finanças e precisa ser líder de pessoas, isso porque um gerente não gerencia pessoas, lidera-as. Sabe-se que liderar é uma habilidade para influenciar pessoas para que se sintam motivadas a atingirem os objetivos, que são entendidos como de bem comum (HUNTER, 2004, p. 25). A liderança é uma das maiores virtudes de quem atua na área empresarial, pois o líder deve saber dizer sim, mas é necessário saber dizer não, pois não se admitem falhas atribuídas a este profissional.

No entanto, muitas das decisões tomadas pelos gestores seguem a política empresarial adotada pela organização, além de serem atitudes que fazem parte da estratégia adotada pela empresa para alcançar determinados objetivos. Assim, cabe ao gestor entender qual a melhor maneira de conseguir atingir os objetivos, buscando um equilíbrio entre a política da empresa e os métodos de gestão necessários.

4 O Secretário Gestor

Os profissionais que atuam na área gerencial participam de processos e necessitam saber como alcançar os objetivos planejados nesse contexto, entendendo que a gestão é a “ação de mediar os recursos para atingir as metas estabelecidas pela organização” (RODRIGUES; CARVALHO, 2004, p. 183). O secretário gestor precisa estar ciente de que é necessário saber trabalhar com os recursos materiais, financeiros, administrativos, mas, sobretudo, ele precisa entender de gente, de seres humanos, de comportamento humano.

O secretário está inserido nas empresas, e como gestor deve estar “apto a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva” (BÍSCOLI; CIELO, 2004, p. 17). Isso é assim definido, porque não se admitem erros que ocasionem perda de tempo e atraso nas demais atividades que precisam ser realizadas rapidamente.

Os profissionais de secretariado executivo têm se deparado com o desafio de atingir metas com sua equipe. Em momentos de alta demanda de oportunidades, um bom plano comportamental, uma autogestão, tende a ser eficaz e pode fazer com que algumas situações antes complicadas se transformem em oportunidades para o crescimento futuro. O secretário deve identificar, juntamente com a sua equipe, as metas fundamentais a serem atingidas, mas não esquecendo que tais propostas devem estar em sintonia com as de seus superiores e as da organização.

O secretariado executivo é, segundo Rodrigues (2004, p. 178), “um agente transformador de insumos, para a obtenção dos resultados esperados pelos clientes”. Nesse processo, desenvolve as funções gerenciais, bem como as operacionais, o que indica, mais uma vez, que o secretário executivo é um gestor.

Para Rodrigues (2004, p. 182-183), o profissional de secretariado executivo é um gestor, porque se envolve com os resultados esperados pela empresa ou pela organização onde atua, participa de processos que são etapas para atingir os resultados planejados, mediando recursos para a obtenção destes resultados. Para que isto ocorra, são importantes as atividades rotineiras, sendo imprescindível desenvolver e manter um gerenciamento de rotinas. É importante, também, que todos da equipe tenham entendido a estratégia de longo prazo para que possam planejar e gerenciar as rotinas diárias que levará ao alcance das estratégias. O procedimento de estabelecer objetivos de curto prazo sustenta as metas de longo prazo.

Sabe-se que o líder exerce uma grande responsabilidade na organização e “a secretária executiva, como líder, enfrentará grandes desafios. Um deles é nunca esquecer o que era, pois precisará de todos os seus antigos atributos para acrescentar esses outros, totalmente direcionado para a administração;” (VIEIRA, 2002), em outras palavras, é necessário não esquecer a rotina de secretária. Também deve estar em constante atualização para acompanhar as mudanças organizacionais e crescer profissionalmente, pensando como líder, aceitando e valorizando a cultura interna positivamente, estar sempre pronta a colaborar, não demonstrar medo diante de novas situações, “saber conviver com erros e acertos”, aprender a lidar com os vários tipos de pessoas (VIEIRA, 2002).

Existem muitos fatores que podem levar ao fracasso da gestão, como ladrões de tempo de reunião, ladrões de tempo ao telefone, delegação insatisfatória, gerente irresoluto, comunicações insatisfatórias e outros, mas são poucos que levam ao sucesso, pois nesse contexto “o importante é qualidade e não a quantidade” (VIEIRA, 2002). Analisando dessa maneira, percebe-se o quanto é importante realizar as atividades do dia-a-dia do gestor com qualidade, atenção e dedicação, pois é dessas decisões que dependem outros setores da empresa ou, até mesmo, a boa relação com os clientes.

Assim, nesse contexto, entende-se que o secretário executivo é um profissional inserido nas organizações, capaz de contribuir para o desenvolvimento das mesmas e atua como gestor, tomando decisões importantes.

5 Considerações Finais

O profissional de secretariado executivo está inserido nas organizações de maneira a atuar na função de gestor, colaborando para o crescimento organizacional. O secretário gestor é capaz de tomar decisões, pois é um ser inteligente e com capacidades técnicas e humanas, dessa maneira ele deve entender de seres humanos para poder liderar e motivar a sua equipe de trabalho. Assim, pode-se afirmar que o secretário é um gestor, que tem condições de exercer atividades técnicas, de liderança e, principalmente, consegue ser eficaz nas atividades de gestão.

6 Referências

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio da. *Secretária – um guia prático*. 4 ed. São Paulo: Senac, 2004.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. Gestão organizacional e papel do secretário executivo. *Revista Expectativa*. Toledo: Edunioeste, vol. 03, nº. 03, p. 11-19, 2004.

DURANTE, Daniela Giareta. *Liderança: um desafio constante aos gestores*. Revista Secretariado. Disponível em: <<http://www.upf.com.br/secretariado.html>>. Acesso em: 02 Set. 2006.

HUNTER, James C. *O monge e o executivo*, tradução de Maria da Conceição Fornos de Magalhães. 8ª ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

LIMA, Solange Ferrari de; CARVALHO Pires de; GRISSON, Diller (orgs). – *Manual do Secretariado Executivo*. 5ª ed. Ver. e atual. São Paulo: D'livros editora, 2002.

MOTTA, Paulo Roberto. *Gestão Contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente*. 8 ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.

RODRIGUES, Magda Tyska. O processo de trabalho da Secretária Executiva. In: CARVALHO, Antonio Pires de (org.). *Talentos Brasileiros do Secretariado Executivo*. São Paulo, 2004.

RODRIGUES, Magda Tyska. *Mais do que gerir, educar: um olhar sobre as práticas da gestão como práticas pedagógicas* – Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio e. *SuperSecretária: O guia para a profissional que quer vencer na vida*. São Paulo, Nobel, 1999.

VIEIRA, Maria Aparecida. *A função gerencial da Secretária Executiva*. Artigos. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br.html>>. Acesso em 10 Set. 2002.