



**A RECONSTRUÇÃO DO PAPEL E DA ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE  
SECRETARIADO – DE EXECUTOR A GESTOR DE PROCESSOS**

**Cathia Petroni**

Instituição: Faculdade Sumaré

Mestre em Psicologia Educacional

[cathia.petroni@facsumare.com.br](mailto:cathia.petroni@facsumare.com.br)



## **A reconstrução do papel e da atuação dos profissionais de secretariado – de executor a gestor de processos**

Cathia Petroni

### **Resumo**

O presente artigo objetiva entender as mudanças ocorridas na atuação dos profissionais de secretariado executivo após a entrada da mulher no mercado de trabalho, bem como apontar as habilidades desses profissionais, que são relevantes ao cargo, como gestor de informações e de processos junto aos centros de poder nas Organizações.

Como as competências de gerenciar, assessorar, planejar e organizar as rotinas administrativas irão repercutir no “ser” e no “fazer” do dia a dia dos profissionais de secretariado e que somadas ao aparato tecnológico decorrente da globalização, poderão facilitar a compreensão das responsabilidades do cargo e facilitar sobremaneira a condução da carreira nas Organizações.

**Palavras-Chave:** gestão; globalização; competências; informações e tecnologia.

Ao refletir sobre a entrada da mulher no mercado de trabalho, após a Revolução Industrial, percebemos não somente que mudanças ocorreram, mas também que alguns atributos da imagem da profissional daquela época ainda perduram nas Organizações, tais como paciência, tolerância, espírito maternal, disponibilidade, compreensão, entre outros.

As mulheres adentraram os escritórios para trabalhar ao lado dos homens de empresa, no fluxo e refluxo dos negócios, comércios, vendas, serviços e outros. Este estigma ainda persiste porque, como em qualquer profissão, existem os despreparados. No caso da mulher secretária, consideramos despreparadas aquelas que se colocam à disposição para trabalhos particulares de certos executivos, que não geram resultados mensuráveis e reforçam a idéia equivocada de alguns dirigentes que acreditam que ser secretária executiva significa estar à sombra de uma chefia.

Complementando aquilo que prevê as diretrizes curriculares dos cursos superiores de secretariado executivo, as profissionais são preparadas efetivamente para desenvolver habilidades de lidar com modelos inovadores de gestão; assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais; receptividade e liderança para o trabalho em equipe; capacidade de maximização e otimização de recursos tecnológicos, entre outros. Mas, Virag (1999) adverte que este excesso de habilidades exigidas pelo mercado acaba criando inúmeras dificuldades ao se estruturar uma identidade profissional para a secretária.

Após a globalização, as mudanças foram sentidas ao redor do mundo, e a população mundial viu-se na obrigação de correr atrás do atraso cultural, de se inteirar a respeito de negócios, tecnologias e saber viver numa era em que tudo é tratado praticamente no mundo virtual.

Num contexto inteiramente baseado em informações, nenhuma organização deveria superestimar o valor de um (a) excelente secretário (a) executivo (a). “Apesar do papel fundamental que esses profissionais desempenham, muitas organizações ainda subestimam suas funções e lhes oferecem além de baixos salários, tarefas medíocres ou apenas atividades de execução” (Garland, 1993, p.112.).

Os profissionais necessitam buscar conhecimentos, constantemente, para fortalecer a sua empregabilidade e o seu reconhecimento. De acordo com o autor, por causa das exigências, criou-se o hábito da aprendizagem contínua e os trabalhadores do conhecimento ganham acesso a empregos e posições sociais por meio da educação formal.

Para Drucker (1997, p.112) “a educação irá se tornar o centro da sociedade do conhecimento e a escola será sua instituição chave”. Portanto, o aprendizado torna-se riqueza e uma poderosa ferramenta que as secretárias possuem, por intermédio das inúmeras tecnologias de aprendizado que se tem hoje à disposição daqueles que querem investir na carreira.

Drucker (ibid) procura atestar que a maioria dos funcionários que possua a formação específica ou que seja, portanto, especialista, que domine as novas tecnologias através dos conhecimentos adquiridos por treinamentos e ao longo da vida, não ficará refém, como na maioria dos casos, de nenhuma Organização. Ao contrário, as empresas é que necessitarão de profissionais flexíveis, com conhecimentos adequados, que atribuam à educação continuada a importância merecida, até para que as organizações reconheçam seus esforços e suas qualidades como secretária.

O referido autor define a diferença entre um profissional generalista e um especialista. Uma reflexão interessante para que as secretárias executivas possam se situar como funcionárias nas Organizações, sabendo delinear suas atividades e aceitá-las com conhecimento, prática e limites de atuação.

Notamos que o autor parece escrever para os profissionais de secretariado, com o propósito de que profissionais da área de secretariado analisem e verifiquem que, para desenvolver seu papel nas Organizações é preciso, acima de tudo, ter competência. Fica claro, na concepção do autor, que existe uma concepção do funcionário generalista e do especialista.

Verificamos que o que é característico daqueles que atuam na área secretarial, nos processos organizacionais, é a capacidade da secretária gerenciar informações. Uma competência distinta desses profissionais, já que estão ao lado dos centros de tomadas de decisões nas empresas.

Drucker (1997) analisa, no âmbito administrativo, o papel do colaborador nas organizações e nos remete a refletir em “Onde e como eu posso ter resultados que façam uma diferença? O que a situação exige? Como contribuir com o meu desempenho, com os meus valores, para quais necessidades serem satisfeitas? Que resultados têm que ser atingidos para que eu possa fazer a diferença?”

De liberal (2005, p. 75) afirma:

Do ponto de vista da sociologia, a sociedade industrial, a divisão do trabalho, tem a função de assegurar uma unidade do corpo social e de criar uma solidariedade orgânica que permite aos membros de uma sociedade de funções cada vez mais diferenciadas conservarem a autonomia e a identidade.

A autora nos esclarece, de forma bastante inteligente, que estamos não só na era do acesso, mas também nos encontramos na era da flexibilidade.

Do profissional se cobram inúmeras responsabilidades e, quando estas são aceitas, os desafios são enfrentados, assim como as mudanças e as novas tarefas, como forma de provar aos executivos talentosos e com formação superior específica em sua área, àqueles que possuem uma

grande vontade de aprender com os outros, com as instituições e com as equipes, que estão aptos a novas posturas e novas mudanças.

De acordo com Rifkin (2001, p.6) “as mudanças que estão ocorrendo na estruturação das relações econômicas fazem parte de uma transformação ainda maior que está se processando na natureza do sistema capitalista”.

É um indicativo de que para se manter nos negócios, empresas e colaboradores, os profissionais precisam buscar uma forma produtiva e assertiva de gerenciar.

Empresas e executivos parecem que já entenderam essa necessidade do acesso e das consequências da globalização, também na atuação profissional. Alguns profissionais de secretariado procuram acompanhar essas mudanças rápidas, por intermédio da formação específica dos cursos superiores na área secretarial, cursos de auto-ajuda, participação de discussões e temáticas de sindicatos da área, como forma de demonstrar potencial competitivo, criatividade e talento nas empresas.

Secretários e secretárias trilham o seu caminho com persistência para mostrar mediante experiências profissionais, formação, disciplina, polivalência e flexibilidade perante as constantes mudanças ocorridas nas organizações que possuem competências suficientes para assessorar, executar, gerenciar informações e facilitar as tomadas de decisões por parte dos executivos.

A profissão está reconhecida por lei e tem sua regulamentação e código de ética próprios. Está inserida no COB<sup>1</sup> e busca aprovação do Conselho Federal para poder fiscalizar tanto as empresas como os funcionários.

Os profissionais precisam ficar atentos às mudanças rápidas que ocorrem no mundo do trabalho, identificar e saber interpretar as novas habilidades exigidas para a secretária, resultado da globalização. Nas últimas décadas, a profissão de secretariado sofreu inúmeras mudanças em decorrência da tecnologia, do comportamento e etiqueta profissionais, conhecimentos e culturas diversificadas, além de muitas empresas terem passado pelo processo de *downsizing*<sup>2</sup>. Nessa realidade, as secretárias passaram a desenvolver algumas tarefas gerenciais simples, desempenhando novas atividades, diferentes daquelas que já desenvolviam. A informática e o processo de *downsizing* na concepção de Veiga (2007) “foram os responsáveis pela mudança no papel da secretária”, que aqui consideramos como sua atuação no mercado de trabalho.

É válido lembrar que algumas chefias ainda hoje não se conscientizaram dessa mudança e da importância desses profissionais conferindo a eles o simples papel de executores. É necessário

---

<sup>1</sup> COB Classificação de Ocupações Brasileira

<sup>2</sup> Significa enxugamento/diminuição, de instruções hierárquicas dentro das organizações.

que mudanças de mentalidade empresarial ocorram para que a identidade profissional da secretária aconteça e passe a ser uma realidade e não apenas utopia.

## **Conclusão**

Observou-se que as habilidades influenciam sobremaneira o “ser” e o “fazer” dos profissionais de secretariado executivo, pois conhecendo a si mesmos terão a possibilidade de conhecer o outro, saber o que é próprio deles e, assim, saber como atuar como gestores (as) de processos, além de assessores (as). Não podemos de forma alguma desassociar o “ser” da secretária executiva do “fazer” dessa profissional, porque estão ligados de forma a proporcionar a realização no trabalho e conquista da identidade.

Notou-se também que o diferencial mais importante na atuação dos profissionais de secretariado é o gerenciamento das informações e da gestão de inúmeros processos organizacionais a que têm acesso diariamente, dando continuidade e, em muitos casos, solucionando-os como forma de facilitar as decisões nas instâncias organizacionais em que seus executivos atuam.

Percebe-se que basta os profissionais trabalharem com competência, com as habilidades do perfil exigidas pelo mercado de trabalho e mudanças na mentalidade organizacional, fazendo com que executivos e dirigentes passem a creditar a esses profissionais o reconhecimento que merecem e buscam, para que sua atuação fique em evidência e seja valorizada.

Verifica-se, assim, que podem, secretários e secretárias, atuar de fato como assessores, consultores nos processos mais rotineiros e também como gestores de informações, já que cabe a esses profissionais, receber, tomar conhecimento, dar andamento e guardar documentos e informações, mas não simplesmente como profissionais que apenas executam. Temos formação, conhecimentos e registro profissional que nos dão essa prerrogativa.

## **Referências Bibliográficas**

DRUCKER, Peter. **Fator Humano e desempenho**. São Paulo: Pioneira, 1997.

GARCIA, Elisabeth Virag. **Noções Fundamentais para a secretária**. São Paulo: Summus, 2000.

GARLAND, Ron. **Administração e Gerenciamento na Nova Era**. São Paulo: Saraiva, 1993.

RIFKIN, Jeremy. **A era do Acesso**. São Paulo: Makron Books, 2001.

SOUZA NETO, João Clemente; DE LIBERAL, Márcia Mello Costa. **A metamorfose do trabalho na era da globalização**. São Paulo: Expressão & Arte, 2003.

VEIGA, Denise Rachel. **Guia de Secretariado – Técnicas e comportamento**. São Paulo: Érica, 2007.