

# TÉCNICAS DE SECRETARIADO

Marina Figueiredo Moreira

GESTÃO E NEGÓCIOS

# TÉCNICAS DE SECRETARIADO

Marina Figueiredo Moreira

GESTÃO E NEGÓCIOS



Brasília-DF  
2014

## **Autor**

**Marina Figueiredo Moreira**

Professora da área de Inovação e Empreendedorismo do Departamento de Administração da Universidade de Brasília - UnB. Doutoranda em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA / UnB e pela Université Aix-Marseille (França). Tem pesquisas relacionadas aos temas de Inovação, Inovação em Serviços, Políticas Públicas para Inovação, Compras Governamentais e Inovação e Mudança e Inovação em Serviços.

## **Revisão**

Grupo NT e Figuramundo

## **Revisão**

NT Editora e Figuramundo

## **Projeto Gráfico**

NT Editora

## **Editoração Eletrônica**

NT Editora e Figuramundo

## **Capa**

NT Editora

## **NT Educação, uma empresa do Grupo NT**

SCS Q2 - Bl. D - Salas 307 e 308 - Ed. Oscar Niemeyer

CEP 70316-900 - Brasília - DF

Fone: (61) 3421-9200

sac@grupont.com.br

www.nteditora.com.br e www.grupont.com.br

Técnicas de Secretariado. / NT Editora.

-- Brasília: 2013. 90p. : il. ; 21,0 X 29,7 cm.

ISBN - 978-85-68004-97-5

1. Carreira secretarial. 2. Atendimento pessoal. 3. Agendas, reuniões e arquivos. 4. Relações humanas.

Copyright © 2014 por NT Editora.

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer modo ou meio, seja eletrônico, fotográfico, mecânico ou outros, sem autorização prévia e escrita da NT Editora.

## ÍCONES

Prezado(a) aluno(a),

Ao longo dos seus estudos, você encontrará alguns ícones na coluna lateral do material didático. A presença desses ícones o ajudará a compreender melhor o conteúdo abordado e também como fazer os exercícios propostos. Conheça os ícones logo abaixo:



### **Saiba Mais**

Este ícone apontará para informações complementares sobre o assunto que você está estudando. Serão curiosidades, temas afins ou exemplos do cotidiano que o ajudarão a fixar o conteúdo estudado.



### **Importante**

O conteúdo indicado com este ícone tem bastante importância para seus estudos. Leia com atenção e, tendo dúvida, pergunte ao seu tutor.



### **Dicas**

Este ícone apresenta dicas de estudo.



### **Exercícios**

Toda vez que você vir o ícone de exercícios, responda às questões propostas.



### **Exercícios**

Ao final das lições, você deverá responder aos exercícios no seu livro.

**Bons estudos!**

## Sumário

<b>1. A(O) SECRETÁRIA(O) NA EMPRESA.....</b>	<b>9</b>
1.1 Histórico da profissão – a origem.....	10
1.2 Data comemorativa – Por que dia 30?.....	10
1.3 Regulamentação.....	10
1.4 Sindicatos.....	12
1.5 Carreira secretarial .....	12
1.6 Qualidades pessoais do secretário.....	13
1.7 Secretário moderno.....	15
<b>2. COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>19</b>
2.1 A comunicação verbal .....	19
2.2 A comunicação não verbal .....	20
2.3 Feedback .....	21
2.4 Barreiras nas comunicações .....	21
2.5 Eficácia da comunicação.....	22
2.6 Cliente .....	22
<b>3. ATENDIMENTO TELEFÔNICO .....</b>	<b>25</b>
3.1 Princípios do correto atendimento telefônico.....	26
3.2 A grande dúvida: quem entra na linha primeiro?.....	29
3.3 As grandes “gafes” ao telefone.....	29
3.4 Anotações de recados .....	30
3.5 Formulários.....	31
<b>4. ATENDIMENTO PESSOAL AO PÚBLICO (INTERNO E EXTERNO).....</b>	<b>34</b>
4.1 Formulários.....	38
<b>5. AGENDA PESSOAL E PROFISSIONAL .....</b>	<b>40</b>
5.1 Escala de compromissos.....	42
5.2 Formulários.....	43
<b>6. REUNIÕES .....</b>	<b>45</b>
6.1 Procedimentos .....	45
6.2 Checklist para organização de reuniões .....	47
6.3 Ata da reunião .....	47
6.4 Formulários.....	48

<b>7. CORRESPONDÊNCIA: RECEBIMENTO, ENCAMINHAMENTO E EXPEDIÇÃO</b>	<b>51</b>
7.1 Recebimento e encaminhamento	51
7.2 Correspondência expedida	54
7.3 Fac-símile	54
<b>8. ARQUIVO</b>	<b>57</b>
8.1 Definição	57
8.2 Organização	57
8.3 Tipos de arquivos	58
8.4 Sistemas de arquivamento	59
8.5 Atualização do arquivo	62
<b>9. VIAGENS</b>	<b>64</b>
9.1 Preparação e acompanhamento	64
9.2 Viagens ao exterior	65
<b>10. ÉTICA</b>	<b>67</b>
10.1 Ética profissional	67
10.2 Os princípios éticos:	68
10.3 Código de ética	69
10.4 Recomendações a um iniciante	71
10.5 Postura pessoal e profissional	72
<b>11. RELAÇÕES HUMANAS</b>	<b>79</b>
11.1 Relações interpessoais no trabalho	79
11.2 As relações secretário/chefia	80
11.3 As relações com superiores, colegas, visitantes e público	81
11.4 Autoestima	82
<b>12. ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO</b>	<b>84</b>
12.1 Causas do desperdício do tempo	85
12.2 Economizadores de tempo	85
12.3 Soluções práticas para economizar tempo	85
12.4 O valor do tempo	85
12.5 Eficácia versus eficiência	86
<b>13. SUBSTITUIÇÕES</b>	<b>88</b>



Este livro tem por objetivo ajudar na formação de profissionais para atuarem na área de Secretaria, dando-lhes, além dos conhecimentos específicos, algumas noções importantes quanto ao profissionalismo.

A profissão de secretária(o) merece destaque pela importância do trabalho realizado. Dinamismo e habilidade no trato com pessoas são qualidades importantes no desempenho da função.

Esperamos ter alcançado o objetivo deste livro, que é o de fornecer os esclarecimentos necessários para que o futuro profissional entre no ramo com maior conhecimento e segurança.



# 1. A(O) SECRETÁRIA(O) NA EMPRESA

Assessorar outro profissional é uma atribuição do secretário profissional. O secretário cria para seu chefe uma infraestrutura de apoio.

Um secretário eficiente deverá ser idôneo, ter capacidade de discernimento, ter iniciativa, decisão, espírito de organização e igualdade, além de conhecimentos técnicos, que lhe permitirão exercer a função de secretário.

No trabalho de secretário uma qualidade fundamental é a habilidade para o relacionamento humano. O dinamismo também é muito importante nessa função. Ser dinâmico e ter iniciativa, rapidez de raciocínio e inteligência, significa a capacidade de trabalho.

Conhecer os objetivos profissionais de seu chefe e o que ele espera de seu assistente é de real importância para um secretário consciente de seus deveres. Ao ingressar numa empresa, vale a pena o funcionário analisar a descrição de seu cargo, isto é, o que se espera dele. Estar sempre atento e não fugir às responsabilidades devem ser suas diretrizes.



Os modernos equipamentos devem ser motivos de satisfação e não de receio. A pressa é inimiga da perfeição, portanto, é preciso calma ao digitar, arquivar, calcular e escrever; os resultados serão melhores.

Revisar é necessário para que a qualidade de seu trabalho seja satisfatória. Jamais entregue quaisquer documentos sem ter feito uma verificação detalhada.

Não esquecer de que a cordialidade é fator importantíssimo. Tratar todos com um sorriso e simpatia, sem formar grupos fechados, que excluem este ou aquele, deve ser essa a atitude do secretário.

Dar a si próprio benefícios que não se permitem a outros empregados não será boa política.



É importante que o secretário, diariamente, procure imbuir-se de pensamentos positivos, mentalizando sempre:

MELHOR – MELHOR – MELHOR  
A CADA NOVO DIA, ESTOU APERFEIÇO-  
ANDO MEU NÍVEL PROFISSIONAL

Assim sendo, o desafio do aprimoramento vai sendo atingido e novos patamares surgirão, pois o crescimento profissional e de vida é sempre constante.



## Exercitando o conhecimento...

O espírito de iniciativa tem limites. O secretário/secretária não deve, jamais, procurar conhecer os objetivos profissionais de seu chefe.

( ) Certo.

( ) Errado.

## 1.1 Histórico da profissão – a origem

A origem da profissão é antiga. Quem se lembra das aulas de história deve recordar-se dos escribas, assim descritos no livro dos Provérbios. O escriba é o homem que domina a escrita, faz as contas, classifica os arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito e que, por conseguinte, é naturalmente encarregado de sua execução. Apesar dos séculos, será que as atribuições mudaram?

A própria origem da palavra contém um quê de cumplicidade. Acredita-se que surgiu da palavra latina “secretarium” que significa lugar retirado, conselho privado. Existe também “secretum”, cuja tradução é retiro, solidão, audiência secreta, segredo, mistério. Provavelmente, o tempo se encarregou de fixar a grafia e modificar o sentido original da palavra. Mas a característica de particular e confidencial a profissão mantém até hoje.

## 1.2 Data comemorativa – Por que dia 30?

Na segunda fase da Revolução Industrial – que se iniciou em 1860 – o norte-americano Charles Scholes inventou um tipo de máquina de escrever. Em 1873, sua filha, Lilian, testa o invento em público. Foi a primeira mulher a usar uma máquina de datilografia.

Lilian nasceu em 30 de setembro e, no centenário de seu nascimento, as fábricas de máquinas resolveram comemorar a invenção organizando concursos para escolher o melhor datilógrafo. Como eram muitas as secretárias que participaram do concurso, a data daí em diante, passou a ser chamada Dia da Secretária. Ela foi oficializada no Brasil em 26 de outubro de 1977.

## 1.3 Regulamentação

A regulamentação da profissão só viria em 1985, no dia 30 de setembro. Mas a lei, embora definisse os critérios da função secretarial e exigisse formação técnica e aperfeiçoamento cultural para o profissional, também trouxe grandes prejuízos. Ao exigir que só as pessoas que exercessem a profissão há cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados poderiam ser consideradas secretárias (ou secretários), a lei fechou as portas a uma grande maioria, pois não previu um período de acomodação. Foi assim que cerca de 90% das pessoas que exerciam a profissão se viram prejudicadas, pois não se enquadravam na nova legislação.



A solução para esse impasse só viria onze anos mais tarde com a edição da Lei nº 9.261, de 11/01/96, alterando alguns artigos da lei inicial.

**Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 e Lei nº 9.261, de 11 de janeiro de 1996.**

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º – O exercício da profissão de Secretário é regulado pela presente lei.

Art. 2º – Para os efeitos desta lei, é considerado:

I – Secretário Executivo:

a) O profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso superior de secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei;

b) O portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei (Red. Lei 9.261 – D.O.U. 11/01/96).

II – Técnico em Secretariado

a) O profissional portador de certificado de conclusão do curso de Secretariado em nível de 2º grau.

b) O portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta Lei (Red. Lei 9.261, D.O.U. 11/01/96).

Art. 3º – É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contem, pelo menos, 5 (cinco) anos ininterruptos, ou 10 (dez) intercalados, de exercício em atividades próprias de secretaria, na data de início de vigência desta Lei (Red. Lei 9.261, D.O.U. 11/01/96).

Art. 4º – São 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 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 e 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 expedientes e outras tarefas correlatas;

IX – orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;

X – conhecimentos protocolares.

Art. 5º – São atribuições do Técnico em Secretariado:

I – organização e manutenção dos arquivos de secretaria;

II – classificação, registro e distribuição de correspondência;

III – redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;

IV – execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art. 6º – O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do art. 2º desta Lei e da Carteira do Trabalho e Previdência Social – CTPS.

Parágrafo Único – No caso dos profissionais incluídos no art. 3º desta Lei, a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts. 4º e 5º (Red. Lei 9.261, D.O.U. 11/01/96)

Art. 7º – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º – Revogam-se as disposições em contrário.

*Brasília, em 30 de setembro de 1985; 164º da Independência; 97º da República.*

*José Sarney – Almir Pazzianoto*

*Brasília, em 10 de janeiro de 1996; 175º da Independência, 108º da República.*

*Fernando Henrique Cardoso – Paulo Paiva*

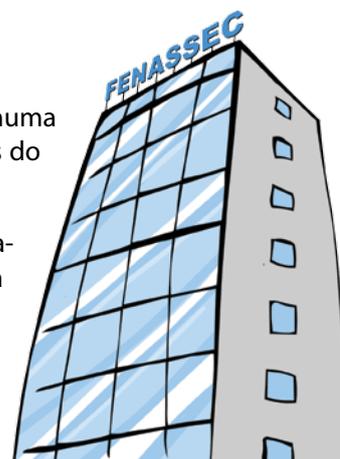
## 1.4 Sindicatos

A regulamentação deu origem aos sindicatos que se uniram numa luta comum: adaptar a lei existente à realidade do país e às exigências do momento em que vivemos.

Posteriormente, em 31/08/1988, foi criada a FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários. Devido ao caráter peculiar da profissão de secretário, os sindicatos não estão vinculados a partidos políticos nem a centrais sindicais.

Vale dizer que um dos pontos principais do trabalho sindical está voltado para o resgate da imagem profissional do secretário, buscando desenvolver o indivíduo como pessoa; questionar a opção profissional para que o interessado possa definir sua verdadeira vocação, e cuidando do desenvolvimento do indivíduo como profissional, por meio de palestras, treinamentos em novas tecnologias da área de automatização de escritórios, cursos de reciclagem, etc.

Os sindicatos prestam, ainda, assistência médica, odontológica e jurídica aos associados.



## 1.5 Carreira secretarial

A carreira do secretário tem três fases:

### **Primeira fase: SECRETÁRIO JÚNIOR**

Trata-se do profissional em início de carreira, muitas vezes ainda estudante do curso de Secretariado. Suas funções estão limitadas em desempenhar as técnicas secretariais.

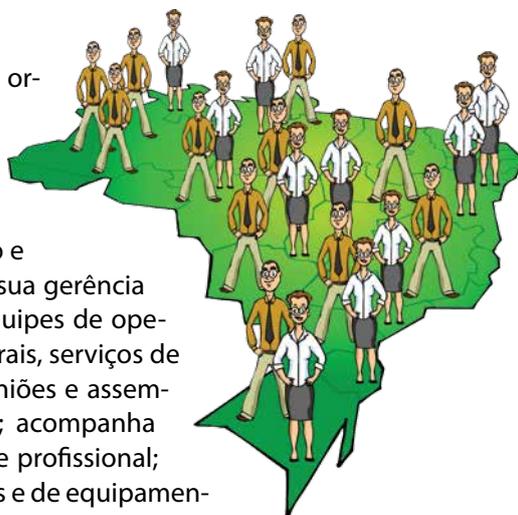
### **Segunda fase: SECRETÁRIO SÊNIOR**

O profissional já com alguma prática de tempo de carreira. Além das técnicas já citadas na primeira fase da carreira, ele redige qualquer tipo de texto no nível da comunicação empresarial, tem

conhecimento de outro idioma, pode funcionar com uma pequena equipe formada por digitadora, recepcionista, mensageiro.

### **Terceira fase: SECRETÁRIO EXECUTIVO**

Atua em nível de assessoramento, planejamento, organizando e controlando tempo, rotinas, comunicação, imagem. Para tanto, domina todas as técnicas secretariais; tem formação superior completa afim com a profissão ou vem exercendo a função por período igual ou superior a 10 anos; domina as técnicas de supervisão e gerência; tem condições para representar a empresa e sua gerência em quaisquer tipos de acontecimento; supervisiona equipes de operadores de micro, secretárias júnior e sênior, serviços gerais, serviços de comunicação; recepcionistas, motoristas; assessora reuniões e assembleias; participa ativamente dos eventos da empresa; acompanha todos os acontecimentos relacionados com a sua classe profissional; mantém-se atualizado com relação às inovações técnicas e de equipamentos referentes à sua área.



O secretário brasileiro, num período muito curto, atuou numa trajetória de constantes mudanças.

Existem, entretanto, fatores comuns em todo profissional secretário que são: a vontade de crescer profissionalmente; a preocupação com a valorização e os movimentos da classe. Com certeza, tais fatores, aliados à competência, ao equilíbrio emocional e à cultura são subsídios importantes para quem está vivenciando o organismo empresarial da atualidade. Essa é uma profissão que acompanha e acompanhará a sociedade empresarial por todo o tempo do seu desenvolvimento.

Para acompanhar tal desenvolvimento e amplitude inerentes a sua profissão, o profissional secretário necessita de:

- Atuação técnica;
- Capacidade de adaptar-se a mudanças;
- Equilíbrio emocional;
- Capacidade de comunicar-se.

## **1.6 Qualidades pessoais do secretário**

O secretário, por estar em constante contato com o público, além de uma postura agradável, deve manter um conjunto de atitudes em relação às pessoas e ao seu ambiente de trabalho.

Listamos abaixo alguns lembretes que serão úteis:

• Procure manter o seu local de trabalho sempre limpo, arejado e organizado. Pela manhã, logo ao chegar, itens que deverão ser verificados:

- Abrir janelas e cortinas (ligar o ar condicionado, se for o caso), para que haja “vida” na recepção;
- Regar as plantas e trocar a água dos vasos;
- Arrumar revistas e folhetos que eventualmente existam na sala de espera;
- Verificar cesto de lixo e cinzeiros, providenciando a limpeza com o responsável por esse serviço;

- Organizar a sua mesa de trabalho, deixando sobre ela somente o indispensável para a execução de suas tarefas.
- Evite que objetos de seu uso pessoal (bolsas, guarda-chuva, livros etc.) fiquem espalhados ou à vista.
- Não é conveniente sentar-se em beiradas de mesa ou debruçar-se sobre esta, enquanto conversar com alguém. Ao dirigir-se a pessoas que estejam sentadas, faça-o de frente para a mesa, evitando colocar-se ao lado da pessoa.
- Não fica bem para um secretário comer no ambiente de trabalho, mascar chicletes, roer unhas, pentear-se, ou tirar os sapatos. Evite também fumar enquanto secretaria pessoas.
- Você deve respeitar os demais funcionários bem como o seu local de trabalho. Agindo assim, você terá dado um grande passo para que eles considerem você e o seu trabalho. E o respeito pelo seu trabalho começa quando as pessoas não permanecem na recepção desnecessariamente. E muito desagradável fazer aglomerações na recepção. Elas devem ser evitadas e você deve zelar por isso.

• Demonstre interesse pelo que está fazendo. Aliás, o trabalho torna-se um prazer quando se sabe por que se está fazendo alguma coisa e qual o objetivo a atingir.

• Não tente ficar “vendendo” ao seu chefe a imagem de um bom secretário. Seja discreto, eficiente e, é lógico, que ele o valorizá. Faça seu trabalho com capricho e ele certamente será reconhecido.

• Convém despedir-se de seu chefe. Isto pode ser feito de diversas maneiras: como um simples “Até amanhã!” ou “Estou indo embora”, “Precisa de mais alguma coisa?”

- Jamais desapareça do escritório, isto é, nunca vá embora sem despedir-se de alguma forma.
- Estando seu chefe em reunião e você querendo ir embora terá que despedir-se pelo telefone interno, deixando um bilhete ou mesmo entrando na sala e colocando o bilhete onde ele o veja.



### Exercitando o conhecimento...

O curso que você está fazendo, do qual esta disciplina é parte integrante, oferece uma série de outras matérias. Em sua opinião, essas matérias, entre as quais o conhecimento de informática:

- ( ) foram introduzidas para que você possa, no futuro, mudar de atividade e subir na hierarquia da empresa;
- ( ) representam conhecimentos adicionais que você poderá ou não utilizar na atividade secretarial;
- ( ) são parte integrante das novas atribuições do secretário ou secretária, de acordo com as mudanças ocorridas a partir dos anos 90.

## 1.7 Secretário moderno

A carreira de um secretário poderá ir desde o secretário júnior, passando por um bilíngue-sênior, até o desempenho de uma função de assistente de diretoria. Isto vai depender de seu interesse profissional nas atividades desenvolvidas pelos seus respectivos chefes. Várias vicissitudes atrapalham essa carreira, mas essas ocorrências não poderão afetar a imagem dos secretários nem atingir um verdadeiro profissional.

O aperfeiçoamento profissional, hoje em dia, ainda está voltado para o treinamento inicial do secretário em suas tarefas básicas, mas as tendências indicam que um treinamento mais abrangente deve ser capaz de transformar um secretário executivo em um assistente de diretoria.

O convívio numa sala ao lado do poder, dentro de uma grande organização, faz com que o secretário seja exposto a um nível de informação que outros escalões da estrutura talvez não disponham de imediato ou que nunca venham a obtê-la.

Somente um secretário bem informado e treinado dará respostas coerentes e funcionará como braço direito de seu chefe. Essa função enriquecida poderá ser transformada em cargo de assistente da diretoria com poderes de fazer acontecer fatos positivos que beneficiarão a empresa.



Secretários, enfrentem esse desafio e busquem o aperfeiçoamento adequado à sua função.

Nos anos 90, a função de secretário conquistou um status de assistente. Passa a trabalhar com mais poder de decisão, mas para atingir esse patamar é preciso trazer contribuições para melhorar o serviço.

A contribuição estratégica do secretário para a empresa nesse momento seria a informatização do setor. Após várias tentativas, ele consegue convencer a chefia dessa necessidade. A partir dessa inovação, o trabalho chefe/secretário torna-se mais ágil, o que oferece mais tempo para o desenvolvimento de outras atividades.

O novo perfil do secretário é apenas uma tendência e não uma realidade de todas as empresas. É um processo lento que em contrapartida possibilita novos desafios que motivam o profissional a acompanhar as novas exigências da empresa por meio de cursos para dominar conhecimentos em diversas áreas.

Assim sendo, a evolução profissional é dinamizada. Para atingir o novo status, é necessário entender que secretário é uma profissão e não apenas uma função. É imprescindível estar sempre buscando o aperfeiçoamento e se atualizando em outras áreas.

Quem não entender a tendência mundial de as empresas exigirem funções de assessoramento, está fora do mercado.

Ele precisa também tomar iniciativas para dar sequência às tarefas.

O secretário “de futuro” não trabalha mais para um determinado executivo e sim para a empresa. O profissional não conduz sua carreira atrelado à do chefe. Quem ainda faz isso está perdendo mercado.

Conhecer o negócio da empresa, “seus produtos”, é fundamental. É necessário entender de administração, dominar outro idioma e saber tomar decisões.

Como se pode perceber, várias expectativas refletem uma mudança de perfil na profissão. A única forma de atender a essa demanda é procurar uma formação mais ampla.

O secretário dos anos 90 está se envolvendo mais no negócio da empresa. O executivo está delegando mais responsabilidades, exigindo mais do secretário, não se satisfazendo só com seu trabalho operacional. Os chefes já deixaram de passar tarefas que eles próprios podem fazer, como elaborar cartas, por exemplo. Em vez de ditar para o secretário, ele mesmo digita no processador de textos e distribui pelo correio eletrônico.

É preciso criar essa cultura do novo perfil do secretário no país. “Ainda é necessário um aprendizado maior, tanto dos profissionais quanto dos executivos, que têm uma tendência de centralizar todas as decisões”.

Tradicionalmente, os cursos para secretários abordavam apenas a parte técnica – como redação, atendimento telefônico e organização de agenda. Atualmente, com a mudança no perfil profissional, os programas envolvem áreas como marketing, contabilidade, finanças e matemática financeira, entre outras.

Administração de tempo e de conflitos, negociação e planejamento são outros temas de cursos que os secretários estão buscando.

Além da competência tecnológica, os profissionais vêm buscar uma troca de experiências com outros secretários, o que torna um fator motivacional constantemente renovado.

Sugiro que esta matéria apareça em fonte ou tamanho de fonte diferenciado do restante do texto, a fim de deixar claro que se trata de um excerto, transportado *ipsis litteris* para a apostila.



#### PESQUISA REVELA A SECRETÁRIA DO FUTURO

Suas novas funções exigem mais organização, que conheça os clientes da empresa, decida corretamente, seja profissional. (Lúcia Casimiro – Jornal: O Estado de São Paulo)

Temos difundido em nossos seminários gerenciais a necessidade de existência do time Executivo/Secretária – uma relação de parceria que possa potencializar a produtividade.

Uma das alternativas para esse potencial vem de uma pesquisa que acabamos de realizar com 20 executivos (diretores e superintendentes de empresas privadas), procurando identificar os procedimentos e comportamentos que esperam da secretária.

Antes de mencionar os resultados da pesquisa é sempre bom lembrar que não devemos ter com a secretária a chamada expectativa ideal, isto é, esperar algo, não dizer o que efetivamente se espera e depois cobrar determinado tipo de ação.

A pesquisa revelou:

- A secretária deve fazer algo além do que foi solicitado. É o exercício do conceito de ex-

celência. Atender apenas o que foi pedido não satisfaz, é necessário exceder.

- Comportamento antecipado em relação a crises é fundamental, pensar no problema como desafio, antes que ocorra.

- Mentalidade orientada para as soluções.

- Especialização; isto é, ser ótima naquilo que o executivo não é tão bom.

- Ter redação impecável, simpatia, administrar conflitos e dominar quase que totalmente a informática, etc.

- Que a delegação seja também solicitada pela secretária, que não aceite simplesmente a postura de esperar que ele se lembre de delegar algo. Exemplo: percebendo a sua falta de tempo para executar uma tarefa eu a elaborei e aguardo instruções sobre o que ainda não está bom. Sr. Fulano telefonou perguntando sobre ... e informei ... Tudo OK? As convocações, bem como todo o material para a reunião, inclusive a redação dos comunicados e relatórios estão prontos. Vamos necessitar de mais alguma coisa?

- Que, como e quando dizer não é fundamental para a secretária, inclusive para o próprio executivo, a melhor maneira de fazê-lo é evitar o uso do “não”. Transferir a solução do assunto para uma terceira pessoa, ela mesma resolve sem ter que chamar o executivo, deslocar o atendimento para outro dia, fazer com que os próprios interlocutores questionem suas urgências, etc.

- Ter uma visão global da organização é fundamental; saber quem faz o que, quem são os clientes, quais os planos para o ano que vem. Ao lado dessa cultura organizacional aparece também a necessidade de cultura geral. Lamentavelmente não se tem o hábito da leitura. Nos atemos aos livros técnicos, se o fizermos, ou até mesmo algumas revistas sobre o desenvolvimento profissional e pessoal. Num momento em que as empresas têm como meta a qualidade e produtividade, nada mais importante que a secretária leia, leia muito e principalmente tudo que for recomendado não só aos executivos, como também leituras referentes aos acontecimentos nacionais e mundiais. Costumamos ouvir a famosa desculpa: “é caro”. Sabemos que não é bem assim. A leitura enriquece a vida pessoal. Alguém já disse que é por meio dos livros que conseguimos nos rever.

- Ser especialista em produtos finais e acabados, isto é, aqueles que se o executivo quiser, nem necessitará rever, estão prontos para serem remetidos ao destinatário.

- Restringir ao máximo os contatos no escritório relacionados a atividades sociais, familiares. Os executivos, de modo geral, se mostraram avessos a este comportamento.

Como se pode-se perceber, várias expectativas refletem uma mudança de perfil na profissão de secretária.

Esta mudança passa pela maior autonomia nas decisões, postura mais de assessora, mentalidade mais questionadora. É importante que esta não seja apenas uma mudança de nomenclatura, ou que as tarefas continuem as mesmas, talvez um verniz maior em algumas ações ou até uma pequena delegação de poderes. É sempre bom lembrar que cabe primordialmente ao executivo a responsabilidade de desenvolver a secretária.

Nossa pesquisa revelou que os que praticam esta responsabilidade têm parceiras mais eficazes.

Lúcia Casimiro é consultora associada à OPC Consultoria



Parabéns,  
você finalizou esta  
lição!

Agora  
responda  
às questões  
ao lado.

## Exercícios

**Questão 01** – A origem da atividade secretarial:

- a) data do século passado;
- b) data do início da Revolução Industrial;
- c) é antiga, tendo se iniciado com os escribas;
- d) é recente, tendo surgido neste século.

**Questão 02** – A atividade secretarial:

- a) não exige formação técnica;
- b) só exige formação técnica para determinadas áreas;
- c) exige formação técnica, mas não exige habilitação legal;
- d) exige formação técnica e habilitação legal.

**Questão 03** – A regulamentação da profissão determinou, inicialmente, que só poderiam ser consideradas secretárias (ou secretários) as pessoas que exercessem a profissão:

- a) há cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados;
- b) há cinco anos ininterruptos;
- c) há oito anos ininterruptos ou dez anos intercalados;
- d) há cinco anos ininterruptos ou vinte anos intercalados.

**Questão 04** – Quantas fases possui a carreira secretarial?

- a) Três: Júnior, Máster e Sênior.
- b) Duas: Máster e Sênior.
- c) Três: Júnior, Sênior e Executivo.
- d) Duas: Sênior e Executivo.

**Questão 05** – “Atua em nível de assessoramento, planejamento, organização e controle de tempo, de rotinas, de comunicação e de imagem.”

Essas são atribuições de qual secretário?

- a) Executivo.
- b) Júnior.
- c) Sênior.
- d) Qualquer secretário.