

O profissional de Secretariado Executivo no suporte à gestão escolar

The Executive Secretary professional in school support management

Andréia Jung Guidio Ribeiro de Oliveira^(a);
Mônica Roberta Lohmann^(b)

^(a) Secretária Executiva pela Universidade Tuiuti do Paraná em 2001, especialista em Gestão Escolar - Coordenação Pedagógica pelo IBPEX - Instituto Brasileiro de Pós Graduação e Extensão.

^(b) Secretária Executiva pela Faculdade Internacional de Curitiba em 2007, especialista em Gestão Escolar - Coordenação Pedagógica pelo IBPEX - Instituto Brasileiro de Pós Graduação e Extensão.

RESUMO

Este trabalho apresenta uma reflexão sobre a necessidade de inserção do profissional de Secretariado Executivo nas Instituições de ensino, fortalecendo a imagem deste profissional empreendedor, que apresenta os requisitos necessários para atuar na gestão escolar como colaborador preparado e comprometido com o sistema de qualidade. Sendo ainda um profissional que atua em multiplicidade, ou seja, em várias áreas, sem receio de diversificar suas tarefas, primando pela criatividade, sensibilidade e iniciativa em ações eficazes. Além da consciência de seu preparo e por conhecer sua função no grupo de trabalho, direciona os integrantes que nele trabalham. A globalização aumentou consideravelmente a competição no mercado e para reagir a este fato, torna-se necessário contar com a atuação de um profissional que tenha, como uma de suas principais características profissionais, a consciência da necessidade de atualização contínua para melhoria dos processos. A preocupação com a qualidade tem aumentado a cada dia, e o (a) secretário (a) executivo (a) está altamente comprometido em atingir a excelência no trabalho desenvolvido. O fato de estar diretamente ligado ao recurso humano e possuir condições de trabalhar com a motivação do colaborador, melhorando o desempenho do grupo, facilita sua adaptação às necessidades da instituição. O foco do trabalho desse profissional é a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, propondo um novo modelo de gestor escolar, que aceita desafios e busca idéias para atender à demanda das tendências atuais da sociedade em que atua. Um profissional

que redesenha suas características e se mostra capaz de adequar seus conhecimentos conforme as dificuldades que encontra no dia-a-dia.

Palavras-chave: Profissional de Secretariado Executivo. Gestão Escolar. Empregabilidade.

ABSTRACT

This work presents some considerations about the need of insertion of Executive Secretaries in Educational Institutions, fortifying the image of this enterprising professional, who presents the requirements needed to act in the school management as a prepared collaborator compromised with the quality system. The Executive Secretary still is a professional who acts in multiplicity without fear of diversifying their tasks, evidenced by creativity, sensitivity and initiative in efficient actions. Apart from their awareness qualification and for knowing their function in the work group, the executive secretary directs the other team members. Globalization has increased competition in the market and, as a reaction to it, it is necessary to count on the performance of a professional who has, as one of its main characteristics, the awareness of the necessity of long-life improvement process. The quest for quality increases every day, and the executive secretaries are highly compromised in excelling at the work developed. Due to the fact that executive secretaries are in direct contact with the human capital and have conditions to motivate the collaborators, they can help to improve group's performance, facilitating its adaptation with the institution needs. The aim of this professional's work is the continuous quality improvement of the provided services. Considering a new model of school management, which accepts challenges and seeks for ideas to meet the current trend demands in the society where the executive secretary acts. A professional who redesigns her characteristics and reveals herself capable to adjust her knowledge according to the difficulties she finds daily.

Words key: Professional Executive Secretary, School Management, Work Field.

Introdução

O profissional de secretariado executivo teve em seu início de profissão vários percalços a serem superados. Atualmente, recebe em sua formação subsídios para prestar assessoramento à direção de empresas. Desta forma, possui em seu rol de competências a possibilidade de interagir com os demais profissionais no processo de gestão. Pode-se, ainda, perceber nele um

profissional com capacidade de adaptação a situações novas, assumindo, verdadeiramente, valores, responsabilidades e éticas, com visão abrangente de todo o processo de produção e seus objetivos.

Atualmente as instituições de ensino necessitam de profissionais que redesenhem seus perfis, atualizando suas habilidades para atender às mudanças constantes de uma realidade globalizada. E para atender a essas necessidades, o profissional de secretariado executivo está preparado para gerenciá-las com boa qualidade, possuindo a capacidade de avaliar, traçar estratégias e buscar soluções para resolver problemas. Sendo assim, em sua formação desenvolve ainda características próprias da profissão, como discricção, bom senso, inteligência emocional, criatividade, renovação de tecnologias, controle do fluxo de informações e conhecimentos gerais da área de atuação. E para enaltecer esse profissional de secretariado, assim se pronuncia MORAES (2005): Portanto é um grande privilégio possuir o diploma de secretariado e conseqüentemente o registro profissional na DRT-Delegacia Regional do Trabalho, equivocadamente chamado apenas de DRT, principalmente num País como o nosso, que apesar das dificuldades tem muito para crescer e por este motivo é rico em oportunidades.

Considere-se ainda a sua aptidão para articular em todos os níveis da instituição, pois desenvolve uma visão da totalidade e das peculiaridades das relações entre as várias categorias de funcionários da instituição, conquistando acolhimento e liderança no trabalho em equipe, visando a um esforço simultâneo em prol de um objetivo único.

Diga-se que esse profissional deixa sempre em evidência o fato de que o comprometimento de todos os integrantes da equipe está essencialmente relacionado com a satisfação do cliente, o que ocorre devido à conscientização, dentre outros, de seu papel de mediador das relações humanas, pois em sua profissão desenvolve uma visão dinâmica do todo.

1 Histórico

O profissional de secretariado executivo já teve uma trajetória com inúmeros obstáculos até adquirir um espaço amplo dentro do mercado de trabalho.

A profissão tem sua origem nos séculos IV e V com as civilizações antigas como a egípcia, judaica, síria, cristã e mesopotâmia onde os escribas¹, que dominavam a escrita, eram encarregados pela elaboração de cartas e classificação de arquivos.

Registros mostram que Alexandre Magno² perdeu 43 secretários em batalha na Ásia. Na Idade Média, os escribas conseguiram reverter a situação de não mais participarem das batalhas. Muitos deles adotaram o hábito de monges, assim a classe secretarial advinha dos monastérios.

Nota-se que o início da profissão de secretariado foi totalmente masculina. A mulher entrou em cena com Napoleão Bonaparte³, que elegeu uma mulher com o intuito de registrar as minúcias das batalhas, levando uma em cada campanha. Com as guerras, a função de secretariar foi se tornando feminina, pois os homens tinham que guerrear.

Foi com a Revolução Industrial que a função de secretariar volta com muita força e com as duas grandes guerras mundiais a mulher ganha seu espaço, pois com os homens participando das guerras, as empresas não tiveram alternativa senão contratar mão-de-obra feminina.

Foi a partir também dessa época que ser secretária significava ser o “cartão de visitas da empresa, um bibelô”. E é claro que como em qualquer profissão, algumas das “secretárias” que assim se viam, deturpavam a imagem

¹ ESCRIBAS: 1. Escrivão ou escrevente encarregado de fazer cópias e lavrar documentos públicos. 2. Pessoa que, entre os judeus, lia e interpretava as leis. 3. escrevedor, rabiscador

² ALEXANDRE MAGNO: Alexandre III Magno ou Alexandre, o grande, rei da Macedônia (336-323 a.C.), conquistador do Império Persa, foi um dos mais importantes militares do mundo antigo.

³ 5 Napoleão Bonaparte: adotando o nome de Napoleão I foi Imperador da França de 18 de Maio de 1804 a 6 de Abril de 1814, posição que voltou a ocupar rapidamente de 20 de março a 22 de junho de 1815. Além disso, conquistou e governou grande parte da Europa central e ocidental.

da secretária executiva. Mas, das dificuldades, conseguiu transpor as imagens negativas.

É a partir da mudança comportamental do profissional que ocorre o crescimento da profissão. A desmistificação da profissão por parte do profissional, ou seja, a quebra da imagem do profissional de secretariado que só atendia ao telefone e digitava cartas, faz com que este seja visto como gestor, capaz de assumir qualquer cargo dentro da empresa. Essa mudança inicia-se na universidade, onde os profissionais das disciplinas específicas do curso de secretariado executivo implantam a nova visão deste profissional, moldada ao longo dos anos e fixada neste novo milênio. É em sala de aula que começa a quebra de paradigmas existentes com relação à profissão. Muitos desses profissionais, que vivenciaram a evolução da profissão desde a década de 70 e 80 e hoje lecionam, revolucionam a imagem criada há décadas e colocam no mercado de trabalho profissionais qualificados para assumir diversos cargos dentro de uma empresa. (MAIA; MORAES, 2007)

A chegada do profissional de secretariado no Brasil teve seu início na década de 50 com a chegada das multinacionais que começaram a se instalar em território brasileiro. Com elas, instalou-se a cultura de usar mão de obra feminina para secretariá-las.

2 O preconceito

O curso superior de Secretariado, na modalidade bacharelado, é da área de Ciências Sociais Aplicadas e tem entre três e quatro anos de duração. Segundo Bassette (2007), “a formação é bastante variada, interdisciplinar e humanista -já que é preciso lidar com pessoas diariamente. A carreira também é essencialmente (mas não exclusivamente) feminina: as mulheres representam cerca de 90% dos profissionais da área”. Porém, é importante comentar que em órgãos do governo, por exemplo, em Brasília, ocorre o inverso, pois os homens dominam essa função.

A profissão de secretariado executivo ainda é vista com muito preconceito. Em contato com profissionais de outras áreas, ou até mesmo

peças que não estão no mercado de trabalho mostram-se surpresas de existir curso de graduação para esta profissão e chegam a indagar se seria necessário se graduar para trabalhar como secretária(o). Outras argumentam que bastaria ter um rosto e um corpo bonitos para exercer essa profissão. São muitos os comentários até maldosos no sentido de que a função de secretária é sentar-se no “colo do chefe”.

Estes preconceitos afetam a entrada do profissional de secretariado executivo no mercado de trabalho, ocasionando sua desvalorização. Possivelmente em função disso, encontram-se profissionais de outras áreas ocupando o cargo de secretária (o), com desempenho duvidoso contribuindo para a difamação do profissional de secretariado.

3 Os Docentes do Curso de Secretariado Executivo

Em contato com estudantes ou profissionais formados no curso de Secretariado Executivo, é comum ouvir dos mesmos que seus professores pouco mencionam as Instituições de ensino como campo de trabalho para este profissional, o que deixa subentender que somente empresas de médio e grande porte, como as multinacionais, é que necessitam e contratam profissionais de secretariado executivo. Isto pode significar que ainda o mercado de trabalho para os profissionais de secretariado está muito restrito e nem mesmo os próprios profissionais, secretárias e secretários, sabem em que mercados podem atuar.

Segundo Vantini (2006), “as modificações sociais e econômicas, oriundas da globalização, fizeram com que a secretária se aperfeiçoasse com a competência técnica, a compreensão social, política e econômica e aplicando suas aptidões para atuar em todas as áreas de trabalho”.

Os formandos saem das academias com pensamento de deslumbramento de trabalhar em uma multinacional, por terem recebido informação de seus docentes somente a respeito dela.

As instituições de ensino somente aparecem em cena para darem formação ao futuro profissional de secretariado, cedendo docentes que vão se

tornando recursos humanos cada vez mais raros no mercado de trabalho também.

4 Profissional de Secretariado Executivo atuando em Instituições de Ensino

Muitos profissionais que exercem cargos de chefia em instituições de ensino entendem que para prestar serviços de secretariado basta contratar pessoas de qualquer área ou, por exemplo, pensam que devem contratar pessoas formadas ou estudando o mesmo curso da coordenação em que irão atuar.

Encontram-se, em grande escala em Instituições de ensino superior, seus alunos, de diversos cursos, atuando como estagiários ou efetivos nos diversos setores existentes. Grande parte desses estagiários atua em áreas sem relação direta com o curso que freqüentam. Não é diferente com o cargo de secretária(o); pessoas atuando na função sem estarem formados ou sem estarem cursando Secretariado Executivo.

Pergunta-se será que em outras profissões isto ocorre também? Será que um profissional de secretariado executivo pode trabalhar como pedagogo, ou como biólogo sem ter a devida formação? A resposta é uma só: NÃO.

Então por que se encontram tantos profissionais de outras áreas atuando como secretária(o)? Esta função não pode estar nas mãos de outro profissional. A função de secretariar é a mesma para qualquer ramo empresarial, seja comércio ou prestadora de serviços, como é o caso das Instituições de ensino. A diferença está em que o profissional de secretariado deverá ter conhecimentos do ramo da empresa onde está atuando.

Para médicos, engenheiros, advogados, a formação específica é exigida pelo risco a que estão sujeitas pessoas ou empresas, que necessitam desses serviços, além dos conhecimentos técnicos no caso de constatação de determinadas doenças para médicos, cálculo de estruturas, no caso de engenheiros e determinadas leis, no caso dos advogados. Para biólogos, químicos e veterinários, a qualificação técnica é exigência predominante, já que trabalham com produtos que se destinam aos animais em geral, através da agricultura, agropecuária, piscicultura e outras áreas de atuação. No caso

de um laboratório de medicamentos que envolvem pessoas, por exemplo, tanto podem oferecer risco para seres humanos, como são necessários conhecimentos técnicos específicos para o preparo desses medicamentos. No caso do profissional de secretariado, determinadas características próprias da profissão a tornam regulamentada, quer pelo seu envolvimento na determinação de risco com pessoas quer na exigência de conhecimentos necessários pela posição estratégica que ocupam, nos mais diversos níveis hierárquicos das organizações (MORAES, 2005)

No caso das Instituições de Ensino, o profissional de secretariado executivo deverá conhecer as leis da Educação para dar suporte necessário à sua chefia.

Atualmente, as instituições de ensino necessitam de profissionais que redesenhem seus perfis, atualizando suas habilidades para atender às mudanças constantes em uma realidade globalizada. Sendo assim, pretende-se com este artigo demonstrar o fato de que o profissional de secretariado executivo está preparado, e poderá gerir com boa qualidade, possuindo a capacidade de avaliar, traçar estratégias e buscar soluções para resolver problemas.

Em sua formação desenvolve ainda características próprias da profissão, como discricção, bom senso, inteligência emocional, criatividade, renovação de tecnologias, controle do fluxo de informações e conhecimentos gerais da área de atuação.

A inserção desse profissional na gestão escolar deve ser assimilada com o objetivo de ter alguém preparado para interagir com pessoas. O gestor deve aprender a descobrir e auxiliar no desenvolvimento das qualidades intrínsecas de seus colaboradores, para que adquiram o hábito de identificar as necessidades do cliente, procurando a melhor forma de atendê-las.

É importante considerar ainda a aptidão para articular em todos os níveis da instituição, pois desenvolve uma visão da totalidade e das peculiaridades das relações entre as várias categorias de funcionários da instituição, conquistando acolhimento e liderança no trabalho em equipe.

Visando um esforço simultâneo em prol de um objetivo único, a preparação que recebe em sua formação incentiva flexibilidade para lidar com mudanças e questionamentos que inevitavelmente ocorrem em uma equipe de trabalho. Sabe ainda o quanto é importante nunca criticar as idéias que surgem dentro do grupo, devendo dar fluência à imaginação, valorizar e aperfeiçoar as idéias de forma que se tornem em contribuição para fugir do convencional.

Uma boa gestão deve contar ainda com pleno exercício de funções gerenciais que envolvem: planejamento, administração do tempo, organização, controle e direção. Para isto, o profissional de secretariado pode cooperar assessorando, utilizando-se de ponderação, de análise crítica e do estabelecimento de relações formais e casuais pertinentes ao desenvolvimento do trabalho, com capacidade de lidar com as inovações da sociedade e habilidade para liderar um grupo avaliando e valorizando a contribuição de cada integrante.

5 Campo de atuação

Uma Instituição de Ensino é composta de vários setores: diretoria, reitoria, coordenações, secretaria acadêmica, dentre outros setores particulares a cada Instituição. A maioria destes setores requer a presença do profissional de secretariado para sua assessoria. Em alguns desses setores pode ser utilizado o trabalho do técnico em secretariado.

A legislação da profissão de secretariado em sua publicação oficial, Lei 9261 de 11/01/96, art. 4º e Lei 7377 de 30/09/85, descreve as atribuições do Secretário executivo da seguinte forma:

I -planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II -assistência e assessoramento direto a executivos; III -coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV -redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V -interpretação e sintetização de textos e documentos; VI -taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII -versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades

de comunicação da empresa; VIII -registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX -orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia; X -conhecimentos protocolares (BRASIL, 1996).

A mesma lei que rege a profissão de Secretariado Executivo, atribui no Art. 5º as seguintes funções para o técnico em secretariado:

I -organização e manutenção dos arquivos da 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 (BRASIL, 1996).

Com as características descritas na Lei, pode-se afirmar que o profissional de secretariado executivo possui em sua formação as atribuições necessárias para atender aos setores das Instituições de Ensino.

Santos e Lohmann (2006, p.16) destacam mais algumas características: participação nas decisões da empresa, domínio de tecnologias da informação, coordenação de tarefas e pessoas da equipe, organização eventos, além de busca por conhecer profundamente a organização em que trabalha.

A forma como a gestão escolar tem sido conduzida, na maioria das vezes, faz refletir sobre a necessidade de mudança no seu assessoramento, bem como sobre a quebra de paradigmas, não só na instituição de ensino como na profissão de secretário (a) executivo (a), pois este(a) tem desenvolvido questões importantes como cidadania e direitos humanos, o que possibilita colaborar para tornar mais prósperas as relações pessoais na equipe de trabalho e com a comunidade.

São inúmeros os fatores que tornam importante a inserção do profissional de secretariado executivo na Instituição de Ensino, visando a melhoria na qualidade dos serviços. Para citá-los, serão apontados alguns

detalhes da formação desse profissional, que beneficiam o desenvolvimento dos trabalhos na gestão.

Uma boa gestão deve contar com pleno exercício de funções gerenciais que envolvem: planejamento, administração do tempo, organização, controle e direção. Segundo Maerker, “a secretária procurada hoje em dia é aquela interessada em conhecer e compreender o ponto de vista da empresa nos assuntos mais importantes, preparada para encaminhar o cliente a soluções e filtrar os problemas antes de chegarem ao executivo” (MAERKER, 1999, p. 57).

Como já citado anteriormente, o profissional de secretariado pode cooperar dando assessoria, utilizando-se de ponderação, análise crítica e o estabelecimento de relações formais e casuais pertinentes ao desenvolvimento do trabalho, e tendo habilidade de lidar com as inovações da sociedade. Implementa a gestão de qualidade que automaticamente atrai mudanças culturais dentro do grupo de trabalho e exige comprometimento em todos os níveis, tornando essa prática rotina na instituição.

Faz parte ainda de suas atribuições, como agente de relacionamento interpessoal, tornar plena a conscientização dos colaboradores que devem levar a melhoria contínua inclusive para sua vida pessoal com o objetivo de que realmente internalizem a idéia e atinjam a excelência no trabalho que desenvolvem.

Diante de todas as características apontadas no texto, percebe-se um profissional com mecanismos de integração no grande grupo, demonstrando preparação para a gestão escolar devido aos conhecimentos adquiridos e às qualidades desenvolvidas. Oferece, ainda, como diferencial, competência na utilização de instrumentos teóricos e práticos de áreas específicas como: administração, informatização e recursos humanos.

Conclusão

O novo modelo de gestão exige o aperfeiçoamento constante para responder às exigências do mercado de trabalho que atende a necessidade da sociedade. Sendo assim, o profissional de Secretariado Executivo está sempre

preparado para as possíveis mudanças em seu perfil. Então é necessário que as instituições de ensino paralelamente se conscientizem da importância de abrirem as portas para esse profissional atuar na gestão escolar, qualificando seu trabalho e apontando para as novas tendências no mercado.

REFERÊNCIAS

BASSETE, Fernanda. **Secretárias exercem funções de co-gestoras**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias/Vestibular/0,,MUL109386-5604,00.html>> Guia de carreiras do G1. Acesso em: 01 set. 2007.

BRASIL, Lei N.9.261 de 11/01/1996 -Lei 7.377 da 30/09/85. **Legislação da profissão Secretarial**. Brasília. 1996.

MAIA, Fernanda Landolfi; MORAES, Paulo Eduardo Sobreira. **O perfil do secretário executivo atuante como educador em instituições de Ensino Superior no município de Curitiba e Região Metropolitana**. Disponível em: <<http://www.facinter.br/revista/numero15/index.php?pag=artigosdeopiniao2>> Acesso em: 15 dez. 2007.

MORAES, Leida Maria Mordenti Borba Leite. **Os Benefícios da Formação Específica**. Disponível em: <<http://www.sinsesp.com.br/artigos/artigo07.htm>> Acesso em: 15 dez. 2007.

NATALENSE, M. Liana Castro. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualymark, 1998.

SANTOS, Fernanda Coelho. dos; LOHMANN, Mônica Roberta. **Perfil do Profissional de Secretaria Acadêmica da Educação a distância, sob ótica de Secretária Executiva**. 2006. 56 f. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) - Faculdade Internacional de Curitiba, Curitiba.

VANTINI, Ivone. **A Atuação da Secretária na Administração Pública**. Disponível em: <<http://www.sinsesp.com.br/artigos/artigo20.htm>> Acesso em: 15 dez. de 2007.

VIEIRA, Leociléa Aparecida. **Projeto de Pesquisa e Monografia - O que é? Como se faz?** Normas da ABNT. Curitiba, Editora do Autor, 3. Ed., 2004.