

# O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL

THE OFFICE MANAGEMENT PROFESSIONAL AND THE COMPETENCES REQUIRED BY  
SOCIAL RESPONSIBILITIES

Marli Turetti Rabelo Andrade<sup>1</sup>  
Viviane Maria Penteadó Garbelini<sup>2</sup>

## RESUMO

Com a globalização e as competências demandadas pela responsabilidade socioambientais nas organizações, determinada pelo sistema de qualidade, as características individuais do profissional do secretariado tornam-se um elemento de estratégia competitiva essencial. A capacidade de convivência com fatos imprevistos, a comunicação, o relacionamento interpessoal e a troca de informações são atividades frequentes e essenciais ao sucesso organizacional. Nesse sentido, se faz premente a análise das habilidades e competências exigidas desse profissional nesse novo contexto organizacional. Dessa forma o presente artigo apresenta como objetivo analisar as principais habilidades e competências necessárias ao profissional de secretariado nas organizações contemporâneas. A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas, por meios físicos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites, com o objetivo relacionado às competências e habilidades, na dimensão de gestão de relacionamentos, refletindo e presumindo sobre a ética profissional, a inteligência emocional, o trabalho em equipe, a liderança, o gerenciamento de conflitos, a negociação e a tomada de decisão.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Social. Profissional de Secretariado. Competências.

## ABSTRACT

Due to the globalization and the required competences by socioenvironmental responsibilities in organizations, which are determined by the quality system, the office management professional characteristics become an essential strategic element. The capacity of dealing with non-expected problems, communication, interpersonal relationship, and information exchange are usual and essential activities to the organizational success. Thus, it is imperative to analyze the abilities and competences required from this professional within such new organizational context. The following article deals with the analysis of the main abilities and competences needed by such professional within contemporary organizations. The bibliographical survey is done by checking the theoretical references already analyzed and published in books, scientific articles, and web pages. Such survey looks upon competences and abilities regarding relationship management in order to take into consideration professional ethics, emotional intelligence, teamwork, conflict management, negotiation and decision-making.

**Key words:** Social Responsibility. Office Management Professional. Competences.

---

1 Mestre em Educação (Linha de Políticas Públicas e Gestão da Educação). Graduada em Secretariado Executivo Trilíngue. Especialista em Administração Estratégica e Gestão da Qualidade. Coordenadora Adjunta do Curso de Tecnólogo em Secretariado EAD do Centro Universitário Internacional UNINTER.

2 Doutora em Engenharia da Produção, Mestre em Educação (Pedagogia universitária), Especialista em Formação de Docentes e Tutores para EaD, Professora da Célula Empresarial EAD UNINTER.

## **1. INTRODUÇÃO**

A presente pesquisa tem como foco a seguinte questão: qual é o impacto da adoção da responsabilidade social organizacional, para o profissional de secretariado?

O objetivo geral é identificar as competências básicas, exigidas do profissional de secretariado executivo, para assumir esse novo universo organizacional, relacionada ao contexto específico das competências e habilidades, supostamente direcionadas a gestão de relacionamentos, que reflete o posicionamento sobre ética profissional, inteligência emocional, trabalho em equipe, liderança, gerenciamento de conflitos, negociação e tomada de decisão.

Para Dutra (2004) a competência compreende a informação para saber fazer, uma atividade incluindo o avanço tecnológico, a concorrência e a competição do mercado, que determinam alternativas como criatividade, flexibilidade e inovação, que ganharam espaço nas mudanças do ambiente organizacional.

A competência é uma aptidão social e comunicativa. É um saber agir responsável, que implica em saber como mobilizar, integrar e transferir conhecimento, recursos e habilidades, no contexto profissional. O Aurélio (1975) definiu competência, como “a capacidade para resolver qualquer assunto, aptidão, desenvoltura, autoridade, idoneidade.”

A flexibilidade é a capacidade de transformar ideias em produtos, a criatividade mobiliza os recursos, promove a integração de conhecimentos diferentes e complexos e o perfil inovador toma iniciativa, assume riscos, tem visão estratégica ou futurista de responsabilidade social e financeira.

Os fatos vão se sucedendo na rotina do trabalho independentemente de haver ou não quem os conheça, porém acontece o fenômeno, que é a percepção que o observador ou o sujeito tem do fato.

A compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais, segundo Minayo (2001), é um universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

A pesquisa bibliográfica realizada permitiu conhecer o que já se estudou sobre o assunto com o objetivo de recolher informações ou dados sobre o problema levantado, o que permitiu a compreensão e a verificação dos objetivos propostos.

## **2. A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES**

A responsabilidade social nas organizações representa um selo de qualidade, que além de orientar sobre o consumo dos produtos e serviços, também cria um conjunto de valores éticos, entre a comunidade, os trabalhadores, os fornecedores e os clientes.

O desempenho das organizações nas transformações socioeconômica, no século XXI deixou de ser exclusivamente, a maximização do lucro. A capacidade criativa dos recursos financeiros se integrou a responsabilidade social.

Uma organização definida pela responsabilidade social identifica os aspectos sociais e ambientais gerados por suas atividades, produtos e instalações e estabelece ações corretivas e preventivas, visando eliminar ou reduzir os potenciais impactos negativos (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, 2012).

A gestão organizacional, nesse sentido, está acompanhada por mudança de valores, passando da expansão para a conservação, da quantidade para a qualidade, da dominação e controle para a parceria (TACHIZAWA, 2004).

A ação de responsabilidade social tendo como beneficiário principal a comunidade, em conselhos comunitários, organizações não governamentais, associações comunitárias e tantos outros, formam parcerias junto às empresas privadas e públicas.

Para Srour (1998), a ação de responsabilidade social constitui uma cidadania organizacional no âmbito interno da organização e a implantação de direitos sociais no âmbito externo.

A relevância está em seu objetivo de promover o desenvolvimento da pessoa, no preparo para o exercício da cidadania e na qualificação para o trabalho.

Uma gestão de rede organizacional inovadora é capaz de mobilizar e articular recursos e sujeitos locais, regionais e globais, facilitando o exercício da cidadania.

## *O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL*

A responsabilidade social empresarial é a capacidade desenvolvida pelas organizações de ouvir, compreender e satisfazer expectativas, interesses legítimos de seus diversos públicos. (ALENCASTRO, 2010, p. 131).

Em regra, o objetivo visa à mudança de uma realidade, por meio do desenvolvimento social. Relacionadas às atividades socioeconômicas produtiva, na geração de renda, no trabalho e no emprego, na capacitação e na formação profissional e, incentivo às redes produtivas.

A estratégia da organização contemporânea é vincular sua imagem a ideia de responsabilidades social corporativa, incluindo a competitividade e o desenvolvimento social.

No entanto, o compromisso social se fundamenta na construção no aprofundamento da democracia determinada pela ordem econômica relacionada às diferenças étnicas, de gênero entre outras.

Os elementos que demandam as ações de gestão social observam o aspecto técnico dos projetos, a partir da competência em planejar, decidir, organizar e controlar os recursos e as metas preestabelecidas, assim como, os objetivos e ações.

Melo Neto e Froes (2001) se referem à responsabilidade social, com o foco de atuação no meio ambiente, cidadania ou recursos humanos, junto com a estratégia de ação de negócios, marketing de relacionamento ou institucionais com o papel fundamental de difundir e conquistar valores, que promovam a cidadania formadora de novas consciências, na empresa e na sociedade.

Nesse sentido, o conceito de desenvolvimento sustentável aborda os aspectos sociais, ambientais e econômicos.

O impacto pela atuação, ou seja, as decisões administrativas de uma empresa, é sempre alvo de preocupação da responsabilidade social pelos Stakeholders, pois as pessoas ligadas direta ou indiretamente à organização e que sofrem quaisquer de seus efeitos, consistem nos clientes, fornecedores, distribuidores, funcionários e a comunidade. (MAXIMIANO, 2002)

A responsabilidade social empresarial no exercício da cidadania corporativa consiste em respeitar as leis da sociedade em que está inserida.

Na dimensão ética representa o compromisso de se fazer o que é devidamente correto, mesmo que tais ações não estejam contempladas formalmente nas leis determinadas pela sociedade, conforme Alencastro (2010).

O conceito de responsabilidade social, para Borger (2001) pode estar associado à ideia de responsabilidade legal; ou pode significar um comportamento socialmente responsável no sentido ético, ou transmitir a ideia de contribuição social voluntária e associação a uma causa específica.

A ação de responsabilidade social se estende ao desenvolvimento sustentável de uma instituição, ou seja, um diferencial competitivo ou estratégico, na formação da boa imagem organizacional, com oportunidade de ampliar a base de relacionamento e bons resultados financeiros, mas requer o aparte do desenvolvimento e benefício social.

### **3. A FORÇA DA IMAGEM ORGANIZACIONAL E INDIVIDUAL NA GESTÃO E NA LIDERANÇA ORGANIZACIONAL**

A força da imagem de caráter prático cria uma consciência individual e coletiva, ou seja, um acordo mental de probabilidades de negociação e parcerias.

A organização se configura ou se estrutura esquematizada de acordo com os objetivos e as estratégias estabelecidas, pelo agrupamento de atividades e recursos, visando o alcance dos objetivos e resultados estabelecidos, tendo em vista as rotinas e os procedimentos gerenciais, que concebem os métodos e as funções administrativas exercidas pelos executivos, gestores e colaboradores.

A teoria geral da administração analisa a organização como estrutura funcional, com ênfase no papel do ser humano na empresa e, a transformação econômica globalizada, que refletem na gestão e na liderança organizacional.

As organizações são criadas para produzir serviços e produtos, e sabem como utilizar a energia humana para transformar matérias-primas em produtos ou serviços. Embora possua uma constituição física formada por pessoas, que admitidas e capacitadas conseguem exercer apropriadamente as suas funções. (CHIAVENATO, 2008 apud SCATENA, 2011)

## *O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL*

Esse processo se reflete na imagem e na identidade organizacional, para Torquato (1992), a imagem consiste naquilo que a empresa deseja projetar e a identidade refere-se à personalidade e caráter, ou seja, o conceito básico da organização.

Vaz (1995) confirma que, a identidade de uma empresa se definiu em um conjunto de ideias, que um indivíduo ou o coletivo assimila e forma na sua consciência um entendimento particular sobre tal objeto, fato ou uma instituição.

Nesse sentido, a imagem é a extensão e a sombra de uma identidade organizacional. Kotler (1994) diz que a imagem é uma percepção mais pessoal de um objeto ou fato e pode variar amplamente de um indivíduo para outro.

Porém, a identidade organizacional se configura a partir do mapeamento histórico da empresa, funcionários, produtos e serviços oferecidos, políticas de gestão e os documentos conservados. Nesse contexto histórico a imagem se consolida com os seus objetivos, crenças e valores diante da sociedade.

O diferencial de uma instituição não precisa estar no serviço enquanto tal, mas deve estar na mente do consumidor (KOTLER, 1994).

A imagem de uma organização pode ser determinada por sua capacidade em obter recursos humanos e financeiros, competência administrativa e o relacionamento com órgãos públicos.

A percepção do público sobre a organização depende do conteúdo da comunicação interna e externa. As mensagens que a empresa transmite, por meio de seus produtos ou serviços faz a diferença perante a comunidade da qual faz parte.

A imagem de caráter prático pode determinar negócios, potencializar características, valores, aumentar a produtividade e suprir carências, conforme Aurélio (1975) a imagem evoca um determinado fato, episódio ou caso, por ter semelhança ou relação simbólica.

Uma imagem competitiva gera negócios, conquistam clientes, acionistas, parceiros, fornecedores, atrai, mantém e motiva os profissionais e, ainda dá credibilidade à entidade.

Nesse sentido, a sustentabilidade da empresa se compõe junto com a imagem e se configura na estrutura da empresa. É impregnada de conceito, ideia e representação, definida e projetada por meio da comunicação.

Nassar e Figueiredo (1995) comentam que a comunicação é um componente essencial no processo de transmissão da imagem e das práticas organizacionais, para obter o sucesso.

A rede de integração organizacional é a colaboração estruturada visando consolidar fortes vantagens competitivas, aperfeiçoamento das tecnologias, melhor utilização dos ativos, produtividade, flexibilidade, qualidade, rentabilidade e lucratividade das empresas compartes.

Os mecanismos de interação e de cooperação, na comunicação necessitam estar bem definidos, com transparência de conhecimento e governança corporativa, entre as empresas. (CHIAVENATO, 2000)

Entretanto, observa-se crescente preocupação das organizações em atrelar sua imagem à ideia de responsabilidade social.

Torquato (1991) se refere à imagem, como patrimônio mais importante de uma pessoa ou de uma organização, cuja identidade é formada por valores, princípios, conceitos e sistemas.

Agregar valores é uma postura de receptividade ao selo de qualidade, que direciona o consumo de produtos e serviços, a um conjunto de valores éticos e de transparência, que envolve o bom relacionamento entre a comunidade, os trabalhadores, os fornecedores, os clientes e o governo.

De acordo com o Conselho Mundial para o Desenvolvimento Sustentável (WBCSD), a responsabilidade social seria toda e qualquer ação que possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida na sociedade (WBCSD, 2010, apud ALENCASTRO, 2010, p.131).

A formação, a crença e a cultura são elementos que contribui para a qualidade de vida, capacitação, convivência e gera um diferencial estratégico, no aspecto social, político e econômico empresarial.

Torquato (1991) menciona que a marca dos produtos ou serviços, além de transmitir a identificação da empresa, também transmite a sua conduta ética.

## *O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL*

A palavra ética admite várias interpretações e significados, geralmente traduzida como “ciência da conduta”, pois procura analisar e definir a natureza da vida correta, no campo social ou individual. (ABBAGNANO, 1998, apud ALENCASTRO, 2010, p.32).

As ações organizacionais necessitam de competências voltadas para as suas atividades de responsabilidade social e apenas o profissional capacitado se insere nesse contexto organizacional e social.

A formação do profissional de secretariado devido às mudanças ocorridas em sua carreira profissional e, com o reconhecimento da profissão (Lei 7.377, de 30/09/85 e a Lei 9.261, de 11/01/96 evoluiu, paralelamente, à uma constante construção e reconstrução das atividades administrativas e o domínio da gestão de informação devido o advento das tecnologias de informação e de comunicação.

O curso superior dirigido para os profissionais de secretariado transformou a profissão e a imagem do profissional, com a aquisição de novas habilidades e competência a gestão de liderança estratégica, trabalho em equipe, gerenciamento de conflitos, negociação, tomada de decisão e ética profissional.

Conquista profissional para tomada de decisões justa e ética, que inspira confiança, comunicação eficaz, demonstra firmeza em suas atitudes e agir com objetividade. Capaz de identificar problemas e propor soluções.

Para Carvalho (1998) o profissional de secretariado se tornou um assessor executivo, pois sabe assessorar, processar e organizar informações, analisar os dados e trabalhar em equipe.

A capacitação técnica, humana e ética, que busca sempre uma percepção crítica da realidade, contribui para o bom desempenho para atuar de forma empreendedora na organização.

A função desse profissional na sociedade contemporânea, com perfil de gestor de informação e assessor executivo constituirá, sob impacto da responsabilidade social, o nascimento de um profissional consultor.

Na gestão de negócios da empresa, a responsabilidade social é uma questão estratégica, assim como a contratação de profissionais com perfil adequado. A empresa mobiliza sua força de trabalho e seus parceiros para o desenvolvimento de



ações sociais junto à comunidade, na implementação de projetos sociais e potencializa o trabalho em equipe, a liderança, o gerenciamento de conflitos, a negociação e a tomada de decisão, para um desenvolvimento de parcerias duradouras.

No entanto, identificar as pessoas com capacidade efetiva é uma tarefa altamente trabalhosa e criativa. Percebe-se que desenvolver competências essenciais é muito importante, uma vez que o cenário mercadológico exige esse dinamismo por parte das organizações. (GRAMIGNA, 2002)

#### **4. O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

Com a finalidade de divulgar a extrema complexidade da profissão do assessor executivo e seu significado, na sociedade contemporânea, é imprescindível conhecer a história a respeito do seu trabalho e da sua imagem.

Com o desenvolvimento da profissão de secretário, uma das mais antigas do mundo, tendo sua origem no trabalho dos escribas, personagens da antiguidade que dominavam habilidades intelectuais como a escrita, faziam contas, classificavam os arquivos e redigiam ordens, o profissional de secretariado passou a ser um consultor e um gerenciador de inúmeras situações que se apresentam na empresa, segundo Nonato Júnior (2009).

A origem da assessoria, principal característica da profissão de secretariado, advém da origem humana, conforme Nonato Júnior (2009), estabelecendo-se nos antigos povos ou personagens que assessoraram grandes líderes para a construção social do mundo.

Nos anos 80 com a globalização, o advento das tecnologias da informação e comunicação, a promoção da qualidade na formação dos profissionais da área foi relevante e, ainda criou maiores possibilidades de atuação e responsabilidade nas organizações.

Nesse contexto, a área de competência dos secretários executivos ampliou-se, para a gestão de informação, gestão de processos, gestão de recursos, gestão de relacionamentos e gestão de carreiras, segundo Mazulo e Silva (2010).

## *O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL*

A responsabilidade pela ampliação do escopo de atividades permitiu, ao profissional de secretariado, assumir diferentes encargos e afastar-se das atividades corriqueiras.

O enfrentamento dessas novas funções exigiu, do profissional, o desenvolvimento de novas habilidades e competências no exercício de suas funções.

Nesse contexto empresarial globalizado, o profissional de secretariado, que desenvolve as suas competências e une aos fundamentos técnicos e científicos e compreende como explorar as suas habilidades para fazer acontecer, associado ao conhecimento de transformar e inovar a produtividade está preparado para assumir o gerenciamento do trabalho em equipe (SCATENA, 2011).

O diferencial na postura profissional se conecta com vários talentos, trabalho e eficiência. O caminho do sucesso são os objetivos comuns, as metas determinadas. Envolve o sentimento, a mente, o espírito, a criatividade e o empenho coletivo. (HUNTER, 2006 apud SCATENA, 2011)

A inteligência emocional que tem como base o sentimento e se fundamenta nas emoções, como: a felicidade, o contentamento, o ressentimento, o orgulho, a angústia, a raiva, a satisfação, a indignação, a hostilidade, a confiança, a antipatia, e tantos outros adjetivos, deve ser altamente desenvolvida, no sentido de conter os ânimos, conduzir o processo e evitar os conflitos.

O ser humano é capaz de esconder os conflitos, desenvolver a falta de foco, dificultar mudanças, o relacionamento, a motivação e criar frustração.

A racionalidade se baseia em previsões, crenças e expectativas sobre a probabilidade de fatos incertos ou consequências que ainda não aconteceram, como: princípios, representatividade, semelhança com estereótipos, disponibilidade, experiências passadas, ancoragem e ajuste e estimativas razoáveis, todas as avaliações descritas por Simon (2001)).

A tomada de decisão, a gestão de conflitos e as técnicas de negociação são elementos essenciais à vida organizacional e grupal, pois, pode impulsionar a inovação e a criatividade relacionadas ao comportamento e atitude pessoal e coletivo. O processo de tomada de decisão, a gestão de conflitos e as técnicas de

negociação geralmente se direcionam para o procedimento ganha-ganha que é o principal objetivo das empresas.

Nesse sentido, a excelência profissional e as competências profissionais são os elementos essenciais ao mercado de trabalho competitivo, e a profissão de secretário executivo exige que essas habilidades e competências estejam presentes em suas ações cotidianas

Para Moraes (1997), a diversidade de atividades secretariais exige do profissional a capacidade de analisar, identificar e resolver problemas complexos. Além de saber lidar com as informações e os clientes, que de mero executor de técnicas secretariais passou a tomar decisões.

O impacto destas mudanças na integração e conexão interna e externa, que compões as diversas atividades profissionais também compõe os recursos humanos da empresa.

Costa (1999) afirma que o impacto sobre a profissão ocasionou uma intensificação da responsabilidade política, econômica, ética e social.

A responsabilidade política, econômica, ética e social gerencia as informações e divulga a imagem, os produtos e os recursos humanos da empresa. O benefício para imagem do profissional, que gerencia os dados de informação integra uma categoria profissional de excelência.

Transpor limites, na diversidade de funções, faz do papel de um profissional de secretariado um gestor nesse elo entre o executivo, a empresa e os stakeholders, com a responsabilidade de representar e gerenciar os problemas na ausência do executivo.

Para Costa (1999) a dinâmica organizacional e o ambiente de trabalho exigem qualidade, organização, redução de custos, lucro, treinamentos, competitividade, estratégias e resultados, junto com a satisfação do cliente.

Assim, o profissional do secretário executivo, além assessorar e gerenciar o executivo, na organização, compõem e integram os recursos humanos e financeiros, conquistando seu espaço no mercado de trabalho.

## **5. O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E SUAS COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E HUMANAS**

## *O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL*

Identificar a representação do papel na profissão de secretariado executivo que vem se transformando desde a década de 80, com significativas mudanças tecnológicas, exigências do mercado de trabalho com os novos modelos de gerenciamento e administração organizacional se faz primordial.

Para Torquato (1991) o cenário contemporâneo exige profissionais com competências técnicas e humanas e atitudes inovadoras para enfrentar o mercado competitivo.

As atividades de arquivar, reservar passagens e hotel, agendar, atender o cliente, organizar eventos, assessorar o executivo, elaborar relatórios e atas antecedem a gestão de conferir e organizar informações e já não são mais suficientes.

O processo de rotina ao qual o profissional está inserido, de acordo com Magalhães e Souza (2001) nas técnicas secretarias e no desenvolvimento de atividades administrativas, pode garantir a eficácia de resultados gerenciais.

O compromisso do profissional de secretariado e a consciência de seus deveres, com dedicação e bom senso para exercer suas atividades, reflete em suas atividades de rotina e nos mais variados assuntos.

Redigir cartas, memorandos e documentos de todos os tipos, organizar a mesa do executivo, assessorar e selecionar assuntos e pessoas que serão atendidas pelo executivo, gerenciar as informações e manter contato com outros setores, secretariar reuniões e preparar roteiros de viagem, é trabalhosos e exige tempo e dedicação.

Carvalho (1998) menciona como a responsabilidade do profissional de secretariado, na prática das rotinas de escritório, a habilidade de assumir encargos sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. Precisa apresentar liderança, confiabilidade, espírito de equipe, criatividade, ética, descrição, dinamismo e a polivalência.

O profissional de secretariado, por meio de sua competência técnica, também está inserido, em novas demandas no processo de trabalho relacionadas à responsabilidade social, exigindo o planejamento orçamentário, o controle de objetivos, a avaliação e o acordo com parceiros, associando a imagem institucional e a sua relação com a imprensa.

Como gestor assume diretamente responsabilidades profissional e pessoal. Próximo dos executivos, nas organizações, tem a habilidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento.

Com a competência e desenvoltura de um empreendedor e inovador promove as ações técnicas para programar mudanças organizacionais, com capacidade crítica, reflexiva e criativa. E, como conselheiro ou consultor, amplia as oportunidades de produção, os objetivos e as políticas internas, para trabalhar com a cultura organizacional. (MEDEIROS & HERNANDES, 1999)

Tomar decisões corrobora, em ampliar as oportunidades de produção, clarear os objetivos e estimular as políticas internas, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, entender as estratégias da organização e, especialmente, desenvolver a habilidade de solucionar problemas e delegar atividades, são funções estratégicas para o secretário executivo.

Srour (1998) diz que, a responsabilidade social remete a constituição de uma cidadania organizacional, no âmbito interno da empresa e a implantação de direitos sociais no âmbito externo.

A ética, base de sustentação da responsabilidade social composição de uma cidadania organizacional, que se expressa por meio dos princípios e valores adotados pela organização, busca a conexão na prática de suas ações.

A prática de ações de responsabilidade social organizacional originou grande impacto na profissão do secretariado, assim como em seu perfil profissional, na relevância das competências e habilidades para a gestão de relacionamentos, refletindo e presumindo sobre ética, equilíbrio, trabalho em equipe, liderança, negociação, mediação de conflitos e tomada de decisão. Despertou, também, maior sensibilidade por questões sociais e ambientais, além da capacidade de avaliar as estratégias de gestão adequada para se atingir os melhores resultados, beneficiando a comunidade na qual está inserida, essas são preocupações constantes do profissional de secretariado.

O atendimento ao cliente, nas organizações, não está somente voltado para a lucratividade, mas a qualidade do serviço mantém as parcerias e dá a sustentação para a organização se manter competitiva no mercado. A comunicação e a expressão

ou o esclarecimento favorece e estabelece relações na perspectiva profissional, numa interação de informações entre as pessoas e as organizações.

A logística imprescindível na organização de eventos, viagens e reuniões, estabelece dados que confirmam o evento, permitindo contato direto com outros profissionais e clientes.

O gerenciamento da documentação e a informação técnica determina a recepção, a interpretação, a análise, a difusão, o armazenamento e a manutenção de toda e qualquer informação emitida ou recebida pela organização.

A competência humana atua sempre no âmbito da Lei, mantendo a qualidade do produto e ou serviço, voltados à segurança das pessoas ou ao meio ambiente, oferecendo um atendimento de alto padrão, com respeito à liberdade de escolha do cliente. (LAURA e NASH, 2001 apud ALENCASTRO, 2010, p. 88).

A recepção da informação, a interpretação, a análise, o senso crítico e a transmissão, são essenciais para a manutenção de toda e qualquer informação emitida ou recebida pela organização.

A boa convivência coletiva amplia as aptidões para um relacionamento harmonioso com as pessoas.

Quando uma pessoa compreende e aceita o seu mundo pessoal, ela se torna mais compreensiva e tolerante com o comportamento dos outros. (MEDEIROS & HERNANDES, 1999)

Enfim, para Scatena (2011) a qualificação do profissional adquire uma característica contínua, o profissional necessita aprender continuamente, para acumular conhecimento, transformar informações, criar novas ideias e técnicas.

As técnicas de administração de escritório e o desempenho na gestão de relacionamento humano ficam à mercê do profissional, na responsabilidade de desenvolver e aperfeiçoar as características ou especialidades, que compõem se adéquam ao seu perfil, como flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, descrição, cooperativismo, ética, tolerância, paciência, comprometimento, tomada de decisão, e tantos outros adjetivos. (CARVALHO, 1998)

Com o desenvolvimento de habilidades e competências técnicas e humanas, o profissional de secretariado executivo estará mais preparado para trabalhar nas

organizações inseridas em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e globalizado.

O desenvolvimento da capacidade de liderança, de motivação, de equilíbrio e flexibilidade, unidas aos fundamentos técnicos e científicos formam um secretário executivo diferenciado.

A aprendizagem também é uma competência, pois a habilidade de gerenciar o conhecimento e as informações é um sinal de inteligência, de flexibilidade mental e uma atitude diferenciada.

A precisão e a transparência nas decisões pessoais demonstram agilidade mental, que reflete o conhecimento, e no compromisso com o prazer de trabalhar e de fomentar novas ideias.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar como o profissional de secretariado pode contribuir para a concretização de estratégias de responsabilidade social organizacional, e como as ações de responsabilidade social, despertam as competências e as habilidades para o desenvolvimento pessoal e profissional do secretário, como diferencial do perfil profissional.

O estudo realizado possibilitou o entendimento de que o conhecimento e a dedicação são o alicerce e processo de desenvolvimento do bom trabalho, transmissor de confiança e da imagem profissional, exigindo do profissional de secretariado novas habilidades e competências técnicas e humanas.

As competências técnicas e humanas demandam o conhecimento e um método de trabalho aplicado às atividades rotineiras, com soluções advindas das atividades de planejar, organizar e controlar as diferentes atividades.

O atendimento ao cliente está voltado para a produção e a qualidade do serviço. O intercâmbio de informação também se relaciona com a logística organizacional, em organização de viagens, reuniões e eventos.

A técnica e o gerenciamento da documentação e informação, que incide na recepção, interpretação, armazenamento e manutenção de toda informação emitida

*O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS  
PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL*

ou recebida pela organização, é uma interação da estrutura organizacional e da técnica do profissional.

Todavia, a competência humana é pessoal e intransferível, cada pessoa tem sua própria personalidade e está relacionada ao comportamento individual em como conviver na organização.

A relação interpessoal e intrapessoal, ou seja, o desenvolvimento da competência humana se conecta a ética e aos princípios básicos de costumes, crenças e moral que influem a conduta do profissional.

Nas relações interpessoais, conhecimento de si mesmo, a flexibilidade, compreensão e boa convivência elimina o sentimento de insegurança, ressentimento ou observações desfavoráveis do próprio trabalho.

Nas relações intrapessoais, a personalidade garante a postura e o perfil adequado ao transmitir a imagem pessoal. O líder tem como missão, praticar a supervisão e a gestão das atividades sob seu comando, além de ser emocionalmente estável, e agindo com caráter, responsabilidade e competência.

O poder de liderança inclui afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo, o que demanda respeito próprio, realização pessoal e autonomia; auto realização inclui desenvolvimento pessoal e crescimento profissional.

Portanto, as atribuições do profissional de secretariado executivo são complexas e não se restringe a atividades rotineiras de um escritório, mas estão interligadas com toda a organização, com a constante necessidade de reciclagem e aperfeiçoamento pessoal e profissional.

As competências técnicas e humanas têm seu grau de apreensão e dificuldade para serem percebidas e dependem da vontade e da disposição do profissional, a fim de absorver e assimilar as mudanças e transferir para o seu modo de agir e pensar.

As organizações têm grande expectativa em relação a esse profissional, que, além de executar tarefas rotineiras de escritório, apresentam um exímio desempenho em relacionamento humano, sabendo trabalhar em equipe, tendo capacidade de liderança, motivação, equilíbrio e flexibilidade para apresentar soluções aos problemas da organização.



Um perfil inovador e instigante à mobilização de suas aptidões, que com prazer e a emoção temperam a contínua aprendizagem, no fomento de ideias inovadoras, conhecimento e aprimoramento devotado.

O foco de pesquisa sobre o impacto da adoção da responsabilidade social na organização, na rotina profissional do secretário certamente teve relevância sobre o atual perfil. Analisou-se como produzir, planejar, organizar e coletar informações para a tomada de decisão, a responsabilidade de trabalhar em equipe e liderança.

Os princípios do bom negociador, sobre ética profissional e organizacional, gestão de conflitos e práticas inovadoras de como programar soluções alternativas com criatividade e inteligência emocional. Na prática de responsabilidade social no âmbito empresarial indica que os resultados obtidos por meio da pesquisa bibliográfica identificam discussão sobre o assunto, no meio social e no mundo organizacional. Em análise afinada revela um diferencial das empresas e dos profissionais concorrentes em um mercado muito competitivo.

Verificou-se que o profissional de secretariado além de desenvolver a sensibilidade e o interesse por questões sociais e ambientais, exige o aprimoramento da capacidade de aferir estratégias de gestão para alcançar os melhores resultados das atividades organizacionais e para a comunidade em que a mesma está inserida.

O essencial é entender o papel profissional e assumir a responsabilidade de desenvolver e aprimorar características que compõem o seu perfil, como flexibilidade, criatividade, liderança, dinamismo, iniciativa, eficiência, descrição, cooperativismo, ética, paciência, comprometimento, tomada de decisão.

Empresas que trabalham com seriedade e comprometimento observam o comportamento do ser humano e buscam, no mercado de trabalho, profissionais que pensam e agem de acordo com seus propósitos.

Finalmente, pode-se concluir que a presente pesquisa não se esgota em si mesma, sendo geradora de novos questionamentos e desafios futuros. Para ampliar o estudo, podem-se analisar as competências demandadas por gestão de informação, gestão de processos, gestão de recursos, gestão de relacionamentos e gestão de carreiras, entre outras

Ao termino da pesquisa foi possível verificar o envolvimento do profissional de secretariado executivo como líder das práticas de responsabilidade social e, isso

*O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS  
PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL*

aponta para a possibilidade real de que o profissional de secretariado tem muito a contribuir nesta temática. Por isso o profissional deverá estar pronto para atender as necessidades do mercado atual.

## REFERÊNCIAS

ALENCASTRO, Mario Sergio Cunha. **Ética Empresarial na Prática: liderança, gestão e responsabilidade corporativa** – Curitiba: ibpex, 2010.

AMOÊDO, Sebastião. **Ética do Trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

AURÉLIO B. Hollanda. **Da Lingua Portuguesa**, 1975.

BORGER, Fernanda Gabriela. **Responsabilidade Social: efeitos da atuação social na dinâmica empresarial**. Tese (Doutorado em Administração). São Paulo: Universidade de São Paulo, 2001.

BOURDIEU, Pierre. **O Poder Simbólico**. Tradução de Fernando Tomaz. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil, 1998.

CARVALHO, Antônio Pires de. **Manual do Secretário Executivo**. São Paulo: D`Livros Editora, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 6. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COSTA, Selma Dias da. **Qual o Novo Perfil das Secretárias?** Secretárias on line. 1999. Disponível em: <[www.secretariaonline.com.br](http://www.secretariaonline.com.br)>. Acesso em: 05/05/14.

DUTRA, Joel de Souza. **Competências: conceitos e instrumentos para gestão de pessoas na empresa moderna**. São Paulo: Atlas. 2004

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FRIEDMAN, Milton. **Capitalismo e Liberdade**. São Paulo: Nova Cultural, 1970.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE FNQ (Org.). **Cadernos Compromisso com a Excelência: processos**. Disponível em: <<http://www.fnq.org.br>>. Acesso em: 10/05/14.

\_\_\_\_\_. **Critérios Compromisso com a Excelência e Rumo a Excelência 2010**. Disponível em: <<http://www.fnq.org.br>>. Acesso em: 10/05/14.

- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GRAMIGNA, M. R. **Modelo de Competências e Gestão dos Talentos**. São Paulo: Makron Books, 2002.
- HERBERT, Simon. Psicólogo e Economista 1916/2001. Em 1978 ganhou o Prêmio Nobel de **Economia pela teoria da Tomada de Decisão**, desenvolvida durante o seu doutorado <<http://pt.slideshare.net/paulom500/manual-tomada-de-deciso-gesto-conflitos-e-negociao>> - acesso 15/05/2014.
- KAUCHAKJE, Samira. **Gestão Pública de Serviços Sociais**. 2 ed. Curitiba: IBPEX, 2008.
- KOTLER, Philip; FOX, Karen F. A. **Marketing Estratégico para Instituições Educacionais**. Trad. Ailton Bonfim Brandão. São Paulo: Atlas, 1994.
- LEI Nº 9.394, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996. **Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm).
- MAGALHÃES, Adriana P.; SOUZA, Núbia Renata de. **A atuação da Secretária nos Diferentes Níveis Secretariais**. Monografia (Curso de Graduação Secretariado Executivo) Universidade do Vale do Paraíba – Faculdade de Ciências Sociais Aplicada, 2001.
- MASLOW, Abraham Harold; organizado por Deborah C. Stephens; tradução de Nilza Freire. **Diário de Negócios de Maslow**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- MASLOW, A. **Introdução à Psicologia do Ser**. Rio de Janeiro: Eldorado, 1962.  
<http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/resultado/trabalhosPDF/703.pdf>
- MAXIMIANO, Antônio Carlos Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MAZULO, R. SILVA, S. L. da. (2010), **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. Editora SENAC São Paulo.
- MEDEIROS, João Bosco. HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária Lei no. 9.261/96**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MELO NETO, Francisco Paulo; FROES, César. **Gestão da Responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

*O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS  
PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL*

MORAES, Leida Borba de. **Profissional Secretariado**. Secretária online. 1997. Disponível em: < www.secretariaonline.com.br>. Acesso em: 05/05/14.

NASSAR, P; FIGUEIREDO, R. **O que é Comunicação Empresarial**. São Paulo: brasiliense, 1995.

NONATO JÚNIOR, R. (2009), **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Expressão Gráfica.

SCATENA, Maria Inês Caserta. **Ferramentas para a Moderna Gestão Empresarial**: teoria, implementação e prática. 2 ed. – Curitiba: ibpex, 2011.

SILVA, E. L. da. MENEZES, E. M. (2001), **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. Laboratório de Ensino a Distância da UFSC.

SROUR, Robert Henry. **Poder, Cultura e Ética nas Organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TACHIZAWA, T. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa**: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2 ed. 2004.

TORQUATO, Gaudêncio. **Cultura, Poder, Comunicação e Imagem**: fundamentos da nova empresa. São Paulo: Pioneira, 1991.

TORQUATO, Gaudêncio. **Cultura, Poder, Comunicação e Imagem**: fundamentos da nova empresa. São Paulo: Pioneira, 1992.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VAZ, Gil Nuno. **Marketing Institucional**: o mercado de ideias e imagens. São Paulo: Pioneira, 1995.

VEIGA, D. R. (2007), **Guia do Secretariado**: técnicas e comportamento. Érica.

WEBER, Max. **Conceitos Sociológicos Fundamentais**. In: \_\_\_\_\_. Economia e Sociedade-Fundamentos da Sociologia Compreensiva. Trad. Barbosa, Regis; Barbosa, Karen Elsabe. 3. ed. v. 1. Brasília: editora UNB, 1994.

ZANELLA, L. C. H. (2009), **Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração**. CAPES: UAB.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo Competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.