

ATUAÇÃO DO SECRETARIO EXECUTIVO EM ASSESSORIAS COMPLEXAS: UM ESTUDO DE CASO

Viviane Alessandra Rodrigues da Silva* (PIC/ UEM)

Charn Sin Shu* (PIC/UEM)

Aurélia Moteka B. de Q. Mott* (Orientadora), e-mail: aurelia.moteka@gmail.com

Aline Cantarotti* (Orientadora), e-mail: acantarotti@uem.br

*Universidade Estadual de Maringá (Maringá, PR) / Departamento de Letras Modernas – DLM / Secretariado Executivo Trilíngue.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Assessorias complexas. Estudo de caso.

Resumo: Realizado em uma organização de médio porte, este estudo de caso tem como objetivo analisar as atividades desenvolvidas pelo profissional de Secretariado Executivo e compará-las com as atividades de executivos, assessores de alto nível, verificando, assim, se o secretário executivo, no caso analisado, demonstra competências para desempenhar atividades de assessorias complexas, extrapolando a atuação puramente técnica. Os dados foram obtidos na organização por meio de análise documental, observação participante e entrevistas. Estes dados foram verificados pela análise de conteúdo categorial e triangulados a fim de elaborar conclusões sobre o caso. Pela identificação de múltiplas possibilidades da assessoria, evidenciadas na prática de uma organização real, ressaltam-se competências necessárias ao profissional que busca assessorar em funções mais complexas. Este estudo apresenta caminhos para os profissionais que desejam ampliar seu campo de atuação, oferecendo novas perspectivas para a prática secretarial, novas perspectivas que certamente implicam em novos desafios. Os principais achados revelam que o profissional de Secretariado Executivo está apto para realizar assessoria em níveis complexos conforme defendida pela literatura da área. Porém, no estudo de caso analisado, esse exercício não se confirma.

Introdução

As pesquisas na área de Secretariado Executivo destacam a multifuncionalidade deste profissional como assessor dentro das organizações (CAMARGO, et al., 2015; DURANTE, 2012; NONATO JUNIOR, 2009). Estas perspectivas teóricas pressupõem que o Secretário Executivo possui competências para assumir funções de assessorias diversificadas dentro de uma organização, em seus vários níveis de complexidade, exigindo do profissional competências múltiplas e conhecimentos multidisciplinares (NONATO JUNIOR, 2009). Assim, a teoria defende que este profissional seria capaz de assessorar tanto em níveis técnicos, de menor complexidade, quanto em níveis mais complexos.

Visando contribuir para o conhecimento da capacidade do Secretário Executivo em assumir funções de assessoria complexa, a presente pesquisa investiga a atuação das assessorias, em seus diferentes níveis, na prática em uma organização. Trata-se da filial de uma empresa nacional, de médio porte, localizada no Estado do Paraná.

A partir de um estudo de caso, pela triangulação dos dados obtidos por observação participante, entrevistas e análise bibliométrica e documental, busca-se esclarecer a seguinte questão: o Secretário Executivo está apto a assumir funções de assessoria em níveis complexos, como cogestor e tomador de decisão na assessoria a executivos, dentro da organização estudada?

Objetiva-se, assim, confrontar as competências do profissional de Secretariado Executivo com funções que se assemelham a assessorias complexas dentro da organização, visando, assim, compreender se o Secretário Executivo mostra-se na prática como um profissional capaz de desempenhar atividades deste nível de assessorias, extrapolando a assessoria pessoal e técnica.

Materiais e métodos

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, com objetivos descritivos, que segue procedimentos de estudo de caso (YIN, 2005). A presente pesquisa foi devidamente aprovada pelo Comitê Permanente de Ética em Pesquisa (COPEP) envolvendo seres humanos da UEM, conforme Parecer Consubstanciado do CEP, sob o número: 018836/2019.

Uma primeira coleta de dados foi realizada a partir da observação participante, na empresa estudada. Foram observadas as atividades diárias das secretárias executivas da organização, que assessoravam três superintendentes, participando da realização de algumas destas atividades, com vistas a compreender o que ela tinha autonomia em realizar, características de suas atividades e competências praticadas nesta função.

Adicionalmente, foi operacionalizada uma análise bibliométrica de artigos publicados na área secretarial com o objetivo de enumerar as principais competências reconhecidas pelos teóricos na área (Revista de Gestão e Secretariado, a Gesec, no dia 16 de Junho de 2019, buscando pela palavra “competências”, com ocorrência no título do artigo). Resultando em uma coletânea acerca das principais competências do profissional de Secretariado Executivo, apontadas pela literatura.

Para completar a coleta de dados, foi realizada uma entrevista semi-estruturada com os três superintendentes assessorados, por meio de gravador de voz, como co-gestores, exercendo funções similares às de assessorias de alto nível. Tal entrevista buscou evidenciar as principais atividades, competências e conhecimentos necessários no cargo, além da opinião destes profissionais acerca da profissão de secretariado executivo.

Resultados e Discussão

Após a análise dos áudios gravados na entrevista com os superintendentes, foi possível identificar as principais atividades realizadas por cada um deles, a trajetória de suas experiências e conhecimentos adquiridos dentro e fora da empresa estudada. Os profissionais que atuam na área estratégica da empresa apresentam uma carreira de experiência profissional de mais de 10 anos, atuando em diversos programas de melhorias dos processos empresariais e certificações de qualidade, além de atuar há muitos anos inseridos na empresa em que o caso foi

estudado, visto que isso contribui fortemente para exercer os cargos da superintendência.

Em se tratando das competências científicas dos profissionais estudados, a base para iniciar a carreira profissional foi a graduação nas áreas de Administração de empresas ou financeira, Gestão de Projetos e Agronomia. E as habilidades pessoais que foram destacadas na entrevista foi o bom relacionamento interpessoal, visão do negócio, comunicação e negociação, capacidade de liderança, autoconfiança e autoconhecimento.

Com relação às competências dos superintendentes estudados, que é foco deste trabalho, as mais destacadas pelos entrevistados foram: Pró-atividade, gestão, inteligência emocional, paciência, conhecimento, iniciativa, capacidade de delegar tarefas. Conforme trecho retirado da entrevista realizada: “O que priorizamos muito na empresa é a iniciativa, pró-atividade, pois o mundo de hoje pede isso. As informações são de fácil acesso, e isso ajuda muito nas atividades do dia a dia.” (superintendente 1).

Entretanto, foi observado que os profissionais de Secretariado Executivo na empresa estudada, não atuam no campo estratégico dentro da empresa, como sugerem várias abordagens teóricas estudadas. Conforme observação participante, o que foi examinado durante o período de estudo revela que o profissional atua de forma técnica, desenvolvendo na maior parte do tempo atividades operacionais.

As atividades desenvolvidas pelas profissionais de secretariado observadas resumem-se em atendimento diário de telefonemas internos e externos para marcar compromissos com os superintendentes e realização de reservas de salas de reuniões. Impressão de relatórios que eram analisados diariamente pelos superintendentes e impressão de um relatório semanal para reunião de diretoria que constava o faturamento semanal da empresa. Controle da agenda de compromissos dos superintendentes: reuniões, visitas e viagens. Preparo da sala de expediente e de reunião, que se definia em ligar a televisão que consta informações diárias sobre as vendas da empresa, ligar o ar condicionado e as luzes para os participantes (internos e externos).

Ao triangular as competências do profissional de Secretariado Executivo com base bibliométrica dos autores da área, as atividades desenvolvidas na prática na empresa estudada e as atividades realizadas pelos superintendentes, identificamos que, no caso estudado, o profissional deveria buscar know-how para assessorar os executivos em níveis mais complexos e estratégicos da empresa.

Conclusões

Esta pesquisa teve por objetivo analisar a função e as competências exigidas dos profissionais no cargo de superintendentes na organização estudada. Considerando que tais profissionais são gestores, com poder de decisão estratégica e operacional, e que assessoram o mais alto nível de diretoria executiva da organização, configurando uma função semelhante às assessorias complexas na empresa.

Um caminho para os estudos em secretariado seria compreender qual a capacitação exigida nestas funções de assessorias complexas nas organizações e confrontá-la com a capacidade do profissional de Secretariado defendida pela teoria

e demonstrada na prática secretarial na empresa. Esta capacidade dominada pelo profissional seria operacionalizada por meio de suas competências. Ao comparar estas competências com as do profissional de Secretariado Executivo, identificadas pela teoria e observadas na atuação dos Secretários Executivos na organização estudada, observou-se que estes profissionais desempenham atividades de nível técnico, não sendo aplicado o que a teoria afirma sobre as reais competências deste profissional.

Pelos resultados obtidos na análise bibliométrica, o profissional de Secretariado Executivo estaria apto (possuindo competências para tal) a assumir funções de assessoria em níveis complexos, como gestor e tomador de decisão na assessoria a executivos, dentro da organização estudada. Com a análise bibliométrica, reforça-se a hipótese de que o profissional de secretariado poderia, por suas competências, desempenhar atividades de assessorias complexas, apoiando os gestores em atividades que objetivam atingir a estratégia planejada pela empresa estudada.

Porém, o que fica evidente com as observações e entrevistas realizadas e analisadas é que o profissional na empresa não atua em tais assessorias complexas, limitando-se a tarefas mais técnicas e operacionais. Observou-se que o secretário executivo necessita se especializar em processos que são realizados pela empresa, para que possa tomar decisões assertivas e contribuir com os objetivos da empresa. Especializações essas que vão desde o complemento da graduação, até informações que colaborem no segmento em que a empresa atua.

Diante dos estudos realizados, destaca-se que o futuro da profissão de Secretariado só será promissor se o profissional assumir as competências da literatura, ou seja, tornar-se apto para funções de assessorias complexas. Isso se torna evidente, pois o profissional é visto na empresa estudada como um assessor pessoal, na qual realiza atendimentos telefônicos, filtra ligações, controla a agenda do diretor e organiza viagens. Essas atividades podem facilmente ser substituídas por tecnologias ou pela própria independência dos gestores contemporâneos. O profissional de secretariado precisa ganhar seu espaço nas empresas, colocando em prática os conhecimentos adquiridos na graduação e as competências que a literatura aponta, assim realizará atividades de níveis complexos.

Referências

CAMARGO, M., N., L., BUHER, V., MARTINELLI, G., & BAHLS, T. Evolução da área secretarial às ciências da assessoria. São Paulo - **Revista Expectativa**, 14(14), 2015.

DURANTE, D. G. **Pesquisa em secretariado**: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Editora UPF, 2012.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. trad. Daniel Grassi. Porto Alegre: Bookman. 2005, 2.