

## **Evolução da profissão secretarial: estado da arte no período de 2012 a 2018**

### **Evolution of the secretarial area: state of the art from 2012 to 2018**

SCHOMMER, Leliana <sup>1</sup>  
PEGORINI, Diana Gurgel <sup>2</sup>

**RESUMO:** O tema deste trabalho é a evolução da profissão secretarial: estado da arte do período de 2012 a 2018, cujo objetivo geral é: analisar a evolução da área secretarial, tendo em vista as dificuldades enfrentadas pelo profissional de secretariado até terem reconhecidas a importância das suas funções no decorrer do tempo; e os objetivos específicos são: apresentar a evolução das atividades desenvolvidas pelo profissional de secretariado e compreender as inúmeras funções que é capaz de desenvolver nas organizações. A metodologia adotada foi o Estado da Arte, uma revisão bibliográfica, com abordagem qualitativa e descritiva, com referencial teórico de Romanowski e Ens (2006) e como fonte de dados as Revistas Expectativa e Gesec, da área Secretarial, do período de 2012 a 2018. Este estudo é importante para proporcionar um outro entendimento sobre a profissão de Secretariado, para diminuir os estigmas e/ou estereótipos do profissional e para valorizá-lo ainda mais. As pesquisadoras destacam que os objetivos e a metodologia foram escolhidos para responder ao seguinte problema: quais competências o profissional de secretariado precisou desenvolver na última década e que novo perfil tem sido requerido desse profissional no período aqui estudado? Os resultados da pesquisa apontaram, em função das novas tecnologias, a evolução da profissão secretarial com o estabelecimento de novo perfil e competências muito diferentes do estabelecido na Lei nº 7377/1985 que regulamentou a profissão e apontou, naquela ocasião, as atribuições do secretário-executivo.

**Palavra Chave:** Evolução profissional secretarial. Profissional de Secretariado. Práticas Profissionais de Secretariado.

**ABSTRACT:** *This paper aims to analyze the evolution of the secretarial area, considering the difficulties faced by this professional until they have the importance of their duties recognized over time. The specific objectives are to present the evolution of the activities developed by the secretariat professional and to understand the many functions that he or she can develop in organizations. The adopted methodology was the State of Art, which is a bibliographic review, with a qualitative and descriptive approach, based on the works of Romanowski and Ens (2006), as well as the Expectative and Gesec Journals of the Secretarial Area, ranging from 2012 to 2018.*

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Secretariado executivo do IFPR-[lelischommer@yahoo.com.br](mailto:lelischommer@yahoo.com.br)

<sup>2</sup> Professora doutora do curso de Secretariado executivo do IFPR- [diana.pegorini@ifpr.edu.br](mailto:diana.pegorini@ifpr.edu.br)

*This study is important to provide further understanding of the Secretariat profession, to diminish the professional's stigmas and / or stereotypes. The researchers point out that the objectives and methodology were chosen to answer the following research problem: what skills has the secretariat professional needed to develop in the last decade and what new profile has been required of this professional during the period studied here? The search reveals that according to the new technologies, the evolution of the secretarial profession, with the establishment of a new profile and a new set of skills, differ considerably of the guidelines established by Law No. 7377/1985, which regulated the profession and pointed at that time the attributions of the executive secretary.*

**Keywords:** Evolution of the secretarial area. Secretariat profession. Secretariat Professional Practices.

## 1. INTRODUÇÃO

O profissional de Secretariado é capaz de executar e se envolver nas mais variadas atividades, sendo ele polivalente e versátil. Exerce desde tarefas simples e rotineiras até atividades complexas, como a de líder, e poderá atuar nas mais diferentes áreas como mediação de conflitos, planejamento estratégico etc. À medida que o profissional desempenha suas funções aprende, experimenta conceitos, extrai preceitos, adquire novas experiências e corrige suas ações para obter um melhor resultado no desempenho profissional.

Esta pesquisa busca apontar e sinalizar uma outra compreensão acerca do profissional de secretariado trazendo luz para as novas competências e habilidades requeridas por ele, em especial, para o período de 2012 a 2018. Espera-se, com isso, diminuir os estigmas e/ou estereótipos do profissional e a partir disso, valorizá-lo.

O objetivo geral deste trabalho foi analisar a evolução da área secretarial, no período de 2012 a 2018, e os objetivos específicos foram apresentar a evolução das atividades desenvolvidas pelo profissional de secretariado e compreender as inúmeras funções que é capaz de desenvolver nas organizações. Apesar de se delimitar o período de 2012 a 2018, as pesquisadoras apresentaram, apenas para efeito de ilustração, o perfil do profissional de secretariado ao longo da história.

A metodologia adotada foi o Estado da Arte, uma revisão bibliográfica, com abordagem qualitativa e descritiva, cujo referencial teórico utilizado foi Romanowski e Ens (2006). Os instrumentos de pesquisa concentraram-se nas duas principais revistas acadêmicas do profissional de secretariado: Revista Expectativa e Revista Gesec. O critério utilizado para a escolha das revistas como fontes de referência para coleta de dados no período de 2012 a 2018, foram a credibilidade e o alcance das pesquisas na área secretarial.

Os objetivos e a metodologia foram escolhidos para responder ao seguinte problema de pesquisa: quais competências e habilidades o profissional de secretariado precisou desenvolver na última década e que novo perfil tem sido requerido desse profissional? Considera-se pertinente conhecer o que a área secretarial vem pesquisando sobre o assunto.

O perfil profissional exigido para os profissionais da área secretarial mudou drasticamente na última década. Novos processos produtivos surgiram com o rápido avanço tecnológico, mais precisamente, na área das tecnologias da informação e da comunicação. Novas formas de gestão também foram propulsoras deste movimento, destacando-se nesse cenário a valorização do capital humano e social, da qualidade de vida e das relações humanas no ambiente de trabalho. Sendo assim, Medeiros e Fernandes (2006, p. 16) ressaltam que:

a essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente os relativos a finanças, economia, marketing, administração, comércio exterior, contabilidade, tributação e relações humanas.

O profissional de Secretariado deixou de ser um simples executor de tarefas técnicas, responsáveis pela digitação, arquivamento, controle de documentos, atendimento telefônico, para se tornar responsável pelo gerenciamento do fluxo de informações, recursos e pessoas, a fim de atingir os objetivos e as metas empresariais, possuindo visão sistêmica do negócio e com ampla capacidade de gerenciamento e alocação dos recursos para atingir as metas organizacionais. Em

função, esse profissional precisa construir novas competências e habilidades para assumir um novo perfil na carreira.

## **2. METODOLOGIA, RESULTADOS E DISCUSSÕES DA PESQUISA**

A metodologia utilizada nesta pesquisa foram a bibliográfica, a descritiva e a analítica com caráter inventariante. As revistas escolhidas como fonte de referência para a coleta de dados para a realização do Estado da Arte foram: Revista Expectativa e a Revista GeSec.

A Revista Expectativa: gestão, secretariado e comunicação, é uma publicação do Colegiado do Curso de Secretariado Executivo e do Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngue da Unioeste — Campus de Toledo. Segundo a própria Revista ela tem como objetivo “contribuir para o aumento de espaços institucionais de discussão sobre as diversas áreas do conhecimento organizacional” (Revista Expectativa, 2019, p. 01). E a Revista GeSec: Revista de Gestão e Secretariado é o “resultado de uma parceria de pesquisadores pertencentes a diversos núcleos e grupos de estudos de Secretariado existentes em universidades e no Comitê Estratégico do Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado de São Paulo – SINSESP” (Revista GeSec, 2019, p. 01).

Os procedimentos metodológicos aqui assumidos para a realização do Estado da Arte têm por base Romanowski e Ens (2006): no primeiro passo com relação à necessidade de definir os descritores, as pesquisadoras enfrentaram a primeira dificuldade pois, há inúmeros descritores possíveis para abordar a evolução profissional do secretariado quanto ao seu perfil, às suas habilidades e competências. A decisão tomada foi que a princípio nenhum artigo seria descartado sem uma leitura prévia.

No segundo passo, referente à localização dos bancos de pesquisas, foram identificados os sites eletrônicos das referidas revistas científicas para acesso aos

textos completos dos artigos; no terceiro passo, quanto ao estabelecimento de critérios para a seleção do material que comporia o Estado da Arte, as pesquisadoras estabeleceram como critério que os artigos analisados deveriam abordar em seu conteúdo, inclusive de forma direta ou subentendida, as competências e as habilidades do Secretariado bem como o novo perfil profissional. É necessário destacar que isso só foi possível em função da limitação do período pesquisado nas Revistas escolhidas.

No quarto passo, o levantamento dos artigos nas duas Revistas e para a realização dessa tarefa os artigos foram lidos na íntegra e não apenas o seu resumo. Vencida essa etapa de levantamento dos dados, as pesquisadoras procederam a coleta do material de pesquisa disponibilizado eletronicamente no site de cada revista científica como quinto passo.

No sexto passo, os artigos foram novamente lidos, agora com o objetivo de elaborar uma síntese preliminar identificando o tema/título, os objetivos (geral e específicos), a problemática, metodologia, conclusões/considerações com os resultados das pesquisas.

Como previsto para sétimo passo ou etapa por Romanowski e Ens (2006), durante a organização do relatório do estudo que compôs a sistematização das sínteses dos artigos publicados nas Revistas, foram identificadas as tendências dos temas abordados e assim as pesquisadoras identificaram as competências e habilidades requeridas do profissional de secretariado, compondo dessa forma um novo perfil profissional levando à a uma análise e elaboração das conclusões preliminares.

Diante do exposto, foram identificados os seguintes trabalhos, conforme Tabela 1:

Tabela 1 – Quantidade de trabalhos publicados na Revista Expectativa e Revista GeSec – 2012 a 2018

Revista	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Expectativa	02	03	02	03	-	01	-
GeSec	02	-	-	04	01	02	01

Fonte: dados organizados pelas pesquisadoras com base nas publicações da Revista Expectativa e Revista GeSec, 2012 a 2018 (2019).

Foram 11 (onze) trabalhos selecionados da Revista Expectativa e 10 (dez) da Revista GeSec para o período de 2012 a 2018, totalizando 21 (vinte e um) trabalhos analisados. Os artigos selecionados para a análise da Revista Expectativa foram os seguintes, conforme os quadros 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11.

#### Quadro 2 – Trabalho 1: Revista Expectativa - 2012

<b>Título:</b>	A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do Secretário Executivo virtual.
<b>Autores:</b>	Conceição de Maria Pinheiro Barros, Liliane Silva Vasconcelos, Joelma Soares da Silva, Daniela Graciela Silva Brito e Milício Custódio da Silva Filho
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, dezembro de 2012, vol. 11
<b>Palavras-Chave:</b>	Virtualidade. Assessoria Executiva Virtual. Secretariado Executivo.
<b>Resumo:</b>	[...] Este trabalho tem como objetivo investigar a virtualização na atuação de assessores executivos. A análise revelou que o trabalho virtual em Secretariado Executivo corresponde a uma nova forma de organização do trabalho, estando articulado à desagregação do emprego clássico, emergindo como uma nova oportunidade de atuação secretarial. [...]

Fonte: Elaborado a partir de Barros, Vasconcelos, Silva, Brito & Silva Filho (2012)

No trabalho 1, os autores apontam o trabalho virtual em secretariado como uma nova forma de organização do trabalho emergindo assim, como uma nova oportunidade de atuação secretarial.

#### Quadro 3 - Trabalho 2: Revista Expectativa - 2012

<b>Título:</b>	Competências declaradas para atuação do profissional de secretariado executivo sob a perspectiva dos acadêmicos da Universidade Federal do Amapá - Unifap
<b>Autores:</b>	Alexandre Gomes Galindo, Eduardo César Pereira Souza e Iamile da Costa Carvalho
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, dezembro de 2012, vol.11
<b>Palavras-Chave:</b>	Competências. Atuação Profissional. Secretariado Executivo.
<b>Resumo:</b>	[...] O estudo visou identificar competências necessárias ao Secretário Executivo sob o ponto de vista dos acadêmicos da Universidade Federal do Amapá. Os atributos nucleares identificados foram: língua portuguesa e estrangeira; informática e novas tecnologias; arquivologia; administração; economia; “atualidades”; liderança; saber trabalhar em equipe; solidariedade/parceria e agilidade; pró-atividade; flexibilidade; ética; criatividade; autodesenvolvimento e responsabilidade. [...]

Fonte: Elaborado a partir de Galindo; Souza & Carvalho (2012).

A liderança, o trabalho em equipe, a parceria e a agilidade foram identificados como habilidades fundamentais para o exercício do profissional de secretariado no mercado de trabalho. Já a proatividade, a flexibilidade e a ética se destacaram como atitudes imprescindíveis, tanto para a admissão, quanto para o crescimento desse profissional nas organizações.

#### Quadro 4 - Trabalho 3: Revista Expectativa - 2013

<b>Título:</b>	A evolução do secretariado executivo: caminhos prováveis a partir dos avanços da pesquisa científica e dos embates teóricos e conceituais na área
<b>Autores:</b>	Fabiana Regina Veloso Biscoli, Vania Silva de Souza Bilert
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, 2013, vol.12
<b>Palavras-Chave:</b>	Pesquisa. Secretariado Executivo.
<b>Resumo:</b>	[...] O reconhecimento de pesquisas deve ser o fator chave para sua inserção no meio acadêmico para posteriormente, como consequência, levar aos avanços na profissão utilizada como foco de pesquisa. A profissão evoluiu no sentido prático, acompanhando a evolução do mundo dos negócios, no entanto, é perceptível a necessidade de evolução teórica e conceitual na área de Secretariado Executivo. [...].

Fonte: Elaborado a partir de Biscoli & Bilert. (2013)

A partir da percepção e compreensão dos fatores que dificultam e facilitam o envolvimento com a pesquisa a partir da graduação, há interesse entre os pesquisadores em fortalecer a pesquisa para que a profissão também evolua em sua forma teórica e conceitual nas áreas do conhecimento correlatas ao secretariado.

#### Quadro 5 - Trabalho 4: Revista Expectativa - 2013

<b>Título:</b>	Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo
<b>Autor:</b>	Elizomar Assis Nobre
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, 2013, vol.12
<b>Palavras-Chave:</b>	Inteligência Emocional. Secretário Executivo. Competências e Habilidades
<b>Resumo:</b>	[...] As características emocionais podem ser coadjuvantes no processo de gestão secretarial, projetando os profissionais para atividades gerenciais e agirem como agentes facilitadores da empresa ou instituição onde trabalham. Um conhecimento aprofundado e uma postura profissional segura poderão ser determinantes para formar secretários diferenciados dentro do mercado atual. O Secretário Executivo tem desenvolvido essas habilidades para um melhor uso de suas competências. [...].

Fonte: Elaborado a partir de Nobre (2013).

A Inteligência Emocional é fundamental para alicerçar todas as demandas que um secretário possui no seu dia a dia e que lhe será extremamente útil para gerir suas atividades, sua carreira e sua vida pessoal.

#### Quadro 6 - Trabalho 5: Revista Expectativa - 2013

<b>Título:</b>	Diagnóstico da gestão do conhecimento nas atividades secretariais
<b>Autores:</b>	Anny Piera Souza, Charlaine Maier e Marlete Beatriz Maçaneiro
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, 2013, vol. 12
<b>Palavras-Chave:</b>	Secretariado Executivo. Gestão do Conhecimento. Compartilhamento de Informações.
<b>Resumo:</b>	[...] Pode-se perceber que os profissionais de secretariado executivo compreendem a importância que a gestão do conhecimento tem no seu dia a dia, utilizando-a para melhorar suas atividades, e que as organizações reconhecem o valor do conhecimento.

Fonte: Elaboração própria a partir de Souza; Maier e Maçaneiro (2013).

Percebe-se que os profissionais de secretariado estão conscientes da importância que a gestão do conhecimento tem em suas funções, bem como para o alcance dos objetivos organizacionais. Esse profissional é essencial na gestão do conhecimento, pois está totalmente envolvido nos processos de decisão e de gestão que apoiam as atividades das empresas, cabendo a ele receber, repassar aos demais interessados e armazenar as devidas informações relevantes.

#### Quadro 7 - Trabalho 6: Revista Expectativa - 2014

<b>Título:</b>	Responsabilidade social: o secretário executivo como agente facilitador de estratégias no ambiente corporativo
<b>Autores:</b>	Weidman Machado Bernardino e Warley Stefany Nunes
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, 2014, vol.13
<b>Palavras-Chave:</b>	Responsabilidade Social. Ambientes Corporativos. Secretários
<b>Resumo:</b>	[...] Os profissionais de secretariado executivo apresentam competências suficientes para atuarem como agentes facilitadores de estratégias de responsabilidade social nas corporações. [...].

Fonte: Elaboração própria a partir de Bernardino; Nunes. (2014)

O profissional de secretariado está apto a criar planos de ações, desde os mais simples (promoção de campanha de economia de água, reciclagem de papel etc.) até mesmo ações mais complexas (divulgação de doações às entidades assistenciais, a

coleta seletiva de resíduos, as atividades ligadas à promoção de saúde do trabalhador, entre outras). Aqui, novamente, abre-se um importante espaço para atuação secretarial.

#### Quadro 8 - Trabalho 7: Revista Expectativa - 2014

<b>Título:</b>	Marketing pessoal: ferramenta competitiva para os profissionais de secretariado executivo
<b>Autor:</b>	Weidman Machado Bernardino
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, 2014, vol.13
<b>Palavras-Chave:</b>	Ferramenta Competitiva. Marketing Pessoal. Secretariado Executivo.
<b>Resumo:</b>	[...] As estratégias utilizadas pelos profissionais de Secretariado Executivo com relação ao conceito de Marketing Pessoal são ações realmente eficazes no aprimoramento profissional e na melhoria da imagem pessoal. As empresas são beneficiadas por tais ações visto que Marketing Pessoal não está relacionado somente com a aparência e a imagem pessoal. [...].

Fonte: Elaborado a partir de Bernardino (2014).

Os profissionais de secretariado acreditam que as medidas de promoção de autoimagem aliadas à capacitação em cursos de especialização, a experiência de trabalho e a frequente autoanálise, são fundamentais para atuar de modo eficiente no ambiente de trabalho.

#### Quadro 9 - Trabalho 8: Revista Expectativa - 2015

<b>Título:</b>	Participação do secretário executivo na tomada de decisão
<b>Autores:</b>	Mayara de Fátima Rodrigues Cavalcante e Daniela Giareta Durante
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, 2015, vol. 14
<b>Palavras-Chave:</b>	Tomada de Decisão. Processo Decisório. Secretariado Executivo.
<b>Resumo:</b>	Tomar decisões é um processo constante, umas escolhas possuem impactos quase irrelevantes e outras podem trazer mudanças drásticas. No ambiente empresarial a tomada de decisão não é uma tarefa simples devido à maior complexidade das alternativas e dos resultados. Nesse cenário, surgem os profissionais de secretariado executivo atuando principalmente como assessores dos tomadores da decisão. [...].

Fonte: Elaborado a partir de Cavalcante & Duarte (2014).

O profissional de secretariado contribui de diferentes formas na tomada de decisão e participa de várias etapas do processo, como fornecimento de informações, acompanhamento ou participando da execução, tendo inclusive a sua opinião requerida e considerada para eventual tomada de decisão. De forma indireta, o

profissional pode buscar e reunir dados e/ou informações solicitadas ou ainda transmitindo decisões.

#### Quadro 10 - Trabalho 9: Revista Expectativa - 2015

<b>Título:</b>	A percepção do secretário executivo em relação à responsabilidade social
<b>Autores:</b>	Jariane Monteiro de Souza, Jessica Valeria Lima e Alexandre Jorge Gaia Cardoso
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, 2015, vol.14
<b>Palavras-Chave:</b>	Responsabilidade Social. Secretário Executivo. Análise Fatorial
<b>Resumo:</b>	[...] Secretário Executivo percebe a responsabilidade social como melhoria da qualidade de vida, mudança de comportamento, respeito ao indivíduo e ao meio ambiente, compromisso com o bem-estar, investimento, valorização da imagem, e cooperação. [...]

Fonte: Elaborado a partir de Souza; Lima & Cardoso (2015).

Para o Secretário Executivo a responsabilidade social vai muito além de cumprir o que determina as leis. Ele busca o bem-estar comum e por estar mais próximo dos centros decisórios nas empresas, tem consciência da necessidade de a responsabilidade social ser desenvolvida nas organizações. Isso o torna um profissional diferenciado, uma vez que o mercado de trabalho está mais exigente e busca por profissionais com conhecimento global.

#### Quadro 11 - Trabalho 10: Revista Expectativa - 2015

<b>Título:</b>	O secretário executivo como mediador de conflitos
<b>Autor:</b>	Helton Ferreira Nascimento
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, 2015, vol. 14
<b>Palavras-Chave:</b>	Liderança. Gestão de Pessoas. Negociação. Solução de Conflito. Secretariado.
<b>Resumo:</b>	[...] A atuação do profissional de Secretariado Executivo, enquanto mediador de negociação e solução de conflito, consiste em difundir sua amplitude de atuação, ressaltando suas características profissionais, entre elas a de negociador e solucionador de conflitos, conduta que condiz com as perspectivas cotidianas de todo ambiente empresarial, por se fazer necessário à intervenção de um profissional capaz de apaziguar as diferenças que possam surgir; vislumbrando sua multiplicidade de atuação, proporcionando uma reflexão sobre o empenho que esses profissionais possuem, devido ao seu nível de competência. [...].

Fonte: Elaborado a partir de Nascimento (2015).

Dentre as novas atribuições do profissional de secretariado, estão vinculadas a gestão de conflitos, que é a de conduzir a um diálogo aberto entre os departamentos organizacionais, buscando diminuir a distância e a desarmonia na comunicação para

a eliminação dos problemas. É possível estimular cada vez mais a prática de alternativas que garantam um maior desempenho organizacional. E é nesse cenário que o profissional de secretariado está sendo requisitado.

#### Quadro 12 - Trabalho 11: Revista Expectativa - 2017

<b>Título:</b>	Concepções teóricas sobre a atuação secretarial, associada à gestão do conhecimento
<b>Autores:</b>	Stefani de Souza, Dante Luiz Juliatto, Katia Denise Moreira e Juliana Cidrack Freire do Vale
<b>Publicado em:</b>	Expectativa, 2017, vol. 16
<b>Palavras-Chave:</b>	Secretário Executivo. Gestão do Conhecimento. Gestão por Processos.
<b>Resumo:</b>	[...] A principal mudança no perfil do profissional de secretariado executivo é a transição de sua atuação do campo puramente operacional para o campo gerencial. Assim, como gestor de informações e do conhecimento e como administrador dos processos de trabalho, o secretário atua como ponte, interligando realidades, fazendo conexões entre os diversos setores da organização e conectando-se interna e externamente. Este profissional atua, estrategicamente, na sistematização do conhecimento, analisando e direcionando as informações que percorrerão o ambiente organizacional, as quais poderão ser transformadas em conhecimento e, para tanto, pode se valer da gestão por processos, ferramenta que permite a melhor organização das atividades secretariais.

Fonte: Elaborado a partir de Souza, Juliatto, Moreira & Vale (2017).

O profissional de secretariado se relaciona com diferentes públicos e recebe diversas informações diariamente, interpreta e organiza os dados que chegam até ele e os transforma em informação relevante para a organização. Ao mesmo tempo em que atende às demandas da alta administração é também a ponte para que as ações aconteçam na parte operacional.

Os artigos selecionados para a análise da Revista GeSec foram os apresentados a seguir, conforme os quadros 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 e 22.

#### Quadro 13 - Trabalho 12: Revista GeSec- 2012

<b>Título:</b>	O profissional de secretariado executivo como mediador de conflitos
<b>Autores:</b>	Katia Denise Moreira, Luis Carlos Cancellier de Olivo
<b>Publicado em:</b>	Gesec, 2012, vol. 3, n.1
<b>Palavras-Chave:</b>	Secretariado Executivo. Gestão de Conflitos. Mediação de Conflitos.
<b>Resumo:</b>	[...] O profissional de secretariado executivo, valendo-se das habilidades, competências e atitudes que compõem o seu novo perfil profissional, isso somado ao caráter multifuncional e polivalente da profissão e a estudos

	especializados na área, tem excelentes condições para assumir a posição de mediador de conflitos.
--	---

Fonte: Elaborado a partir de Moreira & Olivo (2012).

O profissional de Secretariado, por meio da aprendizagem constante e de ações proativas, alcançou níveis mais estratégicos dentro das organizações. Atualmente intermedeia as relações do gestor com ambientes interno e externo. Possui ainda conhecimentos multidisciplinares e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas.

#### Quadro 14 - Trabalho 13: Revista GeSec- 2012

<b>Título:</b>	A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado
<b>Autor:</b>	Francisca Janete Adelino e Maria Aparecida Vito Silva
<b>Publicado em:</b>	Gesec, 2012, vol. 3, n. 2
<b>Palavras-Chave:</b>	Secretariado. Tecnologia da Informação. Mudanças.
<b>Resumo:</b>	[...] O impacto da TI nas atividades de rotina do profissional de secretariado, a partir da automação dos escritórios, as antigas ferramentas – tais como o carbono, a máquina de escrever e o telex – foram substituídas por modernas impressoras, computadores, internet, dentre outras. Isso influenciou na mudança do perfil da profissão, que passou por mudanças significativas, desde a perda de seu caráter informal, à regulamentação como profissão.

Fonte: Elaborado a partir de Adelino & Silva (2012).

A informatização, o avanço intenso e continuado da tecnologia e toda a facilidade que esse processo traz às atividades cotidianas das empresas contribuíram para a mudança ocorrida no perfil do profissional de secretariado de forma bastante significativa.

#### Quadro 15 - Trabalho 14: Revista GeSec- 2015

<b>Título:</b>	Profissional de secretariado empreendedor: um agente de mudança.
<b>Autores:</b>	Katia Denise Moreira, Ana Kris dos Santos e Luis Moretto Neto
<b>Publicado em:</b>	Gesec, 2015, vol. 6, n. 1
<b>Palavras-Chave:</b>	Secretariado. Administração. Empreendedorismo.
<b>Resumo:</b>	[...] A partir da história, formação e busca por aprimoramento do secretário, a possibilidade de atuação desse profissional, na função de agente de mudança do ambiente organizacional, utilizando para tal fim, as práticas do empreendedorismo, no sentido de identificar oportunidades permanentemente, inovar e mudar sempre. Além de pontuar a importância da formação profissional identificou que o profissional da área de secretariado agregou ao seu perfil de trabalho ferramentas que lhe permitem empreender [...].

Fonte: Elaboração própria a partir de Moreira, Santos & Moretto Neto (2015).

Ultimamente, o secretário atua tanto na área operacional como na tática e estratégica de organizações públicas ou privadas. Como requisito fundamental para evolução na carreira de Secretariado, ressalta-se a importância da formação profissional. As mudanças ocorridas no mercado corporativo fizeram com que este profissional também variasse suas competências e habilidades, promovendo grandes transformações em seu perfil.

#### Quadro 16 - Trabalho 15: Revista GeSec- 2015

<b>Título:</b>	A importância da gestão da informação para a atuação profissional do secretário executivo – uma revisão de literatura nacional integrativa
<b>Autores:</b>	Nuriane Santos Montezano, Rosália Beber de Souza e Odemir Vieira Baeta
<b>Publicado em:</b>	GeSec, 2015, vol. 6, n. 2
<b>Palavras-Chave:</b>	Secretariado Executivo. Gestão da Informação. Gestão Documental.
<b>Resumo:</b>	[...] A importância do gerenciamento da informação e sua aplicabilidade ao contexto do profissional de Secretariado Executivo, que se mostra preparado para a nova dinâmica organizacional, ao incorporar tecnologicamente a execução do gerenciamento de informações em seu contexto. Esta é mais uma atribuição que lhe confere e confirma o seu caráter multifuncional como um dos importantes gestores de informações no processo decisório das organizações.

Fonte: Elaborado a partir de Montezano, Souza & Baeta (2015).

Por filtrar, estruturar, interpretar e fornecer informações e atuar próximo aos gestores e junto com eles, assessorando-os, uma vez que possui conhecimento na área de negócios em que está envolvido, o profissional de secretariado exerce a função de gestor de informações nas mais diversas organizações.

#### Quadro 17 - Trabalho 16: Revista GeSec- 2015

<b>Título:</b>	O profissional de secretariado e a responsabilidade socioambiental: a importância da assessoria executiva
<b>Autores:</b>	Caroline Monteiro, Quelli Cristina Cecatto e Daniela do Amaral Oliveira Gardin
<b>Publicado em:</b>	GeSec, 2015, vol. 6, n. 2
<b>Palavras-Chave:</b>	Responsabilidade Socioambiental. Secretariado Executivo. Assessoria.
<b>Resumo:</b>	Nas últimas décadas a responsabilidade socioambiental vem conquistando um espaço, cada vez mais evidente, na sociedade e; por isso, faz-se necessária a atuação de um profissional que esteja interligado com toda a organização. O secretário executivo possui um papel fundamental, neste cenário, por estar sempre envolvido ou próximo às decisões da empresa enfatizando, assim, a importância da assessoria executiva.

Fonte: Elaborado a partir de Monteiro, Cecatto e Gardin (2015).

Devido ao seu perfil multidisciplinar e à proximidade com os gestores tomadores de decisões, o profissional de secretariado é de suma importância no que diz respeito à responsabilidade socioambiental.

#### Quadro 18 - Trabalho 17: Revista GeSec- 2015

<b>Título:</b>	Perfil do(a) profissional de secretariado executivo na gestão contemporânea: evidências a partir dos ingressantes no mercado de trabalho na cidade de Curitiba e das demandas empresariais
<b>Autores:</b>	Rodrigo Müller, Vanderleia Stece de Oliveira e Edilaine Cegan
<b>Publicado em:</b>	Gesec, 2015, vol. 6, n. 3
<b>Palavras-Chave:</b>	Atuação Profissional. Secretariado Executivo. Mercado de Trabalho
<b>Resumo:</b>	[...] De acordo com o perfil profissional do Secretariado Executivo atual, considerando mercado de trabalho, diretrizes curriculares nacionais para os cursos de secretariado e legislação de regulamentação, estes estão alinhados às demandas do mercado de trabalho e da legislação.

Fonte: Elaborado a partir de Müller, Oliveira & Cegan (2015).

Os cursos superiores em Secretariado Executivo estão contribuindo para que os profissionais, que ingressam no mercado de trabalho, estejam aptos ao enfrentamento das dinâmicas e complexidades atuais.

#### Quadro 19 - Trabalho 18: Revista GeSec- 2016

<b>Título:</b>	As Competências Contemporâneas do Secretário Executivo e a Relação com as Competências do <i>Middle Manager</i>
<b>Autores:</b>	Katia Denise Moreira, Luci Mari Aparecida Rodrigues, Juliana Cidrack Freire do Vale e Marize Helena da Rosa
<b>Publicado em:</b>	Gesec, 2016, vol. 7, n.1
<b>Palavras-Chave:</b>	Competências. Secretário Executivo. <i>Middle manager</i> .
<b>Resumo:</b>	À medida que se considera o profissional do Secretariado Executivo como atuante junto às posições de liderança, pressupõe-se que haja correlação entre as competências desse profissional e aquelas do <i>middle manager</i> . Confirmou-se, em âmbito teórico, uma forte correlação entre as funções e competências entre estes profissionais. [...].

Fonte: Elaborado a partir de Moreira, Rodrigues, Vale & Rosa (2016).

Com capacidade e competência para liderança o secretário possui iniciativa, motivação, empatia, capacidade de comunicação e proatividade. O seu perfil possui estreita relação com as competências do profissional *middle manager* (gerente intermediário).

#### Quadro 20 - Trabalho 19: Revista GeSec- 2017

<b>Título:</b>	A importância das ferramentas de marketing de relacionamento para o profissional de secretariado executivo
<b>Autores:</b>	Tatyane Neves Marum, Iná Futino Barreto, Rodolfo Rodrigues Rocha
<b>Publicado em:</b>	Gesec, 2017, vol. 8, n. 3
<b>Palavras-Chave:</b>	Secretariado Executivo. Marketing de Relacionamento
<b>Resumo:</b>	O perfil profissional ideal de um secretário executivo, atualmente, contempla conhecimentos e habilidades variados. Por estar em contato constante com os clientes da empresa, o secretário executivo troca informações importantes com eles. Esse papel de interface de comunicação pode ser muito valioso para a empresa. A relação da empresa com os clientes é beneficiada quando o secretário executivo possui conhecimentos sobre Marketing de Relacionamento. Empresas preocupadas com a fidelização dos clientes que podem contar com secretários executivos que atuem como filtro de informações, podem obter vantagem em relação a seus concorrentes.

Fonte: Elaborado a partir de Marum, Barreto & Rocha (2017).

Ele atua como filtro de informação e tem contato direto com o cliente. Ter conhecimentos relativos ao Marketing de Relacionamento possibilita-lhe exercer de forma aprimorada suas funções dentro da empresa, estando apto a atuar em cargos de gerência de uma organização e colaborar para os interesses dela.

#### Quadro 21 - Trabalho 20: Revista GeSec- 2017

<b>Título:</b>	Consultoria empresarial: uma opção de carreira para o secretário executivo?
<b>Autores:</b>	Sonia Regina Amorim Soares de Alcantara e Washington Carlos Ribeiro Pereira
<b>Publicado em:</b>	Gesec, 2017, vol. 8, n.3
<b>Palavras-Chave:</b>	Consultoria Empresarial. Secretariado Executivo. Competência Profissional.
<b>Resumo:</b>	A consultoria e o perfil do Secretário Executivo estão sendo estudados pela literatura acadêmica recente, analisando a oportunidade deste profissional atuar como consultor. [...].

Fonte: Elaborado a partir de Alcantara & Pereira (2017).

Em razão da sua formação multidisciplinar, o Secretário pode considerar a atuação em consultoria empresarial, principalmente em desenvolvimento organizacional, gestão de pessoas, processos e estratégia.

#### Quadro 22 - Trabalho 21: Revista GeSec- 2018

<b>Título:</b>	Competências financeiras: a importância percebida por profissionais de secretariado
<b>Autores:</b>	Fernando Aguiar Camargo e Edson Ricardo Barbero
<b>Publicado em:</b>	Gesec, 2018, vol. 9, n. 2
<b>Palavras-Chave:</b>	Profissional de Secretariado. Finanças. Competências Financeiras. Análise Fatorial Exploratória. Escala de Competências Financeiras para Profissionais de Secretariado

<b>Resumo:</b>	As mudanças econômicas e políticas afetam a maneira de gerir das empresas e exigem, cada vez mais, profissionais capacitados e que consigam desenvolver competências distintas. O profissional de secretariado caracteriza-se por apresentar conhecimento generalista em diferentes áreas do conhecimento, inclusive com sua percepção da importância das competências financeiras em sua rotina profissional.
----------------	--

Fonte: Elaborado a partir de Camargo & Barbero (2018).

Por atuar em diferentes atividades, acaba se moldando e adquirindo algumas competências do setor em que trabalha ou mesmo do nível hierárquico onde está inserido. Este profissional, que ocupa posição estratégica nas empresas, reconhece a importância do conhecimento em finanças em sua rotina profissional.

Os quadros anteriores corroboram com o que Natalense (1998, p. 4) argumentou que “a profissão de secretária é uma das que acompanham o desenvolvimento econômico da humanidade, ao longo dos séculos, sobrevivendo a diferentes realidades”. O que é possível visualizar no quadro 23.

Quadro 23 – Resultado da Pesquisa: Revista Expectativa e GeSec – 2012 a 2018.

REVISTA	COMPETÊNCIAS	PERFIL
Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar o trabalho de forma virtual;</li> <li>- Ser hábil em informática e novas tecnologias, arquivologia, administração, economia e atualidades;</li> <li>- Comunicar-se bem tanto no português como em outra língua estrangeira;</li> <li>- Desenvolver atividades gerenciais;</li> <li>- Gerir o conhecimento e a responsabilidade social nas organizações onde atua;</li> <li>- Utilizar o marketing pessoal como ferramenta competitiva;</li> <li>- Envolver-se nas tomadas de decisão;</li> <li>- Negociar e mediar conflitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderar, saber trabalhar em equipe, ser solidário/parceiro e ágil, proativo, flexível, ético, criativo, ser capaz de se autodesenvolver e responsável;</li> <li>- Agente facilitador;</li> <li>- Gestor do conhecimento e agente facilitador de estratégias no ambiente corporativo;</li> <li>- Ser competitivo;</li> <li>- Assessorar os tomadores de decisão;</li> <li>- Negociador e mediador de conflitos.</li> </ul>
GeSec	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediar conflitos;</li> <li>- Conhecer as tecnologias da informação;</li> <li>- Empreender;</li> <li>- Incrementar atividades social e ambientalmente responsável.</li> <li>- Desenvolver atividades de gerente intermediário;</li> <li>- Fazer uso do conhecimento de Marketing de Relacionamento;</li> <li>- Atuar como consultor;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser mediador de conflitos;</li> <li>- Utilizar as TI's para desempenhar melhor as suas atividades e atuar como gerenciador dessas informações;</li> <li>- Agente de mudança do ambiente organizacional como empreendedor;</li> <li>- Responsável social e ambientalmente;</li> </ul>

	- Ampliar os conhecimentos da área financeira.	- Liderar, ter iniciativa e motivação, ser empático e proativo com capacidade de comunicação; - Ser a interface entre a organização e o cliente; - Consultor; - Competente financeiro.
--	--	---

Fonte: Elaborado a partir das Revistas Expectativa e GeSec (2012 a 2018)

O que chamou a atenção das pesquisadoras foi que essas competências e o perfil apontados são diferentes dos previstos na Lei n.º 7.377/1985, que foi atualizada pela Lei n.º 9.261/1996) que regulamentou a profissão. Conforme dispõe o artigo 4º da Lei n.º 7.377/1985, 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 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 expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares (Lei nº 7.377, 1985, p. 01).

Do ano de 1985, ano da promulgação da Lei n.º 7.377/1985 em que apontou as atribuições do secretário a 2018, ano limite do período estudado, passaram-se 33 (trinta e três) anos. De lá para cá muita coisa mudou. É visível que o profissional de secretariado não está mais limitado apenas às técnicas secretariais ou pode-se afirmar que essas mesmas técnicas se ampliaram de forma considerável.

E, apesar disso, as técnicas secretariais antigas continuam serem necessárias, como por exemplo, a arquivologia. Mesmo com o avanço das novas tecnologias as organizações ainda precisam de arquivos bem organizados e geridos, possivelmente arquivos digitais.

O comunicar-se bem, tanto no idioma português como em outra língua estrangeira, continua a ser demandado. Com as mídias sociais e todas as demandas

de comunicação que elas geram, comunicar-se é primordial. Para comunicar-se bem e melhor o domínio do idioma é fundamental.

Desse modo, o que se verifica é que a profissão está evoluindo. Percebe-se que as tendências de mercado para o profissional de secretariado são bastante promissoras e que cabe a ele a busca por novas possibilidades dentro da carreira. Nesse sentido, concordam Carvalho & Grisson (2002, p. 454) quando argumentam que:

[...] existe a construção de um grande repertório de perfis profissionais, quer de perfis específicos a cada setor de atividade determinados pelas opções tecnológicas e os modos de organização do trabalho de cada setor, quer de perfis transversais a vários setores, que respondem a fatores críticos de competitividade.

Por fim, retoma-se o já exposto, ou seja, que o relevante progresso no papel organizacional do secretário não aconteceu repentinamente, é resultado de um trabalho histórico de luta pelo reconhecimento. Guimarães (1999, p. 331) complementa tal afirmação quando expõe: “o novo conceito de valorização profissional ensina que somos nós, e não a empresa, os profissionais de nossas carreiras”.

Nessa perspectiva, é possível afirmar que essa condição se deu gradualmente, com o aperfeiçoamento das competências que o secretário desenvolveu no decorrer do seu plano de atuação. A ele está sendo conferido também atividades gerenciais onde se mostra capaz de assumir outras incumbências.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando as análises sobre a evolução da área secretarial no cenário de assessor, tendo em vista as contribuições antigas e atuais do profissional de secretariado e suas distintas atribuições, realizada nesta pesquisa, foi possível verificar que esses profissionais vêm conquistando cada vez mais espaço como

assessor, mostrando que são capazes de atuar nas mais diferentes áreas organizacionais, tanto em setores públicos quanto privados.

Em síntese, a pesquisa aponta o que é exigido do profissional de secretariado, como novo perfil, que ele seja: líder, saiba trabalhar em equipe, seja solidário/parceiro, ágil e proativo; flexível, ético e criativo. Possua a capacidade de se autodesenvolver e seja responsável. Também se espera que ele atue como agente facilitador, gestor do conhecimento e agente facilitador de estratégias no ambiente corporativo. Seja competitivo, assessor os tomadores de decisão, bom negociador e mediador de conflitos. Há ainda a expectativa que esse profissional utilize as TI's para desempenhar melhor as suas atividades e atuar como gerenciador dessas informações, ser agente de mudança do ambiente organizacional como empreendedor, responsável social e ambientalmente, ter iniciativa e motivação, ser empático e proativo, com capacidade de comunicação, ser a interface entre a organização e o cliente, consultor e competente financeiro (Revista Expectativa e Revista GeSec, 2012 a 2018).

Para tanto, precisará estar apto para desenvolver a organização do trabalho de forma virtual, ser hábil em informática e novas tecnologias, arquivologia, administração, economia e atualidades; comunicar-se bem tanto no português como em outra língua estrangeira, desenvolver atividades gerenciais, gerir o conhecimento e a responsabilidade social nas organizações onde atua, utilizar o marketing pessoal como ferramenta competitiva, envolver-se nas tomadas de decisão e negociar e mediar conflitos.

Dado às suas habilidades, aliadas à transformação tecnológica global, esses profissionais estão conectados ao mundo da informação, sendo gestores do conhecimento, assumindo responsabilidades junto à gerência, participando efetivamente na tomada de decisões e operando as ferramentas tecnológicas com o intuito de efetuar uma comunicação eficiente e assertiva dentro das organizações, tornando-se agentes facilitadores dos processos burocráticos delas.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei n.º 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 1 out. 1985. (1985). Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm)>. Acesso em: 9 jan. de 2019.

CAMARGO, M., NASCIMENTO, L., BÜHLER, V., & MARTINELLI, G. A evolução da área secretarial às ciências da assessoria. Revista Expectativa Secretariado Executivo, Paraná, 14 (14), 1-23, 2015.

CARVALHO, A. P., & GRISSON, D. Manual de secretariado executivo. São Paulo: Difusão Cultural do Livro, 2002.

DURANTE, D. G., & FÁVERO, A. A. Gestão secretarial: formação e atuação profissional. Passo Fundo: UPF, 2009.

DURANTE, D. G. Tópicos especiais em técnicas de secretariado. Curitiba: IESDE Brasil, 2010.

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

GUIMARÃES, M. E. O livro azul da secretária moderna. (16a ed.). São Paulo: Érica, 1999.

MEDEIROS, J. B., & HERNANDES, S. Manual da Secretária: técnicas de trabalho. (10a ed.) São Paulo: Atlas, 2006.

NATALENSE, L. A secretária do futuro. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NEIVA, E. G., D'ELIA, M. E. S. As novas competências do profissional de Secretariado. (2a ed.). São Paulo: IOB, 2009.

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

OLIVEIRA, S. A. de. Brevíssimo tratado conceitual da assessoria: para entender o secretariado. Guarapuava: Gráfica Ideal, 2011.

Revista Expectativa. Revista Expectativa: gestão, secretariado e comunicação. (2018). Disponível em <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa>>. Acesso em 9 jun. de 2019.

Revista GeSec. Revista de Gestão e Secretariado (2019). Recuperado em 09 junho, 2019, em <https://www.revistagesec.org.br/secretariado>.

ROMANOWSKI, Joana Paulin; ENS, Romilda Teodora. As pesquisas denominadas do tipo “estado da arte” em educação. Diálogo Educacional, Curitiba, v. 6, n. 19, p. 37-50, set. /dez. 2006. Disponível em <  
<http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/dialogo?dd1=237&dd99=view&dd98=>>  
Acesso em: 17 jun. 2019.