

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO COGESTOR EM TEMPOS DE PANDEMIA COVID-19

PROFESSIONAL SECRETARIAL AS CO-MANAGERS DURING THE COVID-19 PANDEMIC

CORDEIRO, Rute dos Santos¹

PEGORINI, Diana Gurgel²

OLIVEIRA, Marlene³

RESUMO: O tema deste trabalho é o profissional de secretariado como cogestor. O seu objetivo geral é apresentar as habilidades e as competências do profissional de secretariado como cogestor e o seu objetivo específico é apontar o papel do profissional de secretariado como cogestor. Este trabalho de pesquisa surgiu da necessidade de identificar a importância dos profissionais de secretariado atuando e assumindo papéis de gestores nas organizações. No desenvolvimento deste artigo foram abordados os conceitos de gestão conforme Nunes (2006). A discussão dos conceitos de habilidade e competência é feita a partir de Graça (2015). Com base nisso, as autoras apontam as três habilidades a serem desenvolvidas pelo secretariado para atuar como gestor. São elas: comunicação, proatividade e flexibilidade. Com relação à competência, é necessário desenvolver no profissional de secretariado para atuar como cogestor as seguintes competências: ética, trabalho em equipe e liderança. Colombo (2010) indica outras competências a serem desenvolvidas que as autoras julgam necessárias para a atuação do secretário como cogestor. São elas: conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e entorno. Mas é a partir de Castelo (2008) que as autoras podem efetivamente contribuir para a reflexão das competências do profissional de secretariado. Castelo (2008) sugere quatro competências a serem desenvolvidas: assessoria para atuar na área de seu conhecimento dentro da organização, gestão para administrar os bens da empresa e gerenciar as informações, empreendedorismo como capacidade para idealizar projetos e consultoria para as resoluções de problemas. Para tal contribuição, as autoras sugerem a inclusão da cogestão como competência, que nada mais é que atuar, gerir, administrar em parceria com o gestor. Essa parceria possibilitaria ao profissional de secretariado, em momentos e situações específicas, atuar como

¹ Acadêmica do curso de especialização técnica nível médio em secretariado.

² Bacharela em Secretariado Executivo, Mestre e doutora em Educação pela PUCPR. Professora do Instituto Federal do Paraná - IFPR.

³ Bacharela em Secretariado Executivo (PUCPR), Mestre em Integração latino-americana de Integração (UFSM), Doutoranda em Educação (PUCPR), professora do Instituto Federal do Paraná - IFPR

gestor. Assim, as autoras concluíram que a competência cogestão não só é possível como desejável para o secretariado.

Palavra Chave: Profissional de secretariado; Gestão Secretarial; Cogestão.

ABSTRACT: *The theme of this article is professional secretariats as co-managers. Its general purpose is to present the abilities and competences a professional secretariat must have to act as a co-manager and its specific purpose is to point out the professional secretarial role as a co-manager. What motivated this research is the need to identify the importance of professional secretariats working as co-managers on organizations. In the development of this article, management concepts were exposed according to Nunes (2006). The discussion of the concepts of abilities and competences is based on Graça (2015). From that, the authors indicate three abilities that should be acquired by a professional secretariat who works as a co-manager: communication, proactivity and flexibility. With regard to competences, in order to work as a co-manager, it's necessary to develop on the professional secretariat the following competences: ethics, working in teams and leadership. Colombo (2010) suggests other competences which the authors find relevant for the professional secretariat's work as a co-manager: knowledge, abilities, attitude, values and surroundings. Nevertheless, it's from Castelo (2009) that the authors can fully contribute to the reflection about the competences of the professional secretariat. Castelo (2009) names four competences to be developed: assistance to work in their area of expertise withing the institution, management to administer the company's goods and manage information, entrepreneurship as a capability to idealize projects and consulting for problem-solving. For such contribution, the authors recommend the inclusion of co-management, which is no more than acting, managing and administering in partnership with the manager. Said partnership would allow the professional secretariat, in specific moments and situations, to play the role of a manager. Therefore, the authors conclude that the competence of co-managing is not only possible but also desirable for the secretariat.*

Keywords: *Professional secretariats; Secretarial management; Co-management.*

1. INTRODUÇÃO

Depois de enfrentar tabus e quebra de paradigmas, o secretário assumiu posição de destaque dentro da empresa, sendo um desses destaques o seu novo papel na organização: cogestor ou gestor. Esse é um assunto recente que está ganhando força e trazendo grandes contribuições para as organizações.

O profissional de secretariado vem crescendo e exercendo papéis de cogestor de resultados, informações e conhecimento; está cada vez mais se destacando pelas suas habilidades e competências. É necessário que esse profissional também esteja preparado e apto para os novos desafios - quanto maior formação acadêmica, maiores serão os desafios, pois as empresas começarão a buscar os profissionais que possam desenvolver dentro das organizações suas habilidades e competências podendo também atuar como: assessor, gestor, empreendedor, consultor e cogestor.

Por isso, neste artigo, buscar-se-á mostrar o profissional de secretariado atuando nas organizações como cogestor que nada mais é do que trabalhar em parceria com o gestor e, quando necessário, assumir desafios maiores. Este artigo científico, cujo tema é o profissional de secretariado como cogestor, tem como objetivo geral identificar o papel do profissional de secretariado como cogestor e como objetivo específico apresentar as habilidades e competências do profissional de secretariado atuando como cogestor.

A evolução da tecnologia e a demanda das atividades corporativas dos executivos estão andando a passos largos. A necessidade de as decisões serem tomadas no exato momento, tudo com urgência e prioridade, leva o profissional de secretariado a outro patamar, principalmente devido a pandemia do Covid 19 que estamos sofrendo. Esse contexto de pandemia trouxe diversas mudanças nas rotinas das pessoas e principalmente das organizações. Considerando esse cenário de incertezas, todos precisaram se reinventar e buscar alternativas para manter o comprometimento no trabalho. Diante disso, as organizações vivenciam uma situação delicada, pois tiveram que adaptar os processos de trabalho em curto espaço de tempo, priorizar a qualidade de vida dos colaboradores e a segurança de seus clientes. A Covid- 19 ocasionou várias medidas de proteção que impactam a rotina da

população, exigindo o distanciamento social, uma nova e desafiadora rotina com cuidados de higiene pessoal e nas relações sociais.

Este artigo se justifica e surgiu da necessidade de identificar a importância dos profissionais de secretariado que podem hoje exercer papéis de cogestores nas organizações. Uma vez que as organizações estão em constante mudança devido às condições impostas pelo novo cenário mundial empresarial, elas estão se profissionalizando cada vez mais para se tornarem competitivas e entregarem mais valores para os seus clientes. O objetivo é quase sempre o mesmo: vender mais, motivar pessoas, ser mais produtivo, gerir a qualidade, ser sustentável, ter ações de responsabilidade social, reduzir custos, definir papéis, alcançar maior visibilidade e importância para crescer continuamente.

Os executivos estão cada vez mais envolvidos com as estratégias de negócios das empresas, devido ao nível de responsabilidades que estes desempenham e partir daí muitos profissionais de secretariado estão mudando de perfil, tornando-se cogestores. Alguns autores definem a gestão como:

Quadro 1 – Conceito de Gestão

DEFINIÇÃO	AUTOR	ANO
Como o funcionamento das organizações através da tomada de decisões racionais e fundamentadas no reconhecimento e tratamento de dados e informação relevante	NUNES	2006
Gestão é lançar mão de todas as funções e conhecimentos necessários para através de pessoas atingirem os objetivos de uma organização de forma eficiente e eficaz	RAZZOLINI & ZAPERLON	2005
A gestão está diretamente ligada à administração dos recursos disponíveis da empresa para atingir os objetivos.	PEREZ JR & SILVA	2010

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021)

O profissional de secretariado pode atuar como gestor dentro das organizações executando suas atividades diárias e assessorando os gestores nas tomadas de decisões e definições estratégicas. E como gestor, o profissional de secretariado pode estar à frente de uma equipe, tomando decisões, buscando novas formas de resolver e solucionar problemas envolvendo vários setores.

Sempre que necessário no ambiente corporativo, a postura e a visão geral da organização farão com que o profissional de secretariado possa contribuir e agir como

cogestor em diversas situações, exemplo: mediar os conflitos internos logo que eles surjam e ter uma postura racional, evitando reações que prejudiquem o clima organizacional. Também apoiando as atividades nos setores dando sempre o *feedback*⁴ do diretor.

2. O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA GESTÃO

A pesquisa foi realizada por meio do método dialético e de pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica resumiu-se a uma boa revisão bibliográfica, trazendo para contribuir autores que além dos estudos realizados na área aqui estudada, atuam na área secretarial.

O profissional de secretariado vem buscando a qualificação e o aperfeiçoamento necessários, fundamentando a sua prática na perspectiva das organizações, uma vez que as suas competências técnicas e a postura profissional interferem positivamente na realidade empresarial e por isso são consideradas essenciais nas organizações. Atualmente, o profissional de secretariado é muitas vezes considerado o braço direito de grandes líderes do mercado, bem como garante a sua participação nas tomadas de decisões das organizações, podendo atuar como cogestor nos processos decisórios que se fazem necessários dentro do ambiente corporativo.

A habilidade e as competências do profissional de secretariado têm feito com que hoje ele esteja desenvolvendo a gestão nas organizações. Segundo Graça (2015), habilidade é um talento natural com que se nasce e que pode ser aperfeiçoado. É o que você é capaz de fazer. Três exemplos de habilidades que o profissional de secretariado precisa para atuar como cogestor, a partir de Graça (2015):

- Comunicação: habilidades de ouvir, falar e escrever bem.
- **Proatividade:** tomar iniciativa e ter antecipação a possíveis problemas e mudanças.

⁴ **Feedback:** é uma palavra inglesa que significa **realimentar** ou **dar resposta** a uma determinado pedido ou acontecimento.

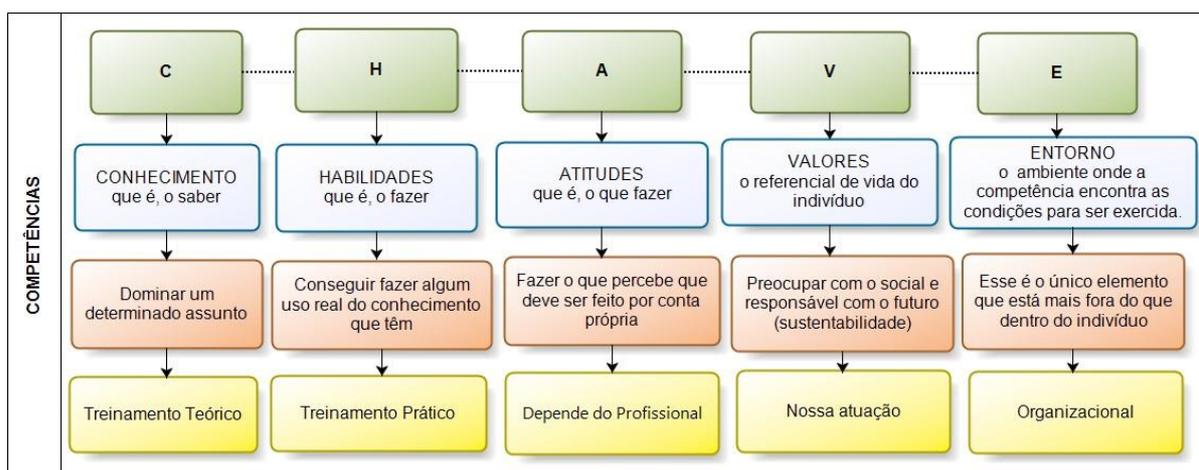
- **Flexibilidade:** facilidade de adaptação a qualquer tipo de ambiente e habilidade em conseguir exercer mais de uma atividade simultaneamente.

Ainda segundo Graça (2015) competência é a capacidade de transformar conhecimentos, habilidades e atitudes em resultados. É a capacidade de mobilizar conhecimentos, valores e decisões para agir de modo adequado numa determinada situação. Três exemplos de competências que o profissional de secretariado precisa para atuar como cogestor, a partir de Graça (2015):

- **Ética:** uma empresa que deseja ser competitiva precisa contar com profissionais éticos e que valorizem a integridade.
- **Trabalho em equipe:** o profissional precisa lidar com seus pares para atingir e até mesmo superar metas, vencer desafios.
- **Liderança:** capacidade de liderar pessoas e equipes efetivamente, desenvolver o seu potencial, extrair seu melhor e alcançar grandes resultados.

Uma das principais competências do profissional de secretariado como cogestor é a concepção expressa a partir do ideograma⁵ "CHA" transforma-se em "CHAVE", que amplia sua abrangência e compreensão, conforme (Quadro 2):

Quadro 2: Competências.

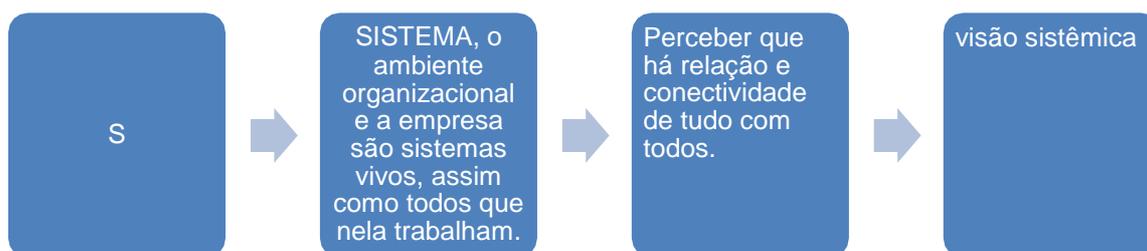


Fonte: elaborado pelas autoras a partir de Colombo (2010).

⁵ Ideograma: sinal que exprime a ideia e não os sons da palavra que representa essa ideia.

A partir de Colombo (2010), as autoras propõem avançar para além das competências sugeridas por este autor. Sugerimos acrescentar mais uma competência: a competência sistêmica. E para isso, acrescentar a letra “s” para a palavra “CHAVE”, devido às mudanças no mundo empresarial, a utilização de novas tecnologias, o isolamento social, as atividades em *home-office*⁶ intensa, este profissional urge desenvolver mais uma competência de suma importância que é o S de sistêmico. Portanto, a palavra passa a ser CHAVES, ficando assim o quadro 3, conforme a seguir:

Quadro 3: Visão sistêmica como competência



Fonte: elaboração das autoras (2021)

Com essas informações do quadro 3, é possível visualizar o profissional de secretariado que tem as competências para ser um cogestor, que domina o “C” de conhecimento sobre um determinado assunto, sabe que tem valor para a empresa e para ele mesmo, podem ser conhecimentos adquiridos no decorrer da vida, nas escolas, universidades, cursos etc. O “H” de habilidades produz resultados com o

⁶ Home Office: Trabalho à distância, trabalho remoto, trabalho em casa, trabalho compartilhado e teletrabalho. (IGBARIA,1998; MELLO,1999). O home office, pode ser visto como uma forma de flexibilização, abrangendo três dimensões, onde a primeira seria o local, pois não existe mais um único local e sim vários locais onde o funcionário poderia exercer a sua função; a segunda dimensão está exatamente na flexibilização do horário de trabalho ou do tempo que o funcionário pode se dedicar a tarefa, e terceira dimensão relaciona-se com o meio de comunicação, uma vez que os dados e informações podem circular através de e-mails, internet, redes sociais, telefones, entre outros (MELLO, 1999; ROSENFELD, 2005).

conhecimento que possui, é todo o conhecimento praticado e aperfeiçoado à habilidade. “A” de atitudes: é proativo tem iniciativa. É o querer fazer, o comportamento que se tem no cotidiano das tarefas que desenvolve.

O “V” representa os valores, que formam a base, o referencial de vida do indivíduo sem ferir a ética, o interesse do todo e as emoções. É ser honesto, prudente, sério e responsável, ou seja, são os valores de “berço”, é o que conhecemos como **integridade**. “E” de entorno que diz respeito ao ambiente da organização, relaciona-se com a cultura da empresa, sua visão de futuro, valores, missão e modelo de gestão, é basicamente a **ambientação do indivíduo**. E, o “S”, com visão sistêmica, identificando que as suas ações e a da sua empresa, em função da conectividade e relação de tudo com todos, afetam e dizem respeito a toda a sociedade. Dessa forma, somos todos corresponsáveis pelas ações uns dos outros.

Segundo a teorias dos sistemas, a propriedade emergente de um sistema complexo⁷ não pode ser compreendida focando isoladamente no comportamento de cada indivíduo, mas sim nas múltiplas relações entre eles. Através do estudo Sistêmico das Redes de Interação que compõem as Organizações, obtemos o conhecimento necessário para incentivar mudanças de percepção e comportamento, visto que não são estruturas engessadas, nem tão pouco uniformes, já que nelas coexistem diversas culturas, estilos de relacionamento que são determinados pela hierarquia, precedências, gêneros, diversidades onde o profissional de secretariado, ao atuar como cogestor, necessita desenvolver este processo de mudança nas organizações, que implica mudar os padrões de relacionamento estabelecidos entre os membros da organização e os diversos.

Segundo Bond; Oliveira (2009, p. 68), “as empresas não buscam mais apenas uma carteira de negócios, e sim uma carteira de competências”. E elas estão buscando profissionais que sejam capazes de desenvolver suas competências nas

⁷ A Teoria Geral dos Sistemas combina conceitos do Pensamento Sistêmico e da Biologia (COSTA, 2010), incidindo na generalização do Modelo Organícista, ou seja, na noção de que o universo pode ser pensado como um grande organismo vivo (PINHEIRO, CREPALDI; CRUZ, 2012). Assim, pressupõem-se que os fenômenos não podem ser considerados isoladamente, e sim, como parte de um todo.

organizações, profissionais que conseguem trazer resultados, que estão focados na missão, visão e valores.

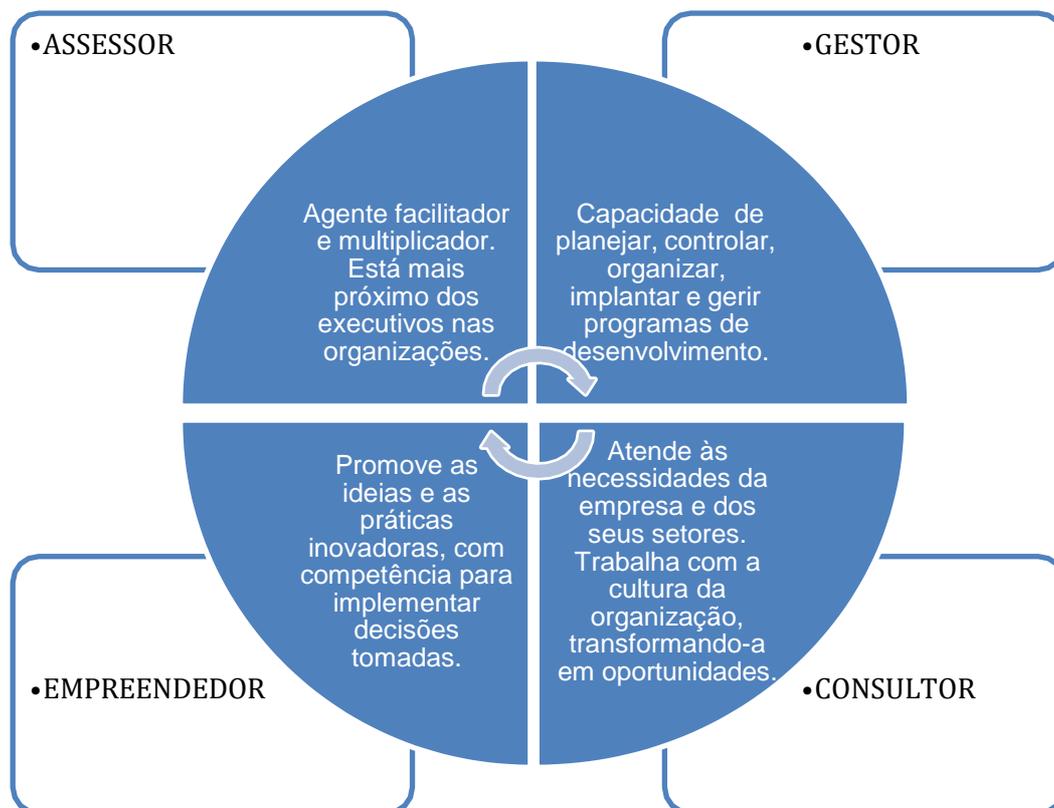
O profissional de secretariado moderno, aqui entendida, conforme (BOND; OLIVEIRA, 2009, p. 59) “além de desempenhar as funções básicas, ele se tornou um cogestor, ou seja, auxilia na gestão em parceria com o seu executivo”. Essa parceria do profissional de secretariado com seu executivo gera um trabalho em conjunto bem realizado e traz bons resultados. Ainda segundo Bond; Oliveira (2009, p. 59), “é importante o secretário saber atuar no papel de cogestor e participar de equipes de trabalho”.

O trabalho em equipe é um dos desafios encontrados pelo profissional de secretariado. É necessário ter o conhecimento e a atitude para trabalhar em equipe, estar disposto a exercer liderança quando necessário dentro da organização.

Segundo **Bassette** (2007, p. 01) “foi-se o tempo em que as secretárias eram conhecidas como as moças que atendiam ao telefone, anotavam recados, serviam cafezinho para os chefes e datilografavam relatórios das reuniões”. A cada dia, a carreira ganha mais espaço no mercado de trabalho, deixando de lado o perfil burocrático e tornando-se indispensável.

As organizações têm exigido profissionais de formação acadêmica específica e que estejam preparados para atuar como: assessor, gestor, empreendedor, consultor e cogestor, como demonstra (Quadro 4) a seguir:

Quadro 4: Profissional de secretariado.



Fonte: elaborado pelas autoras a partir de Castelo (2008).

Como assessor, o profissional de secretariado poderá ajudar os setores e os gestores, baseando-se na área de seu conhecimento dentro da organização, orientando e esclarecendo algumas questões relacionadas a empresa. Na função de gestor, o profissional de secretariado poderá ser responsável pela administração dos bens da empresa e gerenciamento de informações. Atuando como empreendedor, o profissional de secretariado poderá ter a iniciativa de resolver problemas e de idealizar projetos. Já como consultor, o profissional de secretariado poderá auxiliar nas resoluções de problemas administrativos e gerenciais, fornecendo orientações.

Quadro 5: Atuação de cogestor para os profissionais de Secretariado



Fonte: autoras (2021)

Já como cogestor, o profissional de secretariado, além das suas atividades na organização, também poderá trabalhar em parceria com o seu gestor, podendo na ausência dele estar à frente e assumir novos desafios e assim demonstrar autonomia nas tomadas de decisões. A diferença entre o cogestor para as demais funções é que, como cogestor, o profissional de secretariado, além de cumprir com suas funções e estar **atuando sempre em parceria com o seu gestor**, tem também a responsabilidade de exercer o papel com mais estratégia.

Em parceria com o seu gestor, assumirá posição de líder que segundo D'Elia (2013) **o líder usa de autoridade e não de poder**. Poder é algo que qualquer um pode ter, com o cargo. Autoridade se conquista, com competência humana e técnica.

Como a profissional secretária atua ao lado dos níveis decisórios, há o perigo do uso inadequado de "poder" se não houver consciência do seu exato papel de ponte. A profissional secretária tem uma grande influência, é formadora de opinião, pode otimizar o seu papel como agente de mudança e de resultado. Mas, para tal é vital que conquiste a sua "autoridade", como pessoa e profissional (D'ELIA, 2013, p. 1).

E, ainda, o profissional de secretariado moderno apresenta múltiplos valores e executa diferentes tarefas: é multifuncional, assessor, flexível, compreensível, além de agir de acordo com as circunstâncias, tem condições de assumir compromissos e realizá-los de maneira satisfatória. Deve ter bom senso, ser prudente em relação às atividades e com as pessoas. Cada vez mais, tornando-se um profissional capaz de pensar estrategicamente e não ser apenas um cumpridor eficiente e rápido de ordens e solicitações.

Não se limita mais a cursos de relacionamento e informática; agrega mais conhecimentos por meio da educação contínua, como especialização; MBA⁸ e alternativas de extensão universitária, mas também cursando mestrado e doutorado, pensando nos objetivos da empresa e buscando melhorar profissionalmente.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos deste artigo eram de identificar o papel do profissional de secretariado como cogestor, como objetivo geral, apresentar as habilidades e competências do profissional de secretariado atuando como cogestor.

Para a realização desses objetivos, pesquisas bibliográficas foram realizadas na área de gestão e, a partir delas, tais conhecimentos foram trazidos levando-se em conta a especificidade da área e o contexto de atuação deste profissional. Isso se faz necessário por vários motivos: m deles é a pouca ou a total inexistência de tais estudos realizados especificamente na e para a área secretarial.

Diante disso é necessário analisar e estudar as teorias de administração buscando não apenas a mera repetição e reprodução na área secretarial. Pelo contrário, ao fazer uso das teorias da administração no secretariado, deve-se usá-las para contribuir para o seu enriquecimento e aprofundamento da atuação do profissional de secretariado. Movida por este propósito, as autoras propuseram a

⁸MBA: é uma sigla inglesa para *Master in Business Administration* que em português significa **Mestre em Administração de Negócios**. É um **curso de formação** de executivos na área de administração, estudando matérias de **finanças, contabilidade, recursos humanos marketing** entre outras.

inclusão da cogestão no rol de competências sugeridas por Castelo (2008) e propuseram incluir a palavra S no conceito CHAVE sendo alterado para CHAVES.

Trata-se de uma contribuição, ainda que singela, pertinente, em virtude das mudanças inesperadas que o mundo empresarial e organizacional enfrentara a partir do advento da pandemia do Covid 19, onde o profissional de secretariado, foi um parceiro e um cogestor dinâmico para criar alternativas de trabalho e atendimento para que a organização não parasse de funcionar. Uma contribuição que joga luz sobre todas as competências exigidas para as funções desempenhadas por este profissional como: assessor, empreendedor, gestor, consultor e cogestor.

REFERÊNCIAS

BASSETTE, Fernanda. **Secretárias exercem funções de cogestoras**. Disponível em <<http://g1.globo.com/Noticias/Vestibular/0,,MUL109386-5604-2894,00.html>>. Acesso em: 21 jul. de 2021.

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do profissional de Secretariado**: secretário como cogestor. Curitiba: IBPEX, 2009.

BURTS. O Secretário cogestor. Disponível em <<https://www.shopify.com.br/burst/imagens-hd/reuniao-de-negocios?c=escritorio>>. Acesso em: 15 mai. de 2021.

CASTELO, Márcia Janaina. **A formação Acadêmica e a Atuação Profissional do Secretário Executivo**. Disponível em <http://www.fenassec.com.br/consec_3lugar.pdf>. Acesso em: 12 mai. de 2015.

COLOMBO, Euclides. **A chave da competência pessoal**. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-chave-da-competencia-pessoal/47321/>>. Acesso 21 jul. 2021.

COSTA, Liana Fortunato. A perspectiva sistêmica para a clínica da família. **Psicologia**: teoria e Pesquisa, vol. 26, n. especial, pp. 95-104, 2010.

D'ELIA, Bete. **A Líder Secretária**. Disponível em <<http://www.insightcompany.com.br/secretarial/a-lider-secretaria.html>>. Acesso em: 14 mai. de 2015.

GRAÇA, Odegine. **Competências e Habilidades**. Disponível em <<http://www.caentrenos.org/competencias-e-habilidades/>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

IGBARIA, Magid; TAN, Margaret. **The Virtual Workplace**. London: Idea Group Publishing, 1998.

MELLO, Alvaro Augusto Araujo. **O uso do Teletrabaho nas empresas de Call Center e Contact Center multiclientes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas**. 278f. Tese de doutorado apresentada à Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2011.

NUNES, Paulo. **Conceito de Gestão e de Gestor**. Disponível em <http://www.notapositiva.com/trab_professores/textos_apoio/gestao/01conc_gestao.htm>. Acesso em: 15 mai. de 2021.

PEREIRA, Carlos Alberto. Ambiente, empresa, gestão e eficiência. In: CATELLI, Armando (Org.). **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica - GECON**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PINHEIRO, Igor Reszka; CREPALDI, Maria Aparecida; CRUZ, Roberto Moraes. Entendeu ou quer que eu desenhe? Transições familiares através da visão sistêmica. **Fractal: Revista de Psicologia**, vol. 24, n. 1, p. 175–192, jan.-abr. 2012.

ROSENFELD, Cinara Lerrer; ALVES, Daniela Alves de. Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. **Dados: Revista de Ciências Sociais**, v. 54, n. 1, p. 207-233, 2011.