

AUTONOMIA DO SECRETÁRIO: UMA QUESTÃO DE POSTURA E DE VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

Daniela Giareta Durante¹

Maria Elisabete Mariano dos Santos²

Resumo: São recorrentes os indicativos de que a profissão secretarial vem conquistando um espaço mais evidente nas organizações, participando e interferindo efetivamente nos processos empresariais. Questiona-se, no entanto, até que ponto essa participação representa maior autonomia do secretário sobre o seu trabalho. Ao mesmo tempo, se o secretário sente-se valorizado e que fatores favorecem essa valorização. Buscando elucidar essas indagações, foi realizado um estudo teórico-empírico com aproximadamente 60 secretários atuantes em empresas privadas do interior do Rio Grande do Sul, utilizando como procedimento de coleta de dados um questionário e para interpretação dos dados, a técnica de análise de conteúdo. Os resultados revelam que os secretários sentem-se valorizados e respeitados pelos colegas e superiores e que a autonomia é mais frequente nas decisões vinculadas ao seu espaço de trabalho, diferentemente das decisões que abrangem toda a empresa que é conquistada gradativamente, por isso é mais comum entre os secretários com mais tempo de serviço. Conclui-se que a valorização da profissão está ligada à postura autônoma do secretário.

Palavras-chave: secretário executivo, remuneração, reconhecimento profissional

SECRETARY'S AUTONOMY: A QUESTION OF ATTITUDE AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT

Abstract: The secretarial profession is gaining a more clear space in organizations, participating and intervening effectively in business processes. It is questionable, however, if this participation represents a greater autonomy of the secretary on their work. At the same time, if the secretary feels valued and which factors influence this recovery. In order to elucidate these questions, a theoretical and empirical study was conducted, with approximately 60 secretaries working in private companies in the countryside of Rio Grande do Sul, using as procedure to collect data a questionnaire, and to the interpretation of data, the technique of content analysis. The results reveal that the secretaries feel valued and respected by colleagues and superiors and that autonomy is more widespread in decisions related to their work space, unlike the decisions that span the entire company that is achieved gradually, so it is more common between the secretaries with more seniority. We conclude that the appreciation of the profession is linked to the autonomous position of the secretary.

¹ Mestre em Desenvolvimento, Especialista em Pedagogia Empresarial e em Gestão Secretarial, Bacharel em Secretariado Executivo. Professora e pesquisadora do Curso de Secretariado Executivo Bilíngue – UPF. gdaniela@upf.br

² Mestre em Educação, Bacharel em Secretariado Executivo. Professora e pesquisadora do curso de Secretariado Executivo Bilíngue – UPF. mmariano@upf.br

Keywords: executive secretary, pay, professional recognition

Introdução

O profissional de secretariado, na atualidade, é um indivíduo fundamental nas organizações devido às suas atribuições que perpassam diretamente por sua capacidade de participação nos diversos processos empresariais, exigindo uma postura muito mais autônoma em relação às suas práticas diárias, que também o valoriza perante o mercado de trabalho.

A sua atuação, que no passado baseava-se quase que exclusivamente em tarefas técnicas, regida por uma postura passiva, foi se transformando com o passar dos tempos, devido à busca constante por uma qualificação que visa atender às necessidades do mundo corporativo assim como promover o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Dessa forma, é notável a maior valorização e, conseqüente, participação do secretário nos processos empresariais. Este é chamado a pensar estratégias de negócio e colaborar no desenvolvimento do negócio. Contudo, até que ponto essa participação representa maior autonomia do secretário sobre o seu trabalho? Apesar de a literatura apontar maior reconhecimento da profissão, o secretário sente-se valorizado? Que fatores favorecem essa valorização na concepção desse profissional? Com essas indagações, realizou-se um estudo teórico-empírico com aproximadamente 60 secretários atuantes em empresas privadas do interior do Rio Grande do Sul, buscando investigar o fator autonomia além de aspectos de valorização profissional.

O texto tem continuidade com uma breve revisão teórica em torno da profissão secretarial e da autonomia, seguindo com a descrição dos procedimentos metodológicos. Os dados e resultados alcançados são apresentados na seqüência, finalizando com considerações finais e as referências utilizadas.

Profissão Secretarial

A profissão secretarial surgiu em meio à intelectualidade e centros de poder e decisões. Os escribas foram os primeiros a exercerem essa função por dominarem a

escrita e terem um amplo conhecimento cultural, necessários para assessorar os governantes e líderes em suas batalhas.

Com a democratização, o povo teve acesso ao conhecimento, ler e escrever, de forma que essa habilidade não mais representava um diferencial ao escriba. Aos poucos a classe foi enfraquecida, até mesmo subdividida, de um lado os de representação intelectual e de outro os subordinados aos senhores, seguidores de ordens, explorados em sua intelectualidade, executavam operações solicitadas pelos líderes (NONATO JÚNIOR, 2009).

A profissão secretarial se desenvolveu com o segundo grupo de escribas, por isso se restringiu a atividades operacionais, que de certa forma explica o fato de ainda hoje, muitas vezes ser percebida como excessivamente tecnicista e pragmática. Este enfoque da profissão foi ainda acentuado com a introdução da mulher no mercado de trabalho, que se deu notadamente no campo secretarial. As mulheres habituadas com os fazeres domésticos e o cuidado da família, levaram para o espaço de trabalho este perfil. Preocupavam-se, portanto, com o espaço de trabalho visando torna-lo mais agradável às pessoas. Esta preocupação foi reconhecida e fundamental, no entanto, originou estereótipos na profissão.

Além disso, é conhecida a luta das mulheres pela emancipação e igualdade diante dos homens, mas na época em que ingressaram no mercado de trabalho tiveram que se sujeitar a situações bastante desiguais, jornada de trabalho, remuneração, sobretudo, a dominação exercida pelos homens, que eram os que detinham o poder. Isso reduziu as contribuições das mulheres, logo das secretárias, pois ficavam restritas a execução de determinadas tarefas e ao mando dos superiores. Por isso, ao longo da história, a profissão secretarial tem sido vista como executora, seguidora de normas e determinações dos superiores, ficando implícito o perfil submisso e de expectador.

No Brasil, a lei Nº 6.556, de 05 de setembro de 1978, que dispõe sobre a atividade de Secretário e dá outras providências, foi o primeiro documento oficial da categoria apesar de considerar o trabalho secretarial como atividade e não profissão. As atividades costumeiramente desenvolvidas pelos secretários e descritas na Lei se caracterizavam pela anotação de recados, atendimento telefônico, registros de entrevistas, arquivamento, redação de ditados, entre outros. A preocupação voltava-se à eficiência e obediência na realização de tais tarefas. A literatura, mediante a propagação de manuais técnicos e de dicas de comportamento, também enfatizava esse perfil operacional e de subordinação.

O reconhecimento do secretariado como profissão ocorreu sete anos depois, por meio da lei Nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Assim como as mulheres foram conquistando a igualdade e se consolidando no mercado de trabalho, a categoria secretarial evoluiu qualitativamente no sentido de amplitude de suas funções e interferência dessas nos processos empresariais. O processo de industrialização e globalização, bem como os avanços da ciência e da tecnologia muito contribuíram com a transformação do perfil secretarial, pois as organizações passaram a necessitar de mão-de-obra diferenciada, abrangendo vários saberes, tornando o conhecimento técnico insuficiente para responder as novas demandas do mercado.

Com esses adventos, o ensino superior em secretariado se proliferou com o propósito de melhor preparar e capacitar os profissionais para as novas demandas do mercado. Ao mesmo tempo, a procura por tal formação cresceu consideravelmente. A partir de uma formação mais sólida, abrangente e interdisciplinar, a atuação profissional tornou-se mais assertiva, conseqüentemente, aos poucos, os secretários foram assumindo mais responsabilidades, agregando outras atividades e ampliando suas funções.

No final do século XX a atuação do secretário já era outra, em termos de perfil, postura e atividades sob sua responsabilidade. Medeiros e Hernandes (2003, p. 17) referem essa mudança apontando que o secretário transformou-se em assistente executivo “que domina as habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade para assumir responsabilidades sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade”.

Azevedo e Costa (2004, p. 146) igualmente indicam a alteração do perfil secretarial, sinalizando a necessidade de competência em: 1) assessoria que diz respeito à capacidade de trabalhar ao lado dos centros de poder e decisão; 2) gestão, compreendendo o exercício de planejamento, organização, liderança e controle e; 3) empreendedorismo que representa a capacidade reflexiva e criativa para identificar e solucionar problemas e promover práticas inovadoras.

Bíscoli e Cielo (2004, p. 12), dentre outros, também referem a transformação da atuação secretarial. O secretário executivo, na atualidade, destaca-se “no papel de assessor gerencial, cujas habilidades vão desde a gestão de rotinas administrativas até a leitura e gerenciamento das relações organizacionais, através da qual o profissional desenvolve a característica de mediador de relacionamentos”.

O exposto elucidada a conquista de um espaço mais evidente nas estruturas organizacionais, uma participação e interferência mais amplas nos processos empresariais, sobretudo, maior autonomia para gerir o seu trabalho e tomar decisões inerentes ao seu campo de atuação. Deste modo, a visão unilateral da profissão, processualmente, vem sendo desmistificada com a qualificação dos profissionais e a atuação mais estratégica e condizente com as necessidades das organizações, se fazendo, portanto, respeitada pelo mercado.

Autonomia na Atuação Secretarial

A autonomia foi uma temática focalizada nesta pesquisa, buscando compreender suas implicações para a área secretarial, tornando crucial esclarecer o que se entende por esse termo.

Ao se buscar o significado do termo autonomia, encontra-se, no dicionário Aurélio, a seguinte definição: “faculdade de governar-se por si mesmo”. No âmbito organizacional, percebe-se que o conceito está diretamente vinculado ao domínio de determinados conhecimentos que capacitam o profissional a gerenciar suas ações dentro de um contexto que também seja amplamente compreendido por ele, dominando seus processos de forma a tomar decisões assertivas por via de um desempenho independente.

A autonomia é muito visada nas empresas atualmente. Devido à competitividade e desafios que estão submetidas, as organizações almejam que seus funcionários sejam capazes de encontrar soluções criativas para os problemas e promover inovações nos processos e produtos. O sujeito que tem autonomia sobre o seu fazer reflete, age, cria, questiona, argumenta, inova, apreende, desaprende, enfim, desenvolve-se ao longo da vida. Quem não tem autonomia sente-se alienado, cujo desenvolvimento pessoal e profissional é impedido ou pelo menos prejudicado. O secretário que não se desenvolve mantém-se no operacional, tem visão restrita, por isso prefere que seu superior indique o que e como deve fazer, comprometendo significativamente sua contribuição. A autonomia, contudo, resulta da postura do sujeito, do querer ser mais e de estar em constante busca pelo apreender.

Nos casos dos funcionários passivos, que não se sentem encorajados ao desenvolvimento e conquista da autonomia, é papel da organização estimular essa busca para que ambas as partes evoluam. A autonomia pode ser instigada por terceiros,

gestores e programas de formação, até porque a empresa só evolui a a partir da aprendizagem de seus funcionários. A aprendizagem organizacional, nos três níveis - individual, grupal e organizacional -, é imprescindível para o desenvolvimento do negócio e dos seus integrantes e a autonomia é um alicerce significativo.

Antonello (2004, p. 54), discutindo o autodesenvolvimento na perspectiva da aprendizagem organizacional, afirma que a autonomia possibilita ao sujeito o uso de sua liberdade e de fazer escolhas mais conscientes, além de incentivar a constituição do pensamento crítico.

Apesar da importância da atuação autônoma, ainda existem empresas que não se preocupam com esse fator e corrompem qualquer iniciativa mais ativa de seus funcionários, afinal ter em seus quadros sujeitos submissos, que tudo aceitam e pouco questionam, pode ser mais confortável para certos dirigentes. Muitas políticas empresariais estão direcionadas apenas na produtividade e lucratividade, sem a visão humanística do que isso representa para os funcionários. O profissional não pode se submeter a essas situações, aceitar que sua atuação seja aquém das suas possibilidades, transformando-se num sujeito alienado. A autonomia parte da postura do sujeito, mas deve ter seu espaço no ambiente de trabalho, ser concedida e estimulada pela organização.

No caso específico da atuação secretarial, que culturalmente carrega a submissão das mulheres diante dos homens (detentores do poder), a autonomia é notadamente uma conquista significativa do profissional. Uma conquista pela competência, conhecimento e experiência já demonstrados. Não são raros os casos em que o secretário convive com o abuso de poder ou excesso de autoritarismo, que impedem qualquer iniciativa, até mesmo de fazer opções próprias ou escolhas como, por exemplo, utilizar uma metodologia de trabalho inovadora. Nestes casos, as contribuições do secretário ficam comprometidas, além dele se tornar um funcionário alienado.

Portanto, a autonomia deve ser uma das características que permeia o fazer do secretário da modernidade, que tem amplas responsabilidades a frente do negócio, no assessoramento aos executivos e no gerenciamento de serviços, pessoas e processos. Para tanto, necessita refletir, criar, questionar, agir, decidir, constituindo-se num agente do processo, deixando para trás a atuação passiva, submissa, de repetição e reprodução. É, sem dúvida, um diferencial do perfil do secretário na atualidade, comparando com o que permeou durante boa parte do século XX.

Procedimentos metodológicos

A pesquisa, em relação a seus objetivos, enquadra-se como exploratória (TRIVIÑOS, 1987) e descritiva (GIL, 2002). No tocante aos procedimentos técnicos, classifica-se como bibliográfica e estudo de campo. O estudo de campo foi escolhido pela pesquisa dirigir-se a um grupo específico, ou seja, secretários e pela importância de aprofundar as questões propostas sem, no entanto, a preocupação estatística (GIL, 2002). Deste modo, a pesquisa também caracteriza-se pela abordagem predominantemente qualitativa.

A definição da quantidade de atores sociais do estudo seguiu os pressupostos da pesquisa qualitativa (MINAYO, 1994). Inicialmente definiu-se que se daria com secretários atuantes em empresas privadas localizadas nas cidades de Passo Fundo, Marau e Carazinho, todas do interior do Rio Grande do Sul, em razão de fazerem parte da região de alcance da Universidade de Passo Fundo e estarem em intenso processo de desenvolvimento econômico. Na seqüência, foram definidos os tipos de empresa. Em se tratando do ramo de atividade, a escolha recaiu sobre indústrias, comércio varejista, educação e saúde, pela quantidade existente nessas cidades, empregando parcela significativa de profissionais de secretariado. No que diz respeito ao tamanho das empresas, restringiu-se às pequenas, médias e de grande porte a partir do critério do número de funcionários, estipulado pelo Sebrae (2004).

Por último, optou-se por investigar 15 profissionais atuantes em cada um dos quatro ramos de atividade anteriormente definidos, englobando as três cidades e pequenas, médias e grandes empresas, totalizando 60 empresas e 60 sujeitos. A escolha das 60 empresas foi aleatória, apenas respeitando os critérios já descritos. Destaca-se que não houve o propósito de investigar somente os secretários com formação na área, mas sim, de levantar nas empresas profissionais atuantes na área secretarial para então identificar sua formação, cargo e atividades.

A técnica de pesquisa escolhida para a coleta de dados foi questionário, contemplando perguntas abertas e fechadas acerca do perfil do respondente, formação e principais atividades. O primeiro contato com o sujeito foi feito por telefone, momento em que era combinado o envio e retorno do questionário por e-mail, fax ou pessoalmente na empresa. Os questionários foram respondidos no período de

dezembro/2008 a maio/2009 e, após a primeira análise, foram considerados válidos 59 questionários.

De posse dos dados, o próximo passo foi a descrição e interpretação dos mesmos, sendo a análise de conteúdo a técnica escolhida para esse fim, procedida com base nas orientações de Bardin (1977) e Minayo (1994).

Interpretação dos dados

A pesquisa abrangeu secretários atuantes em 59 empresas privadas, sendo 15 do ramo da educação, 17 da saúde, 11 do comércio e 16 indústrias. Quanto ao porte das empresas, 20 são pequenas, 28 médias e 11 grandes, considerando o número de funcionários.

Dos 59 sujeitos da pesquisa, 56 são do sexo feminino e 3 do masculino, com idades que variam de 19 a 60 anos, sendo que a concentração fica entre 19 e 35 anos. Em termos de formação, 9 sujeitos possuem o ensino médio, 10 curso técnico, 9 graduação em andamento e 31 ensino superior completo. No tocante a área de formação, dos 50 que possuem curso técnico ou graduação, 34 são no campo administrativo, destacando-se o bacharel em Administração (12 sujeitos), o bacharel em Secretariado Executivo (10 sujeitos) e o técnico em Secretariado (6 sujeitos). A formação dos outros 16 é em áreas distintas como, Pedagogia, Filosofia, Direito, Educação Física e Letras.

Embora apenas 27% dos sujeitos tenham formação específica em secretariado, todos atuam na área secretarial, em setores/departamentos como recepção, secretaria, administrativo, gerência e diretoria e são registrados sob várias nomenclaturas: telefonista, recepcionista, auxiliar, assessor, assistente, secretária, secretária executiva, supervisor e vendedor. Observa-se que apenas um sujeito possui o cargo de secretária executiva, e chama atenção que sua formação é em Administração. Os dez profissionais com formação em secretariado executivo possuem os cargos de: assessora executiva, assistente administrativa, recepcionista, secretária e telefonista.

O tempo no respectivo cargo varia entre 15 dias e 20 anos. A maioria tem até cinco anos no cargo atual. O mesmo ocorre com o tempo de empresa, varia entre 15 dias e 30 anos, concentrando-se em até 5 anos de empresa.

Este estudo enfocou principalmente dois fatores eminentes na profissão secretarial atualmente: autonomia e valorização profissional, cujos dados obtidos são detalhados a seguir.

Autonomia: uma questão de postura dos secretários

Os dados levantados pela presente pesquisa, em torno do fator autonomia do secretário, remetem a três situações distintas: 1) os que possuem autonomia, 2) os que possuem em algumas circunstâncias e 3) os que não possuem. Boa parte dos sujeitos argumenta que sua independência ao decidir alcança certo nível de decisão e comentam que seus limites respeitam critérios pré-determinados pela empresa. Conforme um sujeito, “tenho autonomia em quase todas as situações, mas dependendo do caso, preciso do aval da chefia”.

A autonomia é mais frequente nas decisões vinculadas à realização das atividades de rotina e decisões acerca das mesmas, diferentemente da autonomia na tomada de decisões que envolvem a empresa de um modo geral que é conquistada gradativamente, por isso é mais comum entre os secretários com mais tempo de serviço. Apesar da maioria dos profissionais da área secretarial não terem formação nesta área, eles buscam preparação, seja por meio de treinamentos na empresa ou cursos específicos, para a realização das tarefas de rotina, assumindo responsabilidades e autonomia nas decisões no que diz respeito às atribuições diárias. Em média, 57% dos entrevistados dizem ter autonomia para tomar decisões no setor em que atuam.

No entanto, com o percentual de mais de 28% do público com cinco anos ou mais de empresa, percebe-se que, quanto maior for o tempo de serviço na empresa, maior é a participação na tomada de decisão, envolvendo situações que englobam a empresa e não apenas o setor em que atua. Inversamente, quanto menor o tempo de serviço na empresa, menor é essa autonomia global. Esses dados são considerados normais pelos entrevistados, já que a experiência e a vivência com as diversas situações na empresa ampliam as possibilidades de participação no decorrer do tempo.

Dos sujeitos que responderam não ter autonomia nas suas funções, formado por um percentual de 43%, alguns são assertivos e não justificam a falta de ações independentes, talvez até por não terem noção do que significam, reduzindo suas atividades ao ato de executar. O restante argumenta que segue manuais para tudo que

faz, ou que suas “decisões” precisam ser sempre apresentadas e aprovadas pela chefia. Um respondente afirmou “somente em situações pré-definidas pelo executivo”, explicitando a sua dependência do ponto de vista de terceiros. Apesar disso, os profissionais desprovidos de autonomia parecem reconhecer que tal falta causa morosidade e pendência de tarefas que poderiam ser facilmente solucionadas.

É necessário, neste aspecto, pontuar que os sujeitos que constituem o grupo daqueles que dizem atuar sob supervisão direta de suas ações são na maioria profissionais sem a formação específica em secretariado. Talvez isso explique a situação de submissão vivenciada nas organizações, já que se entende que autonomia pode ser uma questão de conquista através de conhecimentos específicos, postura de visão ampla dos fatos e pró-atividade, questões pontuais para àqueles que frequentam os bancos escolares visando a atuação na área secretarial.

Aspectos de valorização profissional

A valorização é um fator importante para que os profissionais sintam-se motivados a realizar o trabalho, buscando seu pleno desenvolvimento e desempenho, bem como resultados significativos para a empresa. Além do mais, profissionais motivados tendem a se comprometer mais com a profissão e empregador. O primeiro fator que surge ao se tratar de valorização profissional é o da remuneração. Neste ponto, os 59 sujeitos da pesquisa estão assim classificados:

Salários mínimos	Nº de Sujeitos
1 – 2	32
2 – 3	19
3 – 4	5
5 – 6	2
Variável	1
Total	59

Quadro 1: Remuneração dos sujeitos

Não existe relação entre uma melhor remuneração e o porte ou ramo de atividade da empresa. Na primeira faixa salarial (até dois salários mínimos), por exemplo, encontram-se profissionais atuantes em pequenas, médias e grandes empresas, englobando os quatro ramos pesquisados. Por outro lado, pode-se inferir que a medida que o profissional possui maior tempo de empresa e formação mais elevada a sua

remuneração é melhor, podendo-se relacionar com a autonomia que normalmente é conquistada pelo conhecimento e/ou experiência profissional. Destaca-se que dos dois profissionais de maior remuneração (5 – 6 salários) um é Bacharel em Secretariado Executivo, está há 9 anos na empresa e exerce a função de assessor executivo, enquanto o outro é licenciado em Geografia, está há 29 anos na empresa, sendo 10 anos no cargo de secretário. Ambos atuam junto à diretoria.

Dentre as respostas que afirmam a valorização, o aspecto financeiro não é tão relevante para que se sintam valorizados realmente, tendo em vista que é lembrado somente depois que citam o respeito e a concessão da autonomia por parte de seus chefes. Apesar disso, os profissionais que têm dúvidas a respeito de sua valorização ou julgam não serem valorizados, foi o fator financeiro o mais relevante.

Quatro sujeitos concluem não serem valorizados com o motivo de que têm grandes responsabilidades, mas não são valorizados através de seus direitos, e também não têm perspectivas para a mudança dessa situação. Ainda, oitos secretários possuem dúvidas acerca de sua valorização, sendo que, nestes casos o fator financeiro é levantado, pois são colaboradores que desempenham atividades em que a chefia dispõe sua confiança para a realização das mesmas, mas não é o suficiente para demonstrar a valorização, porque isso não se reflete em seus rendimentos salariais.

Contudo, a questão da valorização dos secretários investigada por esta pesquisa não pode ser vista apenas pelo fator financeiro. Dos 59 sujeitos, 47 assumiram ser valorizados pelas atitudes de tratamento de seus superiores e de colegas da empresa onde atuam. E, pela frequência das respostas, a maioria dos respondentes sente-se valorizado em, pelo menos, quatro aspectos distintos, são eles: *respeito, elogios, direitos e as condições básicas de trabalho e autonomia*.

O primeiro aspecto mais relevante é o *respeito*. As pessoas têm valores e interesses que podem, ou não, ser compatíveis com os objetivos da organização. Por isso o respeito é citado como forma de valorização, pois faz com que os profissionais sintam-se bem tratados, visto que a empresa demonstra conciliar tais interesses e necessidades para que haja satisfação e qualidade de vida dos funcionários, bem como um ambiente de trabalho harmonioso.

Outro aspecto refere-se aos *elogios*, alguns secretários percebem a valorização por meio do *feedback*, ou seja, a prática de dar retorno sobre determinado comportamento ou prática. Trata-se de uma ação comunicativa que procura mostrar a satisfação em ter aquela pessoa na organização, através de palavras permeadas de

adjetivos positivos, pela sua capacidade profissional, promovendo, além de respeito, o seu desejo de permanecer na empresa.

Para os sujeitos da pesquisa, o *feedback* tornou-se construtivo, pois passa confiança e reconhecimento pelo trabalho prestado. Elogios, mesmo que singelos promovem nas pessoas um sentimento de vitória. Mesmo quando os secretários recebem críticas, estes entendem e aceitam-na como algo que pode vir a ser trabalhado para melhorar seu desempenho no cargo e isso só é possível através de uma comunicação clara que permita também que o receptor venha a expor suas idéias. Essa posição demonstra aos funcionários de que sua opinião é importante e valorizada.

Um terceiro aspecto diz respeito aos *direitos e as condições básicas de trabalho*. Neste caso a valorização se dá pelo cumprimento das leis trabalhistas e das próprias condições fornecidas pela empresa como segurança, conforto, iluminação, ventilação, promoções, entre outros. Alguns sujeitos fizeram referência ao fato de serem estagiários e a empresa proporcionar para estes os mesmos direitos dos demais colaboradores. Assim não ocorre perda de motivação e nem animosidade entre os colegas da organização, visto que não há eleição de preferidos.

Por fim, outro aspecto sugerido através das respostas obtidas, é referente à *autonomia* que é uma forma de valorização adquirida através do tempo de serviço prestado à empresa e de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido, que lhes dão possibilidades de opinar em determinados assuntos e terem suas idéias aceitas pelos seus superiores, bem como tomarem decisões relativas ao seu trabalho.

Diante do exposto é possível inferir que o tempo de serviço contribui na constituição da autonomia, pois ao longo do tempo os profissionais adquiriram experiências que os dirigentes julgam próprias para agora opinarem em favor dos assuntos da organização. Também dá autonomia a estes profissionais de ausentar-se das suas atividades quando necessitam e o incentivo, por parte das chefias, a participar de eventos da empresa e/ou cursos que lhes ajudem a desenvolver suas funções.

Considerações Finais

A profissão secretarial em boa parte do século XX esteve restrita a operacionalização, seguindo manuais e o determinado pelas chefias. Os avanços tecnológicos que impactaram a sociedade, conseqüentemente, os ambientes

organizacionais, desafiaram também a atuação dos secretários, no sentido de aliar diferentes saberes e distanciar-se da reprodução de técnicas e procedimentos.

Do secretário da atualidade é esperada uma interferência maior no todo organizacional. Alguém que opina, questiona, sugere justamente pelo vasto conhecimento que possui dos sistemas e subsistemas, bem como pela visão abrangente dos processos, ficando implícita sua participação mais efetiva e sua autonomia em gerir seu trabalho. A pesquisa empírica realizada corrobora os pressupostos teóricos de que a autonomia é fruto do autodesenvolvimento, conhecimento, experiência, especialmente, da postura dos indivíduos em querer ser mais e aprender ao longo da vida.

Ao fazer uma análise mais profunda sobre o fator autonomia nas organizações, em especial, relacionado ao secretário, pode-se concluir que além do acúmulo de anos e experiência no setor em que atua, para promover a sua capacidade de decidir é preciso que busque uma formação em prol da tão almejada independência. É preciso inicialmente ter o conhecimento para decidir e conquistar o direito de fazê-lo, contribuindo com seus superiores na medida em que soluciona problemas. Esse desenvolvimento precisa acontecer não apenas a nível técnico, mas no nível de postura. É, muitas vezes, uma questão de atitude e discernimento do que fazer e até onde ir, não ultrapassando, é claro, suas atribuições. Não há de se ultrapassar limites, mas sim ser capaz de enfrentar e solucionar questões pertinentes ao seu cargo, sem ficar na dependência de terceiros.

A atuação autônoma também se reflete na valorização e reconhecimento do profissional, justamente pelo respeito que adquire dos superiores, que passam a conceder inclusive elogios em forma de *feedback* pelo trabalho desenvolvido. A maioria dos sujeitos declarou a percepção de valorização por sentirem-se respeitados, receberem elogios, terem as condições básicas de trabalho satisfeitas, e usufruírem dos seus direitos como trabalhadores. Além disso, a remuneração foi um fator levantado pelos sujeitos, mas, neste caso, pelos secretários que não se sentem valorizados por se envolverem com várias atividades e não serem recompensados financeiramente por isso.

Deste modo, verifica-se a evolução qualitativa da profissão, por meio da atuação estratégica e comprometida com o crescimento do empreendimento. A partir da prática mais assertiva, se obtém o reconhecimento, pois os secretários, sujeitos dessa pesquisa, sentem-se valorizados e respeitados pelos colegas e superiores, bem como têm oportunidades para sugerir, questionar e gerir o seu trabalho. Portanto, o

reconhecimento da profissão também é consequência da postura autônoma dos secretários.

Embora os resultados alcançados neste estudo possam ser considerados positivos, é desejável que os secretários tenham maior autonomia para decidir sobre as demandas relacionadas ao seu trabalho e ao seu espaço de atuação, podendo participar das decisões que envolvem a empresa como um todo, visto que suas contribuições serão ainda mais concretas. Igualmente espera-se um reconhecimento efetivo da profissão em termos financeiros, condizente com o trabalho desenvolvido pelos secretários com formação superior. Portanto, a autonomia e a valorização ainda devem ser encaradas como desafios a serem assumidos e buscados pelos que se dedicam a essa profissão.

Referências

ANTONELLO, C. S. O autodesenvolvimento e a perspectiva da aprendizagem organizacional. In: BITENCOURT, C. (Org.). **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

AZEVEDO, I. COSTA, S. I. **Secretária: um guia prático**. 4 ed. São Paulo: Senac, 2004.

BARDIN, P. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BISCOLI, F. R. V.; CIELO, I. D. Gestão organizacional e o papel do secretário executivo. **Expectativa**, v. 3, n. 3, p. 11-19, 2004.

BRASIL. **Lei Nº 6556**, DE 05 de setembro de 1978. Dispõe sobre a atividade de secretário e dá outras providências. (1978).

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda; SILVEIRA, Alzira Malaquias da; FERREIRA, Marina Baird (Coord.) **Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2003. 2128 p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da secretária**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MINAYO, M. C. S. (ORG.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

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

SEBRAE. **Classificação do tipo de empresa por setor e pelo número de funcionários**. 2004. disponível em <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em 25 de maio de 2009.

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

