

A resiliência na atuação profissional em secretariado

Cibele Barsalini Martins* Antonio Luiz Genghini** Maria do Carmo Assis Todorov***

Resumo

Neste artigo é analisada a resiliência como fator de diferenciação no exercício do profissional de secretariado e demonstra como os profissionais que atuam nesta área estão se adaptando para atuar de forma efetiva e resiliente no que deve ser feito na solução de problema e na busca de alternativas, com flexibilidade e criatividade, para sair de situações adversas, apoiado em informações bibliográficas que indicam a observação da resiliência no contexto humano das organizações e em pesquisa da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec) que confirmam a diversidade de elementos que compõem a rotina cotidiana dos profissionais que atuam na área de secretariado. No artigo conclui-se que atualmente a resiliência se constitui numa habilidade necessária para o exercício e desenvolvimento profissional.

Palavras-chave: Resiliência. Profissão. Secretariado.

Introdução

O dicionário Houaiss (2001, p. 2347) caracteriza o verbete resiliência como “s.f. 1 – FIS: propriedade que alguns corpos apresentam de retornar à forma original após terem sido submetidos a uma deformação elástica. 2. Fig. Capacidade de se recolocar facilmente ou se adaptar à má sorte ou às mudanças. A etimologia da palavra resiliência aponta para as definições: *Resilientia* (latim), *resilienza* (italiano), *resilience* (francês) *resilence* (*resiliency*) (inglês) deriva do verbo latino *resilio* (re + salio) com as acepções seguintes: ‘saltar para trás’, ‘voltar saltando’, ‘retirar-se sobre si mesmo’, ‘encolher’, ‘reduzir-se’, ‘recuar’, ‘desdizer-se” (TAVARES, 2001).

No mundo corporativo este termo foi incorporado para designar a capacidade de adaptação às novas condições do ambiente sem a perda das propriedades originais. Nesse sentido, o mundo corporativo, representado por suas organizações, submete-se às condições ambientais internas e externas, tendo de adaptar rapidamente suas estratégias e processos ao ritmo das mudanças ambientais, mas sem perder suas propriedades. Assim,

* Universidade Nove de Julho. E-mail: cibelem@uol.com.br

** Universidade Paulista. E-mail: lagenghini@hotmail.com

*** Sindicato das(dos) Secretárias (os) do Estado de São Paulo. E-mail: madu@sinsesp.com.br

essa pressão é sentida mais diretamente em seus colaboradores, que são cada vez mais cobrados por resultados, ao mesmo tempo em que exige a adequação e adaptação aos novos padrões de demandas para o exercício da profissão.

Desde Fayol (1925), que deu origem à escola Administrativa ou Clássica, as organizações passaram a concentrar suas ações em departamentos especialistas, como contabilidade, finanças, vendas, produção, compras, patrimônio, planejamento etc., criando, assim, nichos de conhecimentos interdisciplinares e polidisciplinares. (LODI, 1993).

A medida que as organizações foram se tornando mais complexas, foi necessário desenvolver novas formas de gestão, que propiciassem uma melhor adequação da estrutura interna (processos, cooperação e colaboração entre os departamentos) para atender às exigências ambientais.

A princípio, com a divisão da organização em departamentos, passaram a ocorrer interseções entre as áreas, o que demandou o envolvimento de vários departamentos e atores. Esta forma de se organizar remete à teoria dos conjuntos, que, de acordo com Ferreira (1999, p. 1127), é a “operação por meio da qual se forma o conjunto de todos os elementos que pertencem simultaneamente a dois ou mais conjuntos”, ou seja, a capacidade de interagir e de trocar informações de forma rápida entre os departamentos e áreas passou a ser determinante para os resultados da organização.

Adicionalmente, foi necessário sistematizar os processos com a respectiva designação de funções e ações específicas

dos ocupantes dos cargos, inclusive com a determinação de políticas de abordagem e tratamento dos assuntos incidentes nas interseções ou áreas sujeitas a conflitos.

Nesse contexto, supõe-se que as áreas devam manter um processo de comunicação consistente, eficiente e eficaz com o objetivo de otimizar seus potenciais na consecução dos objetivos, onde cada área contribui com suas melhores competências e habilidades, gerando um conjunto virtuoso e sistêmico no sentido de atingir os resultados esperados. Para tanto, uns dos elementos humanos responsáveis pela efetivação das ações cotidianas nas organizações são os profissionais de secretariado, que atuam como agentes catalisadores e facilitadores dos processos de comunicação.

Diante desse contexto, que envolve vários intervenientes, elaborou-se a presente pesquisa para analisar a resiliência como fator de diferenciação no exercício do profissional de secretariado, demonstrando quais caminhos esses profissionais estão traçando para atender às expectativas e se firmar como profissionais resilientes.

Para apresentação da pesquisa foram desenvolvidas seis seções, incluindo esta introdução, onde é apresentada uma contextualização do cenário em que a pesquisa se enquadra, bem como, a contextualização sobre a formação do profissional de secretariado e do ambiente organizacional. Nas seções dois e três, com base em pesquisa documental e referencial teórico, são expostas algumas discussões e conceitos sobre a resiliência nas organizações e a resiliência do profissional de secretariado, sua importância

e finalidade. A quarta seção foi elaborada para demonstrar a metodologia utilizada na realização da pesquisa. Na quinta seção é apresentada a análise dos resultados da pesquisa e, na última, as considerações finais e recomendações.

Formação do profissional de Secretariado Executivo

O profissional de secretariado possui formação genérica, segundo os pressupostos da própria regulamentação da profissão, pela qual o eixo do curso se fixa nas disciplinas que abordam as temáticas dos padrões de comportamento, postura e atitudes. Já as disciplinas complementares oferecem um conjunto de informações gerais sobre a organização, levando a crer que, ao se formar no curso de secretariado executivo, o profissional se habilita a trabalhar nas organizações dos mais diferentes ramos, atividades e setores.

Decorrente da grande diversidade de atividades e das especialidades de cada departamento, este profissional deve procurar entender, compreender, perceber, agir, interagir e desenvolver relacionamentos nas circunstâncias mais distintas, tendo de se adaptar constantemente a novos ambientes organizacionais. Ademais, essa nova realidade demanda um processo permanente de aprendizagem e prática de competências e habilidades que tendem a extrapolar os conhecimentos adquiridos na universidade, exigindo do profissional a adoção de comportamento, atitudes e ações que confirmem a necessidade de ser resiliente, preparando-se para atuar de forma

efetiva no que deve ser feito na solução de problema e busca de alternativas, com flexibilidade e criatividade para sair de situações adversas.

O ambiente organizacional

As organizações atuam num ambiente constituído pelo microambiente ou ambiente interno e macroambiente ou ambiente externo. A rigor, o ambiente externo é composto por vários elementos importantes, sobre os quais a organização tem pouco ou nenhuma influência. Segundo Littler (2003), as principais forças do macroambiente tendem a ser vistas como sociais, econômicas, legais, políticas e tecnológicas.

Corroborando com este autor, Silva (2001, p. 54) afirma que o macroambiente pode ser visto como constituído de forças indiretas do ambiente externo que podem afetar os administradores, pois podem influenciar o clima organizacional. De acordo com o autor, “as principais forças que atuam no macroambiente são: a) ambiente econômico; b) ambiente tecnológico; c) ambiente sócio-cultural; d) ambiente político-legal e; e) ambiente internacional”.

Ao focar no cotidiano da empresa (microambiente), pode-se identificar o ambiente de tarefas, composto pelos clientes, competidores, fornecedores, reguladores e parceiros estratégicos. O ambiente interno, propriamente dito, envolve os proprietários, empregados, administradores e ambiente físico. Isso determina a infinidade de intercâmbios diários de comunicação, troca de dados, de tomada de decisões, de implementa-

ção de projetos e de ajustes ou simplesmente de esclarecimentos que ocorrem simultaneamente, determinando o ambiente de atuação dos executivos e de suas equipes.

Em nível de ambiente de tarefas e de ambiente interno ocorrem as interações operacionais que permeiam o cotidiano das organizações em busca de converter seus orçamentos em resultados, que tem como objetivo gerar um maior volume de transações, sendo que o bom senso e exatidão são vitais para melhorar a produtividade, reduzir custos e construir diferenciais a partir de detalhes que só equipes bem afinadas e sintonizadas conseguem alcançar (FERREIRA et al, apud GALBRAITH et al, 2006, p. 27).

Para tanto, o termo “resiliência” nunca se fez tão importante nas organizações modernas, pois esta capacidade de transformar projetos em realidade num ambiente hipercompetitivo é o que pode definir a sobrevivência e prosperidade.

Resiliência nas organizações

Numa visão mais humana, Vasconcelos (2007) afirma que o termo “resiliência” migrou para a área das ciências humanas e hoje representa a capacidade de um ser humano de sobreviver a um trauma, sua resistência em face das adversidades, não somente guiada por uma resistência física, mas pela visão positiva de reconstruir sua vida a despeito de um entorno negativo, do estresse, das condições sociais que influenciam negativamente no seu retorno à vida. Assim, um dos fatores de resiliência corresponde à capacidade do indivíduo de garantir

sua integridade, mesmo nos momentos mais críticos.

Já numa visão das propriedades físicas, de acordo com Helvécia (2004), o conceito de resiliência foi deslocado da física e vem contornando pontos como competência humana e habilidades do elástico, ou da vara de salto em altura – aquela que enverga no limite máximo sem quebrar, volta com tudo e lança o atleta para o alto.

Em uma abordagem da interação do indivíduo com o ambiente, Barbosa (2007) afirma que o conceito mais atual descreve a resiliência como um atributo da personalidade desenvolvido no contexto psicossociocultural em que as pessoas estão inseridas. Desde os anos 80 a escola tem sido vista como um desses ambientes para haver o enriquecimento da resiliência. Corroboram com este autor Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008), os quais reconhecem que a resiliência é um termo bastante atual na administração e nos negócios devido às organizações serem sistemas abertos e apresentarem capacidade de enfrentar e superarem perturbações externas provocadas pela sociedade sem que desapareça seu potencial de auto-organização. Nesse sentido, é a resiliência que determina o grau de defesa ou vulnerabilidade do sistema às pressões ambientais externas.

Assim, quanto mais as organizações tiverem pessoas preparadas para enfrentar as adversidades e demandas provocadas pelo ambiente competitivo, maior será a resiliência. O grande mérito das organizações vencedoras está justamente na capacidade de se adequar, flexibilizar e moldar sem perder sua identidade e as propriedades que as caracterizam.

Resiliência do profissional de secretariado

Os profissionais de secretariado vêm desempenhando um importante papel na interação entre os departamentos. Atuam nas áreas de interseção de comando e têm de lidar com um universo de funções, processos, rotinas, estilos e costumes, às vezes estranhas às suas competências profissionais adquiridas em sua formação. Nesse sentido, tendo de atuar tanto com as questões do ambiente interno quanto com as do ambiente externo e ser resiliente para superar as dificuldades de readaptação, promovem rapidamente, e de modo transparente, o rito de aprendizagem e operacionalização demandado pelas situações e solicitações.

As características do trabalho realizado por este profissional, sua tamanha responsabilidade, elevado grau de incerteza no planejamento das ações e interação com áreas e atores fazem com que esta profissão seja mais densa e tensa do que aparenta.

Para tanto, a lei 7377/85, complementada pela lei 9261/96, que regulamentou a profissão, estabelece no artigo 4º as atribuições do secretário executivo como:

- 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 da empresa;
- 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 explicações, inclusive em idioma estrangeiro;

VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;

VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;

IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;

X - conhecimentos protocolares.

Adicionalmente, quando se fala da ética, o Código de ética do Profissional de Secretariado, por sua vez, define no capítulo III os deveres fundamentais dos secretários:

- a) considerar a profissão como um fim para realização profissional;
- b) direcionar seu comportamento profissional sempre a bem da verdade, da moral e da ética;
- c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento;
- d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;
- e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades;
- f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades;
- g) lutar pelo progresso da profissão;
- h) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Além disso, o Código de Ética mostra uma sólida e verdadeira hierarquia de valores, que fundamenta todo o comportamento do profissional de secretariado ao tratar também do sigilo profissional, das relações entre profissionais de secretariado, das relações com a empresa

e com as entidades representativas da sociedade. Compete a este profissional facilitar a comunicação e a implantação de mudanças na empresa, o que pode levar a conflitos se o profissional não for resiliente.

Conforme se observa, tanto a Lei de Regulamentação quanto o Código de Ética são bastante genéricos e abertos ao tratar do exercício da profissão, ficando clara a inferência de que os profissionais terão de ter disposição, vontade e recursos para se enquadrar nos segmentos da administração e nos ambientes organizacionais para os quais forem designados. Esta situação coloca os profissionais em regime de alerta diante da necessidade de aprender sempre, de ser flexível e de resistir a altos níveis de pressão e tensão. Em outras palavras, os profissionais de secretariado devem ser altamente resilientes.

Método de pesquisa

O método de pesquisa utilizado foi o de pesquisa exploratória descritiva, que, de acordo com Victoriano (1996), Koche (2002) e Mattar (1996) visa prover ao pesquisador um maior conhecimento sobre o tema ou problema da pesquisa. É apropriada quando se quer conhecer de maneira mais profunda o assunto para se estabelecer melhor o desenvolvimento ou criação de hipóteses explicativas para os fatos e fenômenos a serem estudados. Assim, neste trabalho optou-se por analisar os dados do estudo da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec), que divulgou os resultados da pesquisa sobre a profissão intitulada “Verificando Mudanças”, respondida por 1.056 profissionais.

Adicionalmente, este trabalho tem um caráter descritivo, que, de acordo com Santos, Rossi e Jardimino (2000), permite registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos, sem a interferência do pesquisador. Consideram ainda os autores que seu principal objetivo é estudar e levantar informações sobre um tema específico. Ressaltam também que a pesquisa descritiva subdivide-se em dois tipos básicos: a pesquisa documental e a pesquisa bibliográfica.

Sobre a pesquisa bibliográfica, Lakatos e Marconi (2001) afirmam que o uso de pesquisa bibliográfica tem como objetivo conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se um instrumento indispensável a qualquer tipo de pesquisa.

Já a pesquisa documental é aquela que inclui o levantamento de informações por meio de documentos escritos, impressos ou sonoros que se encontram em arquivos públicos, bibliotecas, correspondências, diários etc. (SANTOS; ROSSI; JARDILINO, 2000).

Os autores concluem ainda que a pesquisa bibliográfica pode ser descrita como um levantamento mais abrangente que a documental, já que inclui um levantamento de referências bibliográficas sobre o tema escolhido.

Análise dos resultados

No que diz respeito a este trabalho, a análise restringir-se-á apenas às questões e grupos de dados ou informações consideradas mais relevantes pelos autores, embora a pesquisa ofereça subsídios para outras considerações.

A percepção da profissão pelos profissionais

N.	Questões	Resultados
01	Busca informações através de:	Revistas - 27,00%; Jornais -26,00%; internet - 19,00%, TV - 17,00%; Rádio - 7,00%
02	Quais as revistas/jornais que assina?	Veja -17,58%, Você s/a - 11,75%, Secretária Executiva - 9,20%, Folha de S. Paulo - 6,57%, Cláudia - 5,09%, Est. de São Paulo - 5,01%, Isto é - 4,19%, Exame - 3,70%, Época - 3,37%, Nova - 2,38%, Gazeta Mercantil - 2,30% (Todas as demais citações inferiores a 2% cada).
03	Quantos livros você leu nos últimos 06 meses?	De 2 até 5 - 68,60%; Até 1 -14,08%; de 6 até 10 - 11,89% (demais inferiores a 3% cada alternativa)
04	Escolaridade	3º Grau Incompleto - 45,05%; 3º Grau - 32,86%; 2º Grau - 20,88%; 2º Grau incompleto - 0,99%.
05	Tipos de Empresa	Pública - 19,28%; Entid. de Classe - 18,21%; Comércio - 16,87%; Indústria - 13,25%; Serviços - 11,38%; Comunicação - 4,82%; Engenharia - 4,69%; Representação - 3,88%; Inst. de ensino 2,28%; Bancos - 0,67%; ONG - 0,54%; Instituição Religiosa - 0,40%; Informática - 1,61%; saúde - 1,20%. Const. Civil - 0,94%;
06	Cargo	Secretária - 48,00%; Secretária Executiva - 10,88%; Assistente - 10,63%; auxiliar - 5,63%; Secretária Bilingue - 3,88%; Secretária Junior - 1,00%; outros - 20,00%.
07	Área de Locação	Diretoria - 42,75%; Departamento - 31,61%; Vendas - 11,40%; Presidência - 9,59%; Superintendência - 4,66%
08	Número de executivos para quem trabalha?	1=31,37%; 2=26,41%; 3=14,88%; 4=8,85%; mais de 4=18,50 %.
09	Número de secretárias na empresa nos últimos 5 anos?	Permaneceu o mesmo - 52,72%; Diminuiu 24,22%; Aumentou - 23,06%.
10	Existem os cargos Secretária Executiva e Téc. de Secretaria, de acordo com a Lei 7377?	Não - 72,35 %; Sim - 27,65%.
11	Qual a frequência de participação em seminários: (ao ano)?	1 vez - 44,60%; 2 vezes - 31,77%; Nenhuma vez - 13,24%; 3 vezes - 10,18%; de 4 até 5 - 9,78%; de 6 até 10 - 2,44%; de 11 até 20 - 0,61 %; acima de 20 - 0,61%.
12	A sua participação é subsidiada pela empresa?	Não - 73,67%; Sim - 26,33 %.
13	Conhecimentos especiais para crescer na profissão:	Idiomas - 30,11%; Informática - 22,87%; Administração - 4,52%; Redação - 4,52%; Comunicação - 3,15%; Atualização - 3,08%; Secretariado - 2,94%; Organização - 2,80%; Ética - 2,29%; Marketing - 1,86%; Relações Humanas - 1,79%; Atendimento - 1,36%; Liderança - 1,29%; Recursos Humanos; 1,29%; Contabilidade - 1,29%; Técnicas Secretariais - 1,15%; Gerenciamento - 1,08%; Etiqueta - 1,00%; Fluência Verbal - 1,08%; Finanças - 0,86%; Postura - 0,79%; Gestão Empresarial - 0,72%; Arquivo - 0,72 %; matemática financeira - 0,57%; Psicologia - 0,50%; Direito - 0,50%; Gramática - 0,43%; Cerimonial - 0,43 %; Economia - 0,36%; Planejamento - 0,36%; Política - 0,36%; Outros - 3,94%.
14	Treinamento pessoal necessário para exercer a profissão:	Informática - 14,85%; Idiomas - 10,66%; Atualização - 7,99%; Redação - 6,35%; Relação Interpessoal - 4,57%; Inglês - 4,57%; Atendimento - 3,81%; Administração - 3,43%; Etiqueta - 3,17%; Comunicação - 3,05%; Fluência Verbal - 3,05%; Secretariado - 2,79%; Marketing - 2,66%; Relações Humanas - 2,41%, Liderança - 2,41%; Organização - 2,41%; Ética - 2,28%; Leitura Dinâmica - 2,16%; Técnicas Secretariais - 1,90%; Gerência - 1,90%; Motivação - 1,78%; Espanhol - 1,65%; Postura - 1,65%; Arquivo - 1,52%; Recursos Humanos - 0,89%; Relações Públicas - 0,76%; Finanças - 0,63%; Planejamento - 0,63%; Psicologia - 0,51%; Economia - 0,51%; Cerimonial - 0,51%; Contabilidade - 0,51%; Gestão empresarial - 0,38%; Outros - 1,65%;

Fonte: Fenassec. Pesquisa sobre a profissão: Verificando Mudança. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/pdf/afenassec_pesquisa_reg_trabalhos_cientificos.pdf. Acesso em: 4 maio 2011.

Quadro 1 - Perfil dos profissionais de secretariado que participaram da pesquisa

Com os resultados da pesquisa da Fenassec, infere-se pela leitura do Quadro 1, questões 1, 2, 3, 4, 11, 13 e 14, que para o profissional de secretariado ser resiliente e superar as dificuldades de readaptação, para se promover rapidamente e de modo transparente no rito de aprendizagem e operacionalização demandados pelas mudanças, vai em busca de conhecimentos diversificados, mesmo, conforme no resultado da questão 12, sem possuir subsídios das empresas para isso, o que demonstra que o profissional vem assumindo a responsabilidade de decidir qual o conhecimento que lhe trará melhor condições de exercer a profissão.

Observa-se também que a porcentagem de pessoas que exercem a profissão sem ter concluído o 2º grau é ínfima, enquanto que a porcentagem de profissionais que concluíram o 3º grau é superior a 30% dos entrevistados, e 45% já foram em busca de um curso superior.

Ainda ressaltando os aspectos da resiliência para o profissional de secretariado e sua preocupação em atender a esta habilidade, observa-se no resulta-

do da pesquisa da Fenassec a questão do papel relevante deste profissional nas comunicações existentes entre as organizações com o público externo, que são geralmente intermediadas ou até executadas pelos profissionais de secretariado. Verifica-se que na questão 13: “Conhecimentos especiais para crescer na profissão” o item que ficou em primeiro lugar é o conhecimento de idiomas, com 30,11%, e a informática, com 22,87%, e completando a comunicação propriamente dita com 3,15%.

Verifica-se ainda nesta pesquisa que um número expressivo de secretários não atende apenas um executivo; 26,41% atendem dois executivos e 18,50% atendem mais de quatro executivos. Isso permite dizer da necessidade desses profissionais serem resilientes para superar obstáculos e dificuldades, mantendo o equilíbrio e evitando reagir negativamente a situações de estresse e pressão que surgirão, não apenas com um gestor direto, mas com mais de quatro, o que quadriplica a necessidade de adaptação. Conflitos que eram gerados com apenas um executivo direto agora podem ser gerados com mais de quatro.

Acompanhamento, cotações e implantação de projetos; Administração da agenda pessoal; Administração da empresa; Administração das contas do condomínio; Administração de contratos; Administração dos DP/CPD/Controle/Finanças; Administração Financeira; Administração geral da sede, organização, manutenção; Administração geral do escritório; Administração Predial Geral; supervisão, tomada de decisão; Agenda de reuniões; Análise econômica; Área fiscal; Área jurídica: arquivo, malote, tesouraria; Assistentes; Atender supervisores; Atendimento ao cliente; Atendimento aos clientes *vip*; Atuação na área de segurança / CIPA; Atualização de instruções (manuais); Auxiliar de contabilidade; Benefícios; Caixa; Centralizar retransmitir informações úteis da empresa; Compras de material de escritório; Compras; vendas; cobranças; Consolidação de diversos dados p/ empresa; Contas para pagar ou Recebe; Contínuo; Controle compras e pagamentos de faturas de passagens; Controle de *budget* de regional de vendas; Controle de estoque; Controle de faturamento da empresa; Controle de setor; Controle de treinamento; Controle e elaboração do orçamento anual; Controle financeiro; Coordenação administrativa do escritório; Coordenação de eventos; Coordenação de Projetos do Município; Coordenação de treinamento; Coordenação *housekeeping*; Correlatos ao escritório; Cursos; Custos; Dar assessoria a diretoria de vendas; Definição de materiais técnicos específicos; Departamento Comercial; Departamento de pessoal; Documentos legais; Elaboração de informativo da empresa; Elaboração de Relatório Anual do Departamento; Emissão de duplicatas ao banco; Emissão de etiquetas de produtos próprios; Emissão de NF; Envolvimentos com projetos grande porte; Estagiários; Faturamento; Fazer matrículas; Fazer receptivos em jantares e almoços após reunião; Financeira e jurídica; Fluxo de caixa; Folha de pagamento de engenheiros rescisões de contrato; Gerencia comercial; Gerenciamento de *Lay-out* da Empresa; Gerenciamento do escritório; Gerenciamento; Gestão de negócios publicidade; Grupos de trabalho; Guarda de pequeno valor em espécies de empresas; *House Keeping* geral, Importação e manutenção; Informática; Instrutora de informática e de curso de secretariado; Internet/concursos públicos; Jurídico; Lidero uma pequena equipe, que chamamos de apoio; Mais executivos para assessorar; Mais poder de decisão; Marcação de exames; Motorista; Movimento conta; Mudanças de departamento; Negociação de permutas; Neste período tenho exercido função de assistente; Organização de eventos; viagens; palestras; Pagamentos a fornecedores; Pagamentos em geral; Parceria com outros departamentos; Participação em licitação; Participações de reuniões; Planejamento e controle orçamentário da gerencia; Previsão orçamentária, compras; Qualidade Total; Recepcionista; Recrutamento; Relatórios; Representante do RH; Responsável pela logística; Responsável pela organização das informações/atual; Responsável pelas áreas de limpeza e guardas; RH; Secretariat Comitê de Ergonomia; Secretariat cursos e fóruns; Segurança pessoal; Setor de compras; Sistema da Qualidade; Supervisão de alguns membros da empresa; Supervisão de Boy; Supervisão de estoque; Supervisão de funcionários/administração indireta; Supervisão de outras assistentes; Supervisão de outras secretárias; Supervisão de outros profissionais; Supervisão de pessoal; Supervisão de Telefonistas; Supervisão do Continuo; Supervisão do horário de trabalho de alguns funcionários; Suporte a área de exportação; Telefonista; Traduções; Treinamento de secretária; Treinamento; Visão administrativa global; Visar interesses da empresa via Internet.

Fonte: Adaptado dos resultados da Pesquisa sobre a profissão: Verificando as Mudanças. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/pdf/afenassec_pesquisa_reg_trabalhos_cientificos.pdf. Acesso em: 4 maio 2011.

Quadro 2 - Responsabilidades acrescentadas ao trabalho dos profissionais que participaram da pesquisa

Do ponto de vista de análise da resiliência, faz-se necessário observar as atividades relacionadas como acrescentadas, porque é exatamente onde se localizam as demandas de maior elasticidade e de pressão profissional, tanto pelas inter-relações como pela instabilidade de lidar com o desconhecido, exigindo do profissional total resiliência para se adaptar a essa nova demanda de trabalho.

A situação acima colabora para o mundo corporativo, que vive a era da gestão do conhecimento e as organizações do futuro, pressionados pelas mudanças cada vez mais aceleradas e amparadas por tecnologias e processos sempre mais avançados. Isso exige operadores versáteis, ágeis e inteligentes para compor seus quadros de colaboradores, e o profissional de secretariado, a exemplo da pesquisa da Fenassec, vem demonstrando grande adaptabilidade a esse contexto.

Infere-se que pessoas versáteis, ágeis e inteligentes são pessoas tecnicamente bem preparadas e socialmente proativas, dotadas de qualidades pessoais como postura adequada à função, atitudes coerentes com as atividades, comportamento exemplar em relação à organização e à sociedade e comprometimento com a missão e os objetivos gerais da empresa, de modo que conseguem distinguir e executar o seu papel sabendo exatamente onde se situa a sua contribuição para a construção da obra maior, definida como a consecução da missão organizacional, resultado do conjunto de todos os esforços e recursos.

O alto grau de concorrência e as mudanças aceleradas dos meios, especialmente dos instrumentos ligados à in-

teligência organizacional, transformam o ambiente de tarefas das empresas em áreas instáveis e dinâmicas, impondo aos profissionais a obrigação de aprimoramento técnico permanente e adaptação de rotinas e comportamento a novas situações que se apresentam diariamente.

Admitindo-se que a resiliência não seja uma condição inata do ser humano, é possível aprender a ser resiliente, dependendo apenas de como cada indivíduo se posiciona e se conduz diante da situação. Desempenhar o papel profissional em ambientes instáveis demanda habilidades profissionais e pessoais que podem ser chamadas de “resilientes”.

As pessoas devem selecionar cursos e leituras que lhes incorporem novos modos de agir e de reagir, a fim de desenvolver um conjunto de competências e habilidades que as coloquem de maneira proativa diante de situações de decisão, especialmente das mais difíceis. O conjunto passará a incorporar o perfil profissional, que ajudará a competir pelas melhores posições do mercado.

As empresas, por seu lado, devem promover encontros, reuniões, seminários, cursos e outros eventos destinados a desenvolver em seus colaboradores as qualidades da resiliência, a fim de que suas equipes possam aproveitar melhor seus recursos na busca permanente pelos resultados.

Depreende-se dessa dicotomia pessoa-empresa que o melhor dos mundos é um trabalhador resiliente ser empregado numa organização que se preocupa e incentiva a resiliência, visto que ambos poderão se beneficiar com aumento da qualidade de vida e aumento da produtividade.

Os profissionais de secretariado, pela natureza da própria profissão e pelos ambientes em que atuam, devem se perceber inseridos no centro das mudanças porque atuam como assessores dos executivos, que, em geral, estão tomando as decisões e implementando os projetos que materializam as mudanças.

A pressão contínua gerada pela instabilidade do ambiente de mudanças pode provocar estresses mas também pode ser convertida em oportunidade para profissionais mais bem preparados técnica e psicologicamente, como deve ser o caso dos profissionais de secretariado.

Considerações finais

Considerando o processo contínuo de mudanças, em ciclos cada vez mais curtos, o profissional de secretariado deve buscar aprimoramento, tanto em nível técnico quanto no âmbito pessoal.

No nível técnico o profissional deve ampliar a sua visão geral sobre o negócio da organização onde atua, procurando conhecer cada vez mais sobre as áreas de tarefas a fim de construir uma base polidisciplinar de conhecimento e de cultura organizacional, como se destacou nos resultados finais com a observação do aumento das atividades que este profissional vem absorvendo e desempenhando a cada dia.

No âmbito pessoal, como apontado nos resultados da pesquisa, o profissional deve associar o desenvolvimento técnico a um conjunto de posturas, atitudes e comportamento que o transformem em facilitador da comunicação, em agente líder de implementação de mudanças,

capaz de interagir proativamente no macroambiente da organização, em busca da efetivação dos objetivos e da realização da missão da instituição.

O cenário pressupõe que as pessoas envolvidas com as instituições e comprometidas com os seus sistemas tenderão a encarar as mudanças como positivas, sentir-se-ão parte dos processos, darão suas contribuições, sendo úteis e desfrutando de qualidade de vida.

Desse modo, infere-se que a resiliência é um diferencial útil e necessário ao desenvolvimento e competitividade do profissional, em especial do profissional de secretariado, no desempenho da profissão e no crescimento pessoal.

The resilience in the professional activity of the secretary

Abstract

In this article it is analyzed the resilience as a differentiating factor in the secretarial professional job and demonstrates how professionals who work in this area are being adapted to act in an effective and resilient form in what must be done to solve the problem, and search for alternatives, with flexibility and creativity to get out of bad situations. Supported by bibliographic information indicating the observation of human resilience in the context of organizations and research of the National Federation of Secretaries (Fenassec) that confirm the diversity of elements in the daily routine of professionals working in the secretarial area. In the article it concludes that resilience now constitutes a necessary skill for the financial and professional development.

Key words: Resilience. Profession. Secretarial.

Referências

- BARBOSA, G. S. *Resiliência? O que é isso?* Disponível em: http://www.eca.usp.br/nucleos/njr/voxcientiae/geroge-barbosa_38.htm. Acesso em: 17 ago. 07.
- BARLACH, Lisete; LIMONGI-FRANÇA; Ana Cristina; MALVEZZI, Sigmar. O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. *Revista Interamericana de Psicología / Interamerican Journal of Psychology*, v. 42, n. 1, p. 101-112, 2008. Disponível em: <http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP041a5/RIP04211.pdf>. Acesso em: 4 maio 2011.
- CÓDIGO DE ÉTICA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO. Disponível em: <http://www.sinsesp.com.br/index.php/secretariasos/70/81-1>. Acesso em: 17 ago. 07.
- FENASSECC. *Pesquisa sobre a profissão – verificando as mudanças*. Disponível em: http://www.fenassecc.com.br/pdf/afenassecc_pesquisa_reg_trabalhos_cientificos.pdf. Acesso em: 4 maio 2011.
- FAYOL, H. *Administration industrielle et générale*. Paris: Dunod, 1925.
- FERREIRA, A. B. H. *Novo Aurélio – Séc. XXI*. O dicionário da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.
- FERREIRA, V. C. P. et al. *Modelos de gestão*. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2006.
- HELVÉCIA, H. *Resiliência: um conceito em alta*. 27/04/04. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/sinape/ult106Bu810.shtml> Acesso em: 17 ago. 07.
- HOUAISS, A. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- KOCHE, José Carlos. *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- Lei 7377/85 e lei 9261/96. Disponível em: <http://www.sinsesp.com.br/index.php/secretariasos/70/271-lei7377>. Acesso em: 17 ago. 07.
- LITTLER, D. Macroambiente. In: COOPER; ARGYRIS (Org.). *Dicionário enciclopédico de administração*. São Paulo: Atlas, 2003.
- LODI, J. B. *História da administração*. 10. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.
- MATTAR, Fauze Najib. *Pesquisa de marketing: edição compacta*. São Paulo: Atlas, 1996.
- SANTOS, Gerson Tenório dos; ROSSI, Gisele; JARDILINO, José Rubens Lima. *Orientações metodológicas para elaboração de trabalhos acadêmicos*. 2. ed. São Paulo: Gion Editora e Publicidade, 2000.
- SILVA, R. O. da. *Teorias da administração*. São Paulo: Thomson Learning, 2001.
- TAVARES, J. et al. (Org.). *Resiliência e educação*. São Paulo: Cortez, 2001.
- VASCONCELOS, S. M. F. *Resiliência*. Disponível em: http://www.reacao.com.br/programa_sbpc57ra/abpc controle/textos/sandravasconcelos-resiliencia.htm. Acesso em: 17 ago. 07.
- VICTORIANO, Benedito A. D.; GARCIA, Carla C. *Produzindo monografia*. São Paulo: Publisher Brasil, 1996.