

Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho

Adriana Brun*, Graziela Cechet**, Susana Neumann***

Resumo

Este trabalho tem por objetivo promover a análise das funções secretariais, relacionando-as com as mudanças provindas ao longo dos tempos. O texto se propõe a fazer uma breve retrospectiva sobre o crescimento das atividades do profissional secretarial, que foram marcadas por notáveis evoluções. Em seguida, analisa-se a inteligência emocional, fator de grande relevância para o exercício da profissão e acompanhar as mudanças requeridas ao perfil do profissional. Portanto, este artigo de revisão bibliográfica, com base nos primórdios, discute a gestão secretarial e as habilidades intelectuais e emocionais, no intuito de entendê-la no contexto atual e também como se encaminhará no futuro. Por fim, não se pretende aqui esgotar o assunto, mas iniciar outros questionamentos a fim de quebrar paradigmas e buscar a valorização da profissão secretarial dentro e fora das organizações.

Palavras-chave: Evolução nas funções secretariais. Inteligência emocional. Perfil secretarial.

Introdução

O mercado de trabalho para o profissional de secretariado executivo, inserido em um contexto totalmente globalizado, tem se mostrado cada vez mais exigente e competitivo. Considerando as mudanças tecnológicas e sociais provindas ao longo dos séculos e com a regulamentação da profissão (NATALENSE, 1995), exige-se uma nova postura desse profissional em relação ao novo contexto organizacional.

A carreira de secretário executivo continua com evoluções constantes relacionadas às atribuições e valores, exigindo desses profissionais competências específicas para exercerem as funções com eficácia e atingirem o sucesso. De acordo com Garcia e D'Élia (2005), o secretário executivo ganhou *status* de gerente, pois passa a ter papel estratégico dentro das organizações.

* Acadêmica do curso de Secretário Executivo Bilingue da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: adriana_brun@yahoo.com.br

** Acadêmica do curso de Secretário Executivo Bilingue da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: grazicechet@hotmail.com

*** Docente da Universidade de Caxias do Sul, mestra em Administração, especialista em Administração Financeira, bacharela em Administração e em Letras Habilitação Secretário Executivo. E-mail: susananeumann@terra.com.br

Nesse cenário, é importante ressaltar a importância da análise do tema para discutir os paradigmas da profissão de secretariado e a relevância desses profissionais nas organizações. Segundo Guimarães (2005), esse profissional assume mais responsabilidades, toma decisões e conhece bem a empresa em que trabalha, caracterizando, assim, o novo perfil do profissional que ganha novas atribuições e plano de carreira.

Considerados, assim, o contexto da profissão de secretariado e a relevância do tema, este artigo pretende provocar algumas reflexões sobre as funções e valores do profissional secretário executivo relacionado às modificações intelectuais e emocionais do seu perfil com o passar dos anos. Enfim, analisar a ascensão da carreira que se mostrou essencial em cada época ao profissional de secretariado.

As mudanças no perfil do profissional de secretariado

A história da profissão secretarial e suas funções na sociedade e no mundo dos negócios têm raízes nas civilizações antigas, com os escribas. Nesse entendimento, Marrou (apud NATALENSE, 1995, p. 303) define o “escriba oriental como o homem que domina a escrita, faz as contas, classifica os arquivos e redige as ordens”. Desse modo, a relação do profissional de secretariado com os escribas das antigas civilizações se estabelece por afinidades caracterizadas pelas execuções de tarefas daquela época que, posteriormente, evidenciaram as funções e o perfil do secretário na atualidade.

Ao se falar na origem da palavra secretário, Guimarães (2005, p. 25) destaca que “surgiu da palavra latina *secretarium*, que significa lugar retirado, conselho privado. Existe também *secretum*, cuja tradução é retiro, solidão, audiência secreta, segredo, mistério”. Entretanto, a característica de atividade particular, sigilosa e confidencial é atribuída até hoje para o profissional.

Nota-se que a profissão de secretariado carrega marcas significativas ao longo dos séculos. A característica do secretário sempre foi a cumplicidade para com quem delega as tarefas. Sendo assim, um secretário deveria assumir um papel de confidente tendo como principal característica a confiabilidade.

De acordo com Natalense (1995), na Idade Média o papel desse profissional ficou restrito aos monges, conhecidos como “copistas” e “arquivistas”, que ficavam retirados nos mosteiros. Nota-se que a presença feminina ainda não faz parte do contexto. Com o passar dos tempos, a atuação do profissional de secretariado foi se destacando. Na segunda fase da Revolução Industrial (1860), a presença feminina se destacou, porém, o papel da secretária ainda restringe-se a técnicas secretariais, como a taquigrafia, datilografia, arquivo, atendimento telefônico e anotação de recados.

Na década de 1960, o secretário continua a ter um papel de servente, sendo considerado como um símbolo de *status* nas empresas, em que cada administrador fazia questão de ter um secretário ao lado, pronto para executar as tarefas delegadas.

Com a regulamentação da profissão (lei nº 7.377 de 30/9/1985, complementada pela lei nº 9.261 de 11/1/1996), o secretário passa a ganhar espaço junto às empresas. Portanto, o profissional de secretariado assume dentro das organizações, segundo Natalense (1995), novas atribuições e participa do desenvolvimento da empresa com uma atuação dinâmica e abrangente.

Adicionalmente, os anos 1990 passaram a exigir profissionais com perfil empreendedor e o secretário passou a ser polivalente, visando proporcionar lucros e resultados nas empresas. No final do século XX, a qualidade e a participação são fatores obrigatórios para o secretário, conforme destaca Natalense (1995). Cada vez mais o profissional de

secretariado executivo atua e participa dos resultados da empresa, mostrando-se um profissional multifuncional.

Os paradigmas relacionados à profissão começam a ser quebrados. Conceitos antigos, creditados erroneamente por indivíduos sem visão abrangente do contexto do mundo dos negócios, são revistos e substituídos. O secretariado executivo passa a ser fundamental nas organizações, junto aos executivos, na busca pelo lucro e no mercado competitivo.

Nesse novo contexto, que continua com notórias evoluções até os dias atuais, Garcia e D'Elia (2005) sintetizam a evolução do perfil do profissional, focando-se no início da década de 1970 até os dias atuais:

Década de 1970	Década de 1980	Década de 1990	Século XXI
A experiência é a ferramenta usada no comando	O grau de escolaridade é sua ferramenta de comando	Sua performance é sua ferramenta de comando	O profissional e sua equipe são a ferramenta para o sucesso de ambos
Acomodado Dependente	Confiante Político	Curioso Independente	Estudioso Tem visão global das coisas
Resiste às mudanças	Ajusta-se às mudanças	Gera mudanças	Lidera mudanças
Carreirista	Procura-se cooperador	Facilitador	Criativo e empreendedor
Seu salário é determinado pela empresa	Seu salário é negociado pela empresa	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho	Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho e de sua equipe
Seu conhecimento é fruto da experiência profissional	Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo

Fonte: Adaptado pelas autoras com base em Garcia e D'Elia (2005, p. 24).

Quadro 1 - Perfil do profissional

Enfim, o perfil do secretário do terceiro milênio deve reportar-se a um profissional com postura ética, empreendedora e negociadora. Ele é capaz de trabalhar em equipe e ser um agente de mudanças (AZEVEDO; COSTA, 2006). É alguém que desempenha papéis polivalentes, lidera grupos e mantém uma boa comunicação, bem como administra conflitos e relacionamentos entre clientes internos e externos. Dessa forma, compete ao profissional secretarial a iniciativa de se adaptar ao novo perfil e aos futuros, pois diante de inúmeras mudanças dentro das organizações e no mercado de trabalho em um curto período de tempo, esse novo perfil secretarial se tornará obsoleto (AZEVEDO; COSTA, 2006).

A evolução das funções na profissão secretarial

A profissão de secretariado é um dos ofícios que mais sofreram transformações ao longo do tempo. Tais mudanças foram necessárias para acompanhar a evolução do conhecimento, da ciência e das relações humanas, a internacionalização do comércio, a reconfiguração das estruturas organizacionais, o avanço tecnologia, da globalização e da era da informação, permitindo, assim, a sobre-

vivência do profissional no mercado de trabalho.

Conseqüentemente, as funções secretariais tiveram mudanças, como a introdução de novos instrumentos, especialmente os de informática, os quais viabilizaram a economia de tempo e a melhoria na qualidade das tarefas e a demanda maior de trabalho provocada pelo *downsizing* das empresas, ou seja, o enxugamento na quantidade de colaboradores, cargos e níveis hierárquicos dentro das organizações, transferindo para o profissional de secretariado diversas funções desempenhadas por eles.

O secretário sempre foi um profissional multifuncional, ou seja, sempre desenvolveu mais de uma função em seu meio de trabalho, e para tal utilizou recursos que possibilitam agilidade, rapidez e eficácia. No início da profissão, os escribas, os primeiros assessores, usavam apenas o hieróglifo (NONATO JÚNIOR, 2009).

A evolução da tecnologia sempre foi muito bem recebida pela atividade de secretário, pois ela possibilitou a otimização de tempo e facilidades na execução das tarefas. Segundo o jornal *O Estado de São Paulo* de 4 de maio de 1999 (apud NONATO JÚNIOR, 2009, p. 91), a evolução da tecnologia em secretariado pode ser descrita da seguinte maneira:

Ano	Evolução da tecnologia
1870	Telefone, máquina de escrever e papel carbono.
1880	Mimeógrafo, caixa registradora e máquina de somar.
1890	Máquina de estenografia.
1900	Fitas de duas cores para máquina de escrever.
1930	Máquinas de escrever elétricas (primeiras versões).
1950	Transistores e xerox.
1960	Computadores com microchips.
1970	Microcomputadores, transmissão de <i>fac-símile</i> e calculadoras eletrônicas.
1980	Sistemas integrados e <i>software</i> para computadores.
1990	PCS, e-mail e internet.
2000	Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz e assistentes virtuais.
2010	Programas de mensagens instantâneas, multimídias, e-commerce, redes sociais, iphone, ipad, tablets e outros aparelhos tecnológicos sensíveis ao toque.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Nonato Júnior (2009).

Quadro 2 - A evolução da tecnologia em secretariado

No princípio, as funções secretariais se restringiam à atividade de datilografar, arquivar, atender ao telefone, anotar e passar recados e servir café, isto é, exerciam papel de servente e executavam ordens e tarefas mecânicas. Entretanto, hoje, o leque de tarefas foi ampliado, deixando as atividades mais complexas voltadas ao âmbito empresarial, tornando o secretário um profissional mais ativo e participante.

De acordo com Sabino e Rocha (2004), o secretário é um dos agentes de relacionamento dentro das companhias. Por isso, deve dominar ferramentas, meios e linguagem para atender aos novos perfis de gestão. Veiga (2009) sobre o tema afirma que a nova profissional tem consciência da importância de seu cargo dentro da companhia.

Atualmente, o profissional de secretariado assessora mais de um executivo, proporcionando-lhes mais tempo para planejar e montar ações estratégicas

para o futuro da organização, como também agregou às suas funções o gerenciamento de compromissos pessoais e profissionais de seus chefes. Além do secretário moderno assessorar mais de um executivo, também passa a trabalhar com outras profissionais secretariais, dividindo o mesmo espaço físico e exigindo inteligência emocional para lidar com as novas situações desencadeadas por esse convívio.

Um detalhe importante que deve ser ressaltado é a boa aparência que o profissional secretarial deve continuar a apresentar, exigência que desde o início da profissão foi prescrita e vista como um diferencial. O cuidado e a descrição com o vestuário, com a maquiagem e com a higiene pessoal continuam sendo observados e requisitados para atuar junto à alta administração das organizações.

O secretário também continua atendendo clientes, fornecedores e visitantes, servindo café, chá ou água, mediante um

atendimento cordial, gentil, educado, solícito e atencioso. Se antigamente o registro dessas visitas era feito por escrito em formulários, hoje são informatizados, os dados digitados e automaticamente disponíveis num banco de dados para contatos futuros.

Diante da informatização nas empresas, quase todos os processos são administrados por *softwares*, como, por exemplo, as planilhas de controle foram trocadas pelas eletrônicas, o banco de dados passou a ser usado para cadastrar os clientes e também para solicitar material de expediente antes feito via papel. Há programas para a redação de textos, elaboração de relatórios, como também de programas de comunicação instantânea, reduzindo custos com a comunicação interna e externa, como o Microsoft Messenger. E para atender a essa demanda, é de suma importância que o profissional secretarial esteja se atualizando frequentemente, de modo a dominar os equipamentos tecnológicos e seus respectivos programas e sistemas relativos à sua área de atuação.

A partir do momento em que o uso do telefone foi expandido, exigiu-se do secretário o controle da agenda de contatos que permite localizar rapidamente os números. Entretanto, a dicção e a postura de voz ainda fazem parte do bom atendimento telefônico aliado à racionalidade do tempo das ligações, exigido pelas empresas como política de redução de custos.

Depois do surgimento do telefone, outros meios se derivaram dele, como o *headphone* e o *videofone*. O primeiro trata-se de um telefone com sistema de

microfone e fone de ouvido, com ou sem fio, o qual evita a demora no atendimento, pois o profissional pode atender ou fazer ligações onde estiver, assim como permite ao secretário realizar outros afazeres enquanto está conectado a uma chamada. Já o videofone, ainda pouco utilizado nas instituições brasileiras, é um telefone com tela, na qual o secretário pode visualizar a pessoa com quem está falando. Exige dele uma postura de atendimento igual ao vivo, pois, além de ser ouvido, pode ser visualizado, impedindo-o de realizar atividades simultâneas ao atendimento.

A agenda é peça fundamental para o planejamento e a organização da rotina de trabalho do secretário e do executivo. A agenda impressa passou a ser informatizada, permitindo a visualização integral dos compromissos do secretário e do gestor, bem como anunciar os compromissos através de alertas sonoros. Nela também são armazenados nomes, números de telefone, endereços e *e-mails*. A evolução da tecnologia trouxe os portáteis *palms*, pequenos organizadores de informação, que “são verdadeiros computadores de mão que permitem obter dados da internet e intranet de forma rápida e segura, [...] e pode ser usado em qualquer local”, conforme Sabino e Rocha (2004, p. 55), pelos gestores e secretários.

Essa ferramenta é equipada com editor de texto, planilha eletrônica, recurso de voz e conexão com outro computador, o qual receberá as informações contidas no *palm*. Também se passou a usar *softwares* de agenda eletrônica nos computadores, ou seja, programas para o agendamento de compromissos e

endereços. Assim, prevalece a boa administração da agenda com a atualização constante dos dados, a concordância e a atualização entre a agenda do secretário e do executivo.

A evolução nos meios de transmissão de informações foi de grande valor para as atividades secretariais e exigiu do secretário a habilidade de compor textos profissionais adequados aos meios de comunicação utilizados. Inicialmente, os profissionais de secretariado dispunham apenas do telegrama, fax e *scanners* e agora o *e-mail*, que trouxe rapidez e conforto na transmissão de informações e o profissional necessita ter objetividade na elaboração de *e-mails* e ainda domínio do idioma. Requer também do profissional o bom senso no uso do endereço eletrônico, pois ele não é um meio de relações públicas pessoais, ou seja, assuntos pessoais devem ser tratados através de *e-mails* pessoais.

A redação de textos profissionais hoje é realizada exclusivamente pelo secretário, sem a intervenção do executivo. Em outras palavras, o texto não é mais ditado pelo gestor, é redigido pelo secretário, tanto em língua materna quanto em um segundo idioma. Sabino e Rocha (2004, p. 60) esclarecem que os textos devem imprimir a cultura e reforçar a imagem da empresa através de documentos bem redigidos e com boa impressão estética e coerência na escrita.

Até a década de 1980 o domínio de outro idioma era considerado um diferencial, mas atualmente é pré-requisito para o exercício da profissão. Vale ressaltar que a escolha de uma segunda língua deve ir ao encontro das necessidades de

comunicação da empresa, sinalizando a proatividade do profissional (SILVA, 2006). Segundo Veiga (2009, p. 20),

o diferencial competitivo hoje reside na capacidade que a secretária tem de manter uma postura proativa e antecipar-se aos acontecimentos.

Outra função que o profissional secretarial passou a desenvolver é a elaboração de relatórios e pareceres, os quais são os registros de acontecimentos, problemas constatados e soluções sugeridas. Redige-se, de forma descritiva, relatando precisamente os fatos, sem adjetivos. Porém, ele ainda é responsável pela redação da ata e o recolhimento da assinatura dos presentes. A ata é um documento, por isso, deve estar transcrita em um livro próprio com as páginas numeradas. A transcrição das atas também foi inovada, deixando de ser escrita para ser digitada e impressa, com numeração na página ou carimbada. Ademais, o secretário ampliou sua demanda de trabalho, pois, além de redigir atas, passou a participar ativamente e até comandar as reuniões.

O secretário executivo também passou a agregar às suas atribuições a administração de processos, atividades realizadas de acordo com um sistema ou método, os quais padronizam o trabalho dentro das companhias. Sendo assim, administrar processos é gerenciar o movimento das tarefas administrativas, disciplinando a rotina. O profissional de secretariado, com base em sua formação, pode desenvolver processos para a rotina de trabalho, mas para isso é necessário ter em mente que o processo ideal é padronizado e é de conhecimento de todos

os envolvidos, bem como é apoiado pela alta administração e sempre sujeito a melhorar continuamente.

Um dos pontos cruciais na atualidade é o tempo, que parece estar cada vez mais curto diante de tantos afazeres pessoais e profissionais, logo, o planejamento do tempo requer por parte de cada indivíduo organização nas suas ações cotidianas, especialmente para o secretário, que passou a administrar também o tempo de seu executivo, através do estabelecimento de prioridades de trabalho, da coordenação do trâmite de papéis e informações, da tomada de decisões, da representação do executivo em eventos, da elaboração e organização de roteiros de viagens, entre outras atividades delegadas, as quais reduzem as preocupações e obrigações do gestor. Também, ao profissional, foi oportunizada a organização e a supervisão de eventos dentro das regras protocolares (cerimonial) e de etiqueta social, a coordenação e gerenciamento de projetos, estandes em feiras nacionais e internacionais rodadas de negócios e visitas técnicas.

Segundo Sabino e Rocha (2004), existem dois caminhos para se administrar o tempo: “por crise ou por planejamento”. A falta de organização, a dificuldade em delegar tarefas, diagnosticar problemas e tomar decisões são os principais responsáveis pelo desperdício de tempo.

O estabelecimento de prioridades, a autodisciplina, a pontualidade, o bom senso, o senso de direção, o domínio das técnicas secretariais e o conhecimento dos membros de sua equipe de trabalho e a hierarquia da companhia são requisitos básicos para a boa administração do

tempo e a organização. Enfim, planejar e administrar adequadamente o tempo minimiza custos, desgaste emocional e não compromete a imagem do executivo nem de sua secretária, bem como a da equipe de trabalho e a da empresa.

A função de arquivista desenvolvido pelo secretário continua fazendo parte de seu ofício, mas ganhou recursos que facilitam a procura e prolongam a conservação dos documentos e papéis importantes à instituição. A boa gestão documental possibilita que o patrimônio da organização não seja danificado ou extraviado e se mantenham atualizados tantos os arquivos manuais quanto os informatizados. Para isso, compete ao profissional de secretariado contar com o auxílio da tecnologia, por meio da microfilmagem ou digitalização. Entretanto, vale lembrar que cada empresa cria seu próprio método de arquivamento que supra suas necessidades e acompanhe a estrutura física e humana disponibilizada. Para chegar a essa decisão é preciso analisar “[...] a relevância do assunto, o fluxo, a frequência e a forma de consulta a documentos” (SABINO; ROCHA, 2004, p. 86).

Para uma gestão documental de sucesso é preciso o conhecimento de alguns conceitos sobre o arquivismo: gênero, idade, método e temporalidade. Compete ao secretário saber distinguir o que pode ou não sair do acervo, como também o que pode ou não ser copiado. Como método de prevenção e organização, é sugerido elaborar protocolos de saída e retorno de papéis, quando emprestados a outros setores, como sinal de garantia e controle do acervo.

Como todos os setores e profissionais dentro das organizações, o secretário se integrou aos sistemas de qualidade implantados nas empresas. Uma das características do profissional secretarial desde o início da profissão foi a qualidade depositada na execução das atividades, nas atitudes e nos relacionamentos. Assim, sua introdução aos sistemas de qualidade apenas exigiu formalmente do profissional mais comprometimento para atingir a excelência em seu trabalho. Garcia e D'Élia (2005, p. 109) reiteram que o secretário

se envolva com os programas de qualidade e crie grupos específicos de secretaria [...] para otimizar e aperfeiçoar processos e rotinas de trabalho, além de reduzir custos.

Assim, comprova-se a presença do secretário como participante de um grupo, ou seja, sua atuação em equipe, às vezes atuando como líder e em outras, como membro da equipe, colocando em prática a habilidade de administrar conflitos. Esse conceito se aplica também na relação executivo-secretário. Conforme Sabino e Rocha (2004), o profissional secretarial e seu chefe formam uma equipe e para isso precisa haver harmonia nos interesses e objetivos, resultando positivamente para cada um e para a organização em geral.

Diante disso, afirma-se que realmente as funções secretariais foram reformuladas, aperfeiçoadas e outras foram criadas para satisfazer as necessidades do mercado. O profissional de secretariado percebeu essa evolução e sentiu que seu perfil também precisava ser remodelado para manter-se atuante no mercado de trabalho. De acordo com Sabino e Rocha

(2004), a excelência na aplicação das técnicas secretarias depende da correta adequação a área, cultura e recursos da instituição em que o profissional atua.

A evolução das técnicas secretarias determinou o novo perfil do profissional secretarial, revelando ser um assessor, gestor, empreendedor e consultor, a partir do conhecimento da realidade em que ele e sua empresa estão inseridos, o domínio das técnicas secretarias, da tecnologia, da comunicação interpessoal e de outros idiomas, da administração de conflitos, do tempo e da demanda de trabalho.

Ao se adequar a esse novo perfil, o secretário precisou buscar por qualificação tanto no campo intelectual quanto no emocional e por meio de cursos técnicos e superiores em secretariado, cursos de idiomas, dicção, redação, informática, liderança, relacionamento interpessoal, motivação, da troca de experiências com outros profissionais da área secretarial, da leitura de jornais e revistas, no próprio ambiente de trabalho, entre outros. No entanto, a qualificação, o aprendizado e a reciclagem do secretário devem ser constantes, afinal, eles são vitais para desenvolver integralmente o profissional para o exercício da profissão e acompanhar as tendências mercadológicas e organizacionais.

Inteligência emocional para o secretário

Na atualidade, vem-se falando muito sobre a necessidade de gostar do que se faz, da realização pessoal e, principalmente, profissional. Don Juan (apud

CANFIELD; MILLER, 1998, p. 44), expressam e filosofam que se deve fazer “a si mesmo, e sozinho, a seguinte pergunta: Esse caminho tem coração? Se tiver, então é bom; se não tiver, não terá utilidade”. Tal pensamento demonstra que é de suma importância nutrir sentimentos positivos em relação às atividades, na maioria das vezes, rotineiras, exercidas no trabalho. É necessário, portanto, estar com o “coração no trabalho”.

Adicionalmente, para alcançar os objetivos e/ou metas, as organizações necessitam de profissionais com conhecimentos específicos, que participem efetivamente, de maneira eficaz e eficiente, de toda a estrutura organizacional, sendo uma importante competência para um secretário executivo. Covey (2002, p. 289) descreve três tipos de competências indispensáveis para conviver num ambiente corporativo:

- a) *competência técnica*: o conhecimento e a habilidade de conseguir os resultados a que se propôs; a habilidade de analisar exaustivamente os problemas e procurar novas alternativas;
- b) *competência conceitual*: a habilidade de ter uma visão ampla das questões tratadas, de examinar premissas e mudar perspectivas;
- c) *competência interdependente*: a habilidade de interagir com eficácia com os outros, incluindo a habilidade de ouvir, comunicar, obter terceiras alternativas, criar acordos e trabalhar no sentido de soluções sinérgicas; a habilidade de ver e operar com eficácia e de modo cooperativo em organizações e sistemas.

Contudo, lidar com emoções é uma tarefa fundamental para desenvolver uma carreira profissional promissora (RESENDE, 2008). A inteligência emocional é, por conseguinte, uma ferramenta importante a ser trabalhada, no entanto é preciso primeiramente entender o que são emoções.

De acordo com Goleman (1995, p. 20), “todas as emoções são, em essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamentos instantâneos que visam a lidar com a vida”. Desse modo, conforme cada situação a que se é exposto, resulta uma reação, positiva ou negativa, isso é, um agir imediato, que, trabalhado de forma adequada com a inteligência emocional, trará o equilíbrio das emoções para que se possam alcançar os objetivos desejados na área pessoal e, conseqüentemente, profissional.

Elas têm uma função de descarga e servem para restabelecer o nosso equilíbrio interior, quando novos dados vêm pôr em causa as estruturas presentes (PIERSON, 2002, p. 34).

Indubitavelmente, as emoções são responsáveis por mudanças tanto na vida pessoal como na profissional. A inteligência emocional nesse aspecto é de grande importância para se adequar às mais diversas situações. Conforme Natalense (1998), a profissão secretarial tem origens muito antigas, necessitando de constante atualização e adaptação. Desse modo, ele precisa se adaptar a essas mudanças (CASTELO, 2007). Sendo assim, lidar com a pressão e com o controle das emoções é uma tarefa primordial para o secretário.

Ao se falar de emoções, sobre as influências na vida pessoal e profissional, Goleman (1995, 1998), Goleman et al. (2002), Bar-On e Parker (2002) fazem uma abordagem ampla, com resultados de estudos e pesquisas sobre o que os autores batizam de inteligência emocional, asseverando que não só a razão tem importância dentro do mundo do trabalho.

De acordo com Goleman (1995), a inteligência emocional é um conceito novo, ao contrário do quociente intelectual. Este corresponde ao índice do nível mental do indivíduo, obtido pela relação entre a idade mental, dada por suas habilidades habituais a certa idade, e a idade real, cronológica. O quociente intelectual médio equivale a cem, com a idade mental correspondendo à idade cronológica. Abaixo de cem, começam as escalas de retardo ou rebaixamento intelectual; acima de cem, as escalas dos superdotados até a genialidade.

Conforme Garder (apud MIRANDA, 1999), nos testes de quociente intelectual realizados a percepção criativa e holística não era observada. Goleman (1995, p. 46) acrescenta que a capacidade de se motivar, de persistir nos objetivos; de controlar impulsos, de ser otimista, estar em equilíbrio, de ser empático e autoconfiante, mostra a relevância do contexto da inteligência emocional no ambiente de trabalho.

O profissional de secretariado executivo encontra-se, dentro de uma organização, em níveis decisórios, sejam de base, sejam nos mais altos níveis gerenciais. Portanto, esse profissional precisa estar preparado emocionalmente para lidar com a pressão que a função

exige. O autocontrole, a postura ética, entre outros, são aspectos relevantes da profissão.

Segundo Garcia e D'Élia (2005), a inteligência emocional é uma nova competência que pode fazer a diferença para os profissionais, pois influi na qualidade dos relacionamentos, no equilíbrio das emoções e na capacidade de lidar com conflitos. Por isso, saber lidar com conflitos é essencial para o profissional de secretariado executivo, pois ele é o elo entre as hierarquias de uma organização, além de fazer parte de centros decisórios (SILVA, 2006).

Goleman (apud MIRANDA, 1999, p. 96) destaca que a “diferença quociente intelectual está nas aptidões aqui chamadas de inteligência emocional, que incluem autocontrole, zelo e persistência”. Além disso, são muitas as variáveis, as habilidades necessárias para alcançar o sucesso. Muitas pessoas acreditam que somente com a razão é que irão obter resultados satisfatórios na tomada de decisões, porém, pesquisas comprovam que a razão desprovida da emoção torna esse processo praticamente impossível. Destaca Goleman (1995, p. 46) que

[...] o quociente intelectual contribui com cerca de 20% para os fatores que determinam o sucesso na vida, o que deixa os 80% restantes por conta de outras variáveis (GOLEMAN, 1995, p. 46).

Da mesma forma, Garcia e D'Élia (2005, p. 85) concordam que o quociente emocional representa 80% nas possibilidades de sucesso e felicidade nas relações humanas, no trabalho e na vida pessoal. Entretanto, o quociente intelectual é imutável e genético, enquanto o

quociente emocional pode ser aprendido em qualquer idade e ajuda a manter o emprego e a conquistar promoções (GARCIA; D'ELIA, 2005, p. 85).

A inteligência emocional é, portanto, um conceito que se agrega ao quociente emocional. A questão não é que se deva excluir dos processos decisórios do dia a dia a razão, mas que é necessário utilizá-la de forma equilibrada com a emoção. Razão e emoção balanceadas determinarão pequenas ações que farão a diferença em várias situações, como resolver problemas com colegas e chefias no trabalho, fazer críticas, observações e reivindicações, como se expressar, quando e como falar e agir em reuniões e encontros de negócios, saber quando se devem compartilhar informações confidenciais, como negociar com clientes e fornecedores, entre outras ações que só ajudarão a manter a inter-relação e ajudar outras pessoas, a fim de conquistar novos desafios, promoções e sucesso na gestão secretarial.

É preciso, portanto, fazer com que as emoções trabalhem a favor, ditando comportamento e raciocínio, com o objetivo de maximizar resultados e minimizar zonas de conflitos especialmente para os profissionais de secretariado. Exemplifica Rêgo (2006, p. 8) que além de ser imprescindível fazer com que as emoções trabalhem a favor dos objetivos de cada pessoa, se um profissional que precisa fazer uma apresentação está ansioso souber usar a inteligência emocional, irá reprimir o pensamento destrutivo, usar técnicas de relaxamento e ficará tranquilo e confiante.

Estar sempre motivado e não desistir dos objetivos traçados, mesmo diante das dificuldades; controlar certas reações e conter a ansiedade são algumas características da inteligência emocional. Nesse aspecto, Resende (2008, p. 2) comenta que

as grandes corporações estão cientes dos benefícios da inteligência emocional [...] e por isso, as pessoas que sabem controlar suas emoções são as que obtêm mais sucesso na vida.

Uma das maneiras de compreender a importância da inteligência emocional é analisando as suas habilidades. Para Goleman (1995, 2002), são cinco as habilidades da inteligência emocional: autoconsciência, gerenciar as emoções, motivação, empatia e habilidades sociais.

A autoconsciência, na visão de Goleman et al. (2002), é a capacidade de perceber o que cada um está sentindo em cada momento da vida. Ter consciência é ser capaz de compreender-se, monitorar-se e observar-se em ação para que se possa influenciar as próprias emoções e ajudá-las a funcionarem de forma benéfica.

Controlar as emoções significa algo bastante diferente de sufocá-las; significa compreendê-las e usar essa compreensão para modificar a situação em seu benefício. Para que se entenda essa habilidade, Rêgo (2006, p. 11) explica que o gerenciamento das emoções na carreira secretarial é fundamental, como, por exemplo, a tomada de consciência de seu sentimento emocional; depois, levantar, parar um pouco enquanto ouve os argumentos contrários, beber um pouco de água, para ganhar tempo e tentar se

acalmar, gerenciando as emoções, não as sufocando, mas controlando-as com consciência do que faz o certo.

Com o controle das emoções, a motivação é outra habilidade importante. De acordo com Goleman (1995), a motivação é uma tendência emocional que guia ou facilita o alcance de metas. O otimismo é muito importante, pois sempre haverá obstáculos a serem vencidos na vida no âmbito profissional e também pessoal.

Medeiros e Hernandez (2004) definem a motivação como um conjunto de fatores que despertam e/ou dirigem o comportamento, ou que incluem o incentivo, que é um objeto ou um fato capaz de remover o estado de impulso, restabelecendo o equilíbrio da organização. A motivação é, portanto, essencial para que se continue a batalha da sobrevivência, para ter resultados. O profissional de secretariado é motivado apesar de trabalhar, muitas vezes, sob pressão de seus gerentes e diretores que cobram resultados constantemente. Sem o controle das emoções dificilmente a gestão secretarial será eficaz.

Outra habilidade da inteligência emocional é, segundo Goleman (1995, 1998), a empatia. Compreender e colocar-se no lugar das outras pessoas. A capacidade de percepção dos sentimentos, necessidades e preocupações dos demais. A empatia, para o profissional de secretário executivo, é uma habilidade de grande utilidade, que resulta em ações positivas nas negociações porque esse profissional tem contato com vários níveis hierárquicos de uma empresa e também contatos fora da organização, com clientes e fornecedores. É preciso,

portanto, a empatia, para negociar e obter resultados satisfatórios para todas as partes.

Por fim, as habilidades ou aptidões sociais, segundo Goleman (1998), Goleman, Boyatzis e Mckee (2002), são importantes para induzir os outros às respostas desejáveis. As competências para lidar de forma habilidosa com as emoções de outra pessoa são citadas por Goleman (1998):

- a) *influência*: aplicar táticas eficazes de persuasão para atingir as metas desejadas;
- b) *comunicação*: enviar mensagens claras e convincentes para ser compreendido;
- c) *gerenciamento de conflito*: negociar e resolver possíveis desacordos;
- d) *liderança*: inspirar e guiar outras pessoas e/ou grupos na busca de um objetivo;
- e) *catalisador de mudanças*: iniciar, promover ou gerenciar mudanças.

Enfim, pode-se notar que a inteligência emocional influencia na gestão secretarial a fim de contribuir para uma carreira profissional promissora. Há que se destacar, contudo, que por mais que esse profissional tenha capacidade de liderança, poder decisório junto aos executivos, o secretário executivo ainda tem muitos degraus para crescer profissionalmente e mostrar o potencial na organização. Há muitos profissionais que se destacam nessa área, mostrando realmente que são capazes de evoluir e de quebrar os paradigmas por meio de suas ações, competências e habilidades.

Considerações finais

Atualmente, o profissional secretarial é mais autônomo, exerce sua função utilizando-se de ideias, ações, atitudes próprias, estruturado em sua formação superior ou técnica e encontra na tecnologia uma aliada para agilizar e qualificar seu trabalho. Entretanto, o secretário executivo necessita continuar trabalhando para eliminar os tabus de desmerecimento, erroneamente caracterizados pela história e que ainda têm muita força na contemporaneidade. Dominar as funções secretariais, a tecnologia que informatizou as ferramentas de trabalho, comunicar-se em outros idiomas, redigir textos profissionais adequados à linguagem empresarial são habilidades essenciais para o exercício da profissão de secretariado. O bom relacionamento interpessoal, a habilidade de negociação, liderança e motivação tornam o secretário um profissional ainda mais completo e desejado, sobretudo nas organizações.

A postura ética, a confiabilidade, a proatividade, a assertividade, o pensamento sistêmico e estratégico, mediante o conhecimento dos objetivos da companhia e da busca por resultados positivos leva o secretário a garantir sua empregabilidade, além de galgar novos cargos dentro da organização.

Além disso, saber adequar-se a qualquer tipo de mudança é fundamental para progredir, ainda mais quando tempo vale muito dinheiro. Um profissional de secretariado emocionalmente maduro trabalha com prioridades e foca-se nos problemas e em suas soluções, concentrando os seus esforços para maximizar os seus resultados nas organizações.

Nesse sentido, o desempenho de uma empresa é afetado pelo nível de tensão gerado pelo clima organizacional e pelos problemas de cada profissional. Isso significa, no entanto, que enfrentar contratempos depende da forma de lidar com cada situação e do peso que é atribuído a esses conflitos. É imprescindível ao profissional de secretariado estar em equilíbrio emocional para que resultados satisfatórios sejam alcançados e que saiba separar sua vida pessoal da vida profissional.

Convém observar, por fim, que o presente trabalho se apresenta como uma contribuição para uma reflexão, com a possibilidade de abrir novas discussões sobre a gestão secretarial relacionada às transformações intelectuais e ao equilíbrio das emoções no exercício profissional do secretariado executivo nas organizações.

Secretarial Management: the evolution of the roles of the secretary professional and the effectiveness of the emotional intelligence in work processes

Abstract

This assignment aims to promote the analysis of the secretarial roles, relating them to the changes which have come over time. The text proposes to make a short retrospective about the remarkable evolution of the secretarial activities. These activities went through many and hard changes. The emotional intelligence is analyzed which is of great relevance to practice the profession and to monitor the changes requested to the professional profile. Therefore, this article of bibliographical revision discusses the

secretarial management and the intellectual and emotional abilities, based on the beginnings, to understand it in a current context and also how it heads to the future. Finally, this study does not intend to exhaust the subject, but to raise other questions in order to “break” the pattern and seek to increase the values of the secretarial profession inside and outside the companies.

Keywords: Secretarial profile. Evolution of the secretarial functions. Emotional intelligence.

Referências

- AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio. *Secretária: um guia prático*. 6. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2006.
- BAR-ON, Reuven; PARKER, James D. A. *Manual de inteligência emocional: teoria e aplicação em casa, na escola e no trabalho*. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- CANFIELD, Jack; MILLER, Jacqueline. *Coração no trabalho: a inteligência emocional na atividade profissional*. 2. ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1998.
- CASTELO, Márcia Janaina. *A formação acadêmica e a atuação profissional do secretário executivo*. 2007. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_consec_3lugar.pdf>. Acesso em: 18 set. 2010.
- COVEY, Stephen R. *Liderança baseada em princípios*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. *Secretária executiva*. São Paulo: IOB Thompson, 2005.
- GOLEMAN, Daniel. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- _____. *Trabalhando com a inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.
- _____.; BOYATZIS, Richard; MCKEE, Annie. *O poder da inteligência emocional: a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia*. 54. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- GUIMARÃES, Marcio Eustaquio. *O livro azul da secretária moderna*. 22. ed. São Paulo: Erica, 2005.
- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da secretária*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- MIRANDA, Roberto Lira. *Além da inteligência emocional: uso integral das aptidões cerebrais no aprendizado, no trabalho e na vida*. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- NATALENSE, Maria Liana Castro. *Secretária executiva: manual prático*. São Paulo: IOB, 1995.
- _____. *A secretária do futuro*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- NONATO JÚNIOR, Raimundo. *Epistemologia e teoria de conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria*. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.
- PIERSON, Marie-Louise. *A inteligência relacional*. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.
- RÊGO, Cláudia C. De Azevedo Brunelli. *Ética e gerenciamento das emoções: saberes essenciais ao sucesso do secretário executivo*. 2006. Disponível em: <www.artigos.com/artigos/humanas/sucesso-e-motivacao/etica-e-gerenciamento-das-emocoes:-saberes-essenciais-ao-sucesso-do-secretario-executivo-904/artigo/>. Acesso em: 4 ago. 2010.
- RESENDE, Marcia. *Inteligência emocional conduz ao sucesso*. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/informativo/inteligencia-emocional-conduz-ao-sucesso/16128/>>. Acesso em: 5 ago. 2010.
- SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do estribo ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- SILVA, Grazielle Grace da. *Os reflexos da qualificação para a profissão de secretário executivo*. 2006. Disponível em: <<http://www>>

fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_graziele_grace_da_silva.pdf>. Acesso em: 18 set. 2010.

VEIGA, Denize Rachel. *Guia de secretariado: técnicas e comportamento*. 2. ed. São Paulo: Érica, 2009.