

Ensino superior e atuação profissional: a visão social acerca do Secretariado Executivo

Marina Faé*, Menuza Cristina Machado**, Josete Alzira Passamani Stocco***

Resumo

O profissional de Secretariado, pelo perfil que desenvolveu ao longo do tempo, deixou de realizar somente tarefas simples e técnicas, assumindo um novo papel nas organizações. Os secretários desenvolveram suas habilidades técnicas e intelectuais, suas competências, buscaram uma formação acadêmica e, atualmente, executam tarefas que estão acerca dos conceitos gerenciais. Além disso, com o passar do tempo, ocorreu uma significativa mudança no perfil profissional esperado dos secretários executivos e com isso, a atividade secretarial encontra-se em constante ascensão. Entretanto, mesmo com toda essa evolução, a sociedade ainda tem uma visão distorcida da atuação desses profissionais, sendo suscetível a não ver a função com a importância que deveria ser vista. É justamente esse esclarecimento que se busca com este artigo: o porquê essa visão existe e ainda persiste; além de tentar compreender as reais motivações que levam as populações em geral a considerar a atuação secretarial dessa forma.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Atuação profissional. Visão social.

Introdução

Com o intuito de aprofundar os conhecimentos, busca-se, com este artigo, entender qual é a visão e a percepção que a sociedade tem sobre a formação em Secretariado Executivo. Pretende-se solucionar tal questionamento por meio de pesquisa realizada com pessoas que atuam na área secretarial, mas que não possuem formação para tal.

Os objetivos principais deste trabalho, além da busca de conhecimento, são entender a visão social da profissão secretarial e, dessa forma, entender melhor o meio e a área de atuação após o término da formação em Secretariado. Pretende-se, também, comparar a atuação do secretário que não possui formação com o perfil do profissional formado em Secretariado Executivo.

Para um melhor entendimento, subdividiu-se este artigo. Primeiramente, apresenta-se um histórico da evolução da profissão; posteriormente, discorre-se

* Acadêmica do V Nível do curso de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo. *E-mail:* 121063@upf.br;

** Acadêmica do V Nível do curso de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo. *E-mail:* 122479@upf.br

*** Mestre em Educação pela UPF (2005), Especialista em Gestão Secretarial/UPF (2007), Especialista em EAD/UPF (2002), Graduada em Secretariado Executivo Bilíngue/UPF (2000). Professora e coordenadora do curso de Secretariado Executivo da Universidade de Passo Fundo. *E-mail:* josete@upf.br

sobre o perfil esperado desse profissional ao longo do tempo; em seguida, expõe-se a motivação dessa pesquisa e a sua metodologia. Logo após, demonstram-se os dados obtidos por meio da pesquisa e as considerações finais acerca do trabalho.

Origem e evolução da profissão

A profissão secretarial evoluiu muito no decorrer da história. Originou-se na Era Egípcia com os escribas, que podem ser chamados de primeiros secretários. Esses, para conseguirem a formação, frequentavam importantes escolas para adquirir conhecimento suficiente e tornarem-se parte da classe oficial culta daquela época. Desse modo, os escribas adquiriram autonomia e tinham a possibilidade de ocupar os mais elevados cargos públicos. (DURANTE, 2010, p. 10).

Os escribas eram respeitados por toda a sociedade pela sua intelectualidade, conhecimento cultural e devido ao fato de serem os responsáveis por manter o conhecimento através da escrita. São várias as profissões que se identificam com as funções do escriba, mas um atributo relaciona estritamente esse com o profissional secretário: “Pela diversidade de conhecimentos, tal profissão poderia honrar a origem de muitas outras na atualidade, mas uma das práticas do Escriba define-se como, particularmente, ligada ao Secretariado: a assessoria direta ao seu superior, principalmente na escrita.” (SABINO; ROCHA, 2004, p. 5).

A escrita egípcia era composta por pequenas figuras que tinham diversas representações de situações e objetos.

Com o passar do tempo, a escrita egípcia foi simplificada e o povo também pôde aprendê-la. No entanto, ocorreu uma grande mudança que alterou a importância da profissão naquela época.

A classe dos escribas foi enfraquecida e dividiu-se em dois grupos. No primeiro, permaneceram os escribas que continuaram em posição de destaque, como professores, filósofos e escritores devido ao seu domínio intelectual e vasta cultura. No segundo grupo ficaram os escribas prisioneiros de guerra, submissos e explorados, recebiam e executavam ordens de seus superiores, restringindo-se à atividade de copista. (DURANTE, 2010, p. 9, 10).

Assim, os escribas que antes eram profissionais renomados passaram a ter que pedir autorização a seus superiores para tomarem iniciativas e exerciam somente atividades que lhes eram solicitadas. Passaram a exercer uma função completamente operacional e submissa. “Esses fatos, de certa forma, explicam o porquê da profissão ainda hoje ser vista como excessivamente técnica e pragmática, desconsiderando toda sua evolução ao longo da história.” (DURANTE, 2010, p. 10).

A evolução da profissão começou junto com a Revolução Industrial. Nessa época, foram criadas as primeiras máquinas e aparelhos tecnológicos, necessitando-se do auxílio e manuseio de profissionais que tinham grandes conhecimentos e domínio da escrita para desempenhar funções administrativas. Foi retomado então o reconhecimento pelos primeiros secretários: os escribas.

Eram os homens que dominavam o mercado de trabalho e cuidavam do sustento da família. A partir da I Guerra

Mundial, os homens tiveram de servir na Guerra e a mão de obra masculina tornou-se escassa. As mulheres que, até o momento, apenas cuidavam da organização do lar e dos afazeres domésticos, tiveram que ingressar no mercado de trabalho, ganhando espaço, principalmente, nas indústrias têxteis. As qualidades das mulheres não tardaram a serem notadas e logo conquistaram seu espaço também nos cargos administrativos das empresas, sobretudo por terem um perfil organizado. As mulheres passaram assim, a assumir o papel de secretárias:

Um fato histórico confirma o reconhecimento da profissão como restrita para mulheres: em homenagem ao centenário do nascimento de Lilian Sholes (primeira datilógrafa), as indústrias fabricantes de máquinas de escrever organizaram em 1950 o primeiro concurso de datilógrafos (uma das inúmeras denominações que o secretário ganharia ao longo de sua história). Dada a presença maciça de mulheres ao concurso realizado em 30 de setembro, instaurou-se o Dia da Secretária. (SABINO; ROCHA, 2004, p. 8).

Atualmente, a profissão que se encontra em constante ascensão, busca o reconhecimento social. Nas organizações, a visão da atuação secretarial já mudou: o gerente e a secretária ou secretário passaram a formar uma equipe, onde ambos trabalham juntos para atingir os objetivos da empresa. Além disso, vários outros avanços já foram feitos em prol dos secretários executivos, como a regulamentação da profissão, o fortalecimento da classe e a crescente formação da figura masculina na área de secretariado executivo.

Secretário executivo: ascensão do perfil profissional

Constantemente, deparamo-nos com a evolução em diversos aspectos de nosso cotidiano, bem como, sentimos os seus efeitos sobre nossas atividades mais rotineiras. Sob essa perspectiva, percebe-se que o mesmo ocorreu com a atividade secretarial e com o perfil necessário para quem deseja desenvolvê-la.

“Começamos a perceber a atuação do secretário na estrutura empresarial brasileira, a partir dos anos 50. Naquela época, o seu papel limitava-se a executar algumas das técnicas secretariais como taquigrafia, datilografia, arquivo, atendimento telefônico e anotação de recados”. (NATALENSE, 1995, p. 1).

Nessa época, via-se a atuação secretarial de maneira extremamente técnica, sendo definida como uma função de características basicamente femininas. “Nesta mesma linha, o requisito fundamental para exercê-la é um conjunto de características ditas de personalidade feminina como paciência, dedicação, tolerância, capacidade de dissimulação, compreensão, disponibilidade, calma, simpatia, discrição, charme, feminilidade.” (NATALENSE, 1995, p. 2).

A boa aparência era outra característica largamente analisada nas candidatas que pretendiam desenvolver atividades secretariais. Geralmente, ter boa aparência ou ser apresentável é um dos principais requisitos que devem ser preenchidos para que se possa ocupar a vaga. Nesse sentido, atualmente, percebe-se que houve melhorias, pois as secretá-

rias executivas conseguiram demonstrar ao longo de tempo que suas competências técnicas e intelectuais podem e devem sobrepor seu estereótipo físico.

Também nesse período, intensificou-se a visão negativa e distorcida da atividade secretarial. Em geral, pensava-se (e, infelizmente, ainda se pensa) que o secretário é um profissional que deve desempenhar toda e qualquer função que a lhe for solicitada, até mesmo aquelas que tratam de questões particulares da chefia. Crê-se, ainda, que a secretária por sua atuação, entre outras coisas, não possui horário definido de trabalho e está sempre à disposição de seus superiores e da organização.

Essa visão distorcida e negativa do trabalho do secretário, em alguns casos, persiste até hoje. Porém, juntamente com a evolução, por volta dos anos de 1990, ocorreu uma mudança no perfil e na atuação secretarial e também um novo posicionamento do secretário executivo dentro das organizações. Iniciou-se, então, a forma de trabalho em equipes e, assim, a atuação da secretária passou a ser mais notável. Nesse mesmo período, também surgiu um maior número de cursos de graduação na área.

Conjuntamente com a evolução das funções secretariais, passou-se a exigir um perfil diferenciado dos profissionais nessa área. A partir dessa nova forma de trabalho em equipes, se fez necessário profissionais secretários mais capacitados tecnicamente, mais atuantes e dinâmicos. “A secretária é uma profissional que deve estar perfeitamente disposta a aceitar constantes mudanças e usar de muita flexibilidade para executar seu trabalho.” (NATALENSE, p. 10, 1995).

Seguindo essa perspectiva, de maneira lenta, porém gradual, o secretário continua, com o passar dos anos, buscando firmar seu espaço e sua importância dentro das organizações. Durante essa trajetória importantes avanços são alcançados, dentre eles a regulamentação da profissão em nosso país.

Com o crescimento, a categoria se organizou em entidades no Brasil cuja primeira conquista foi a Lei 6.556, de 5 de setembro de 1978, que dispõe sobre a atividade de secretário. [...] O reconhecimento do secretariado como profissão ocorreu sete anos depois, por meio da Lei 7.377 de 30 de setembro de 1985, que também define o enquadramento funcional do secretário executivo e do técnico em secretariado, bem como as atribuições de cada um. (DURANTE, 2010, p. 11 e 13).

Com o passar do tempo, o secretário alcançou importante reconhecimento e notabilidade para sua função e seu trabalho, se comparado ao início da profissão. Entretanto, ainda ocorre, frequentemente, o pensamento distorcido acerca da função e da profissão secretarial. Em relação ao perfil e à visão atuais do secretário executivo, temos o que apresentam Portela e Schumacher:

A atuação do secretário nas instituições, portanto, é hoje, e mais do que nunca, marcada pela confiança e pela ética, pois se espera dele o compromisso com a fidedignidade da informação, com a lisura nos procedimentos, com a retidão nas atitudes e com a qualidade solidária nos relacionamentos (2009, p. 76).

Dessa forma, o secretário executivo deve desenvolver seu perfil buscando ser proativo, participativo, comprometido, tendo uma visão geral da organização, tendo excelente capacitação técnica, de-

envolvendo constantemente múltiplas e diversas competências e, principalmente, deve sempre agir visando à eficiência e à eficácia de seu trabalho e daquilo que originar.

Metodologia de pesquisa

Com o objetivo de compreender qual a visão que a sociedade tem atualmente do profissional de Secretariado, realizou-se uma pesquisa de campo e seus dados foram apresentados em forma de texto, para explicitá-los de maneira simples e com fácil entendimento.

Inicialmente, foi realizado um estudo bibliográfico, no qual foi possível adquirir um pouco mais de conhecimento na área secretarial, definir os objetivos da pesquisa e viabilizar o melhor modo de coletar os dados necessários para tal.

Por ser necessária uma delimitação de perfil de profissionais que deveriam responder à pesquisa, optou-se por enviá-los a profissionais que atuam na área secretarial, mas que não possuem nenhuma formação técnica ou acadêmica para exercer a função. Os profissionais entrevistados atuam na área da saúde (clínicas médicas, odontológicas e multidisciplinares) ou em microempresas e empresas de pequeno porte.

Ocorreu então a elaboração do questionário. Primeiro, elencaram-se itens para identificação dos entrevistados com dados pessoais. Após, elaborou-se um questionário com seis questões que interrogavam o porquê esses profissionais atuavam na área secretarial, se tinham conhecimento do curso superior em Secretariado Executivo e se consideravam

relevante a formação específica na área. Finalizando, elaborou-se uma pergunta mais aberta, questionando de forma simples como acreditavam que a sociedade vê a profissão secretária.

Junto ao questionário, foi enviada uma carta de apresentação, explicando a proposta e o objetivo do trabalho que estava sendo realizado. Nessa, estava explícita a proposta da pesquisa, as instruções de preenchimento, de devolução e descrevia, também, o porquê seria importante a colaboração dos entrevistados para realização do presente artigo, bem como os agradecimentos. Além disso, afirmou-se que os dados coletados não seriam divulgados de forma individual para não expor os entrevistados.

O envio dos questionários ocorreu tanto via e-mail, como por meio das redes sociais (enviados com o consentimento dos entrevistados). Houve um percentual considerável de questionários que não retornaram. Conseguiu-se o consentimento de 58 profissionais para seu envio, porém, apenas 21 os reencaminharam devidamente preenchidos. Todos os questionários recebidos foram respondidos por profissionais do gênero feminino.

A análise dos questionários ocorreu em etapas. Separou-se os documentos recebidos em que os respondentes seguiram os critérios de preenchimento e houve semelhança nas respostas. Como o questionário foi elaborado com questões abertas, houve coleta de dados e esses foram transformados em informações. Os resultados da pesquisa estão devidamente descritos no texto a seguir.

Análise dos questionários

Por meio da análise dos questionários recebidos, percebe-se as mais diversas respostas, bem como os mais diversos ramos de atuação e atividades desempenhadas. Isso pode ter ocorrido pelo fato de o questionário ser aberto, o que possibilitava respostas mais amplas.

A questão que pretendia elencar qual era a função desempenhada por cada uma das profissionais entrevistadas obteve diferentes respostas. Solicitou-se que cada entrevistada respondesse para qual função foi contratada e qual era a função descrita em sua carteira de trabalho. Como resposta encontrou-se: faturista, secretária, auxiliar de dentista, auxiliar e auxiliar de escritório. Desse ponto, pôde-se analisar que apesar de as ações desempenhadas compreenderem os conhecimentos e técnicas secretariais, não existe um consenso em relação à nomenclatura e à especificação das funções. A respeito disso, evidencia-se que, pelo fato das funções secretariais serem bastante amplas, caracteriza-se qualquer cargo que não tenha suas funções e atividades bem definidas como “secretárias”.

Posteriormente, as entrevistadas descreveram quais as atividades desempenhadas rotineiramente em seu ambiente de trabalho. Como resposta, apresentaram-se: recepção, digitação, faturamento, atendimento ao público, telefonista, compras de matéria-prima, servir café, limpeza, auxiliar o trabalho de outros setores, organização do ambiente de trabalho, efetuar pagamentos, controle de entradas e saídas de produtos, controle de estoque e da agenda dos supe-

riores, relatórios, elaboração de contratos e documentos, lançamentos na área contábil e fiscal, participação em processos licitatórios (pregões), entre outros.

A partir dessa questão, percebeu-se que, geralmente, as atividades desempenhadas pelas secretárias no ambiente de trabalho de sua área de atuação, independente de qual for, ainda são basicamente técnicas e, em alguns casos, podem se caracterizar até mesmo como desvio de função.

Quando se questiona quais os motivos que levaram as entrevistadas a trabalhar nessa área, encontram-se as mais diversas respostas. Entretanto, o que chama atenção é que praticamente todas as justificativas para essa escolha devem-se ao fato de ser uma área fácil de conseguir vaga e não exigir experiência prévia, além de considerarem essa atividade como algo que poderá representar experiência para um emprego futuro. As respondentes destacaram ainda que optaram por esse emprego pela necessidade financeira (geralmente, para bancar um curso superior de outra área) e apontaram que é um emprego temporário.

Na sequência, as entrevistadas foram questionadas se consideravam importante ter formação específica para atuar na área secretarial. Nessa questão, as respostas destacam que a formação é importante em qualquer profissão que se escolha, assim, também, na área secretarial, pois, segundo as entrevistadas, essa formação possibilita ao profissional uma atuação mais segura, eficiente e eficaz. Outro aspecto relevante é o fato de algumas respostas destacarem que embora não saibam exatamente o que é a

formação específica em Secretariado Executivo, consideram-na muito importante.

A última questão proposta pretendia responder ao questionamento fundamental desse trabalho. Perguntou-se para as entrevistadas como percebiam a visão que a sociedade tem a respeito da atividade secretarial. As respostas não foram muito diferentes do usual. Segundo as respondentes, a sociedade em geral ainda enxerga a atuação secretarial como uma função submissa e de pouco comprometimento e envolvimento técnico e intelectual. No entanto, também foi apontado que, nesse sentido, percebe-se uma melhoria lenta, porém contínua, sobre essa visão social da atividade. Possivelmente, tal melhoria se deva ao fato de cada vez mais as secretárias estarem se destacando no mercado de trabalho, demonstrando suas ótimas capacidades técnicas e intelectuais por meio do notável trabalho que vêm realizando.

Considerações finais

O propósito deste trabalho, de maneira geral, foi analisar e compreender qual a visão social acerca da profissão secretarial na contemporaneidade. Com auxílio bibliográfico, pode-se perceber que os estereótipos e preconceitos que estanciam ao redor da profissão são antigos, datando ainda da Era Egípcia. Desde então, muito se fez para esses paradigmas serem quebrados e a profissão deter a valorização merecida.

Pode-se notar, também, que o perfil profissional do Secretário Executivo evoluiu bastante e que, atualmente, os profissionais estão em constante busca

pelo aperfeiçoamento e formação para exercerem a função da melhor maneira possível. Os gestores já reconhecem a importância de um profissional capacitado e lhes atribuem distintas funções, de modo que o secretário tem autonomia suficiente para tomar decisões e ajudar a garantir o sucesso organizacional.

A partir da análise dos questionários, obtiveram-se dados semelhantes no que diz respeito à visão social que se tem sobre o Secretário Executivo. Os respondentes foram unânimes em avaliar a importância de um profissional com capacitação para atuar em uma organização. Em relação à formação acadêmica, percebe-se certa contradição, pois, ao mesmo tempo em que os respondentes e a sociedade em geral consideram a formação acadêmica em Secretariado Executivo bastante importante, são relativamente poucos os secretários que optam por uma graduação. Talvez isso se deva ao fato dos cursos de graduação na área ainda existirem, massivamente, como técnicos, ou então representarem menor prestígio e *status* do que as graduações em outras áreas.

As respostas ressaltaram que, embora a sociedade ainda considere as funções desses profissionais como submissas e sem grandes expectativas de crescimento, todos acreditam que a profissão abre muitas portas para o mercado de trabalho, sendo de extrema importância organizacional.

Em contrapartida, frisou-se bastante que a sociedade ainda tenha essa visão errônea do secretário pelo fato de não se ter muito conhecimento do atual perfil profissional e nem dos cursos superiores e tecnológicos que oferecem formação e capacitação.

Ao finalizar este trabalho de pesquisa e compilação de dados, percebe-se, como já ressaltado anteriormente, que a formação e a atuação específicas em Secretariado Executivo ainda dispõem de pouco prestígio e visibilidade para com a sociedade em geral. Embora este panorama siga melhorando ao longo dos anos.

Após encontrar a motivação desse pensamento atual sobre a profissão, verifica-se que, em grande parte, a responsabilidade dessa visão errônea e também da mudança desses paradigmas é de todos aqueles que de alguma forma se relacionam com a área de atuação secretarial.

Cabe, portanto, aos alunos valorizar, bem como divulgar positivamente a graduação que cursam e as atividades que desempenham ou irão desempenhar. Os docentes devem motivar seus alunos para que tenham uma visão mais correta sobre a profissão e que se dediquem verdadeiramente à graduação e, posteriormente, à sua profissão.

Além disso, é de suma responsabilidade dos graduandos e egressos demonstrar claramente e assegurar, por meio do desempenho de suas atividades laborais, os relevantes diferenciais que a formação específica em Secretariado Executivo proporciona. É dever dos secretários executivos diplomados, fiscalizar e exigir que a função seja desempenhada somente por aqueles que possuem formação específica para tal. Espera-se, portanto, que, pela soma de todos esses esforços, se possa conquistar maior visibilidade e respeito tanto para quem atua na área como para os cursos de graduação e o cargo de Secretário Executivo.

Higher education and professional practice: social vision about the executive secretariat

Abstract

The professional secretariat, through the profile that has developed over time, no longer only perform simple tasks and techniques, assuming a new role in organizations. The secretaries have developed their technical and intellectual skills, sought an academic background and currently performs tasks that are about management concepts. Moreover, with the passage of time, there was a significant change in the professional profile expected of executive secretaries and with it, the secretarial activity is constantly rising. However, even with all these developments, the company still has a distorted view of the performance of these professionals, being susceptible to the function not see the importance that should be seen. This is precisely what sought clarification with this article is: why this view exists and persists, in addition to trying to understand the real motivations that lead to general populations to consider the secretarial role this way.

Keywords: Executive Secretary. Professional practice. Social vision.

Referências

- DURANTE, D. G. *Tópicos especiais em técnicas de secretariado*. Curitiba: Iesde Brasil, 2010.
- NATALENSE, M. L. C. *Secretária executiva: manual prático*. São Paulo: Informações Objetivas, 1995.
- PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. (Coord.). *Gestão secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus, 2009.
- SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. *Secretariado: do escriba ao web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.