

DESMISTIFICANDO O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E CONHECENDO SUAS POTENCIALIDADES

POR KELMA DOS SANTOS MAIA





FICHA CATALOGRÁFICA

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Maia, Kelma dos Santos

Desmistificando o profissional de secretariado e conhecendo suas potencialidades [livro eletrônico] / por Kelma dos Santos Maia. -- Fortaleza, CE: Ed. da Autora, 2021.

PDF

Bibliografia.

ISBN 978-65-00-36359-3

1. Secretárias 2. Prática de escritório 3. Secretariado como profissão I. Título.

21-93882

CDD-651.3741

DADOS TÉCNICOS

Autoria:
Kelma dos Santos Maia

Diagramação:
Jefferson Sampaio de
Moura

Índices para catálogo sistemático:

1. Secretariado : Serviços de escritório 651.3741
Cibele Maria Dias - Bibliotecária - CRB-8/9427

MANIFESTO DOS SECRETÁRIOS INQUIETOS

Somos Secretários Inquietos!
Não nos conformamos com estereótipos,
não esperamos reconhecimento dos outros
pois sabemos o nosso valor.

Somos críticos, exigentes, antifrágéis.
Somos solucionadores de conflitos.
Nossa missão é facilitar processos, influenciar
vidas, transformar empresas.

Somos leais, enfrentamos desafios,
encantamos clientes
pois acreditamos de todo coração que
secretariar é fazer acontecer.

Por Kellen Torres



APRESENTAÇÃO

Por Jefferson Sampaio de Moura

Eu queria muito focar a minha escrita em tão somente apresentar o presente e-book, mas sinto uma necessidade íntima de conversar com a própria autora para falar da obra.

Querida Kelma, a sua paixão pelo secretariado é algo único. E muitas vezes, por nos perdermos em nossos medos, silenciemos essa paixão e deixamos de encantar outros corações, reside nesse silenciamento a possibilidade de construirmos uma nova realidade para a profissão que escolhemos para a vida.

Você rompeu esse muro e decidiu apresentar ao mundo a excelência secretarial, construindo um texto íntimo, simples, direto e objetivo que tem como público-alvo aquelas pessoas que ainda não conhecem a complexidade do secretariado. Acredito que este é o grande diferencial do presente e-book: falar com as pessoas que não estão no secretariado. Ainda que muitos tenham tentado, inclusive eu, escrever para fora exige um deslocar de olhar para falar o que muitos pensam ser óbvio ou intuitivo. É preciso fugir do óbvio para tocar as pessoas. Aliás, o óbvio também precisa ser dito.

Louvo aos céus pela sua vida e que a presente obra voe longe.

Para você leitor e leitora que baixou este e-book para ler, tenha em mente que a presente obra pode ser uma chave para rompimento de muros. Utilize-a com cuidado!



INTRODUÇÃO

Ser profissional de secretariado é amar servir ao próximo, assessorar em suas necessidades e contribuir para o seu sucesso, aplicando os conhecimentos adquiridos e construídos em sua formação e experiência profissional. É ser responsável e ético, que com zelo e tato têm contínuo aperfeiçoamento e atualização. É recorrer às suas habilidades com uma atitude positiva, tendo consciência que seu trabalho é para o bem do coletivo do qual ele também faz parte.

Naturalmente, desejamos e buscamos o reconhecimento de nosso trabalho, de modo que o percebam como sendo importante para os objetivos e metas organizacionais. Junto a isso, buscamos ainda o respeito e a compreensão do grande público no que se refere às possibilidades, capacidades e potenciais do trabalho do profissional de secretariado.

Sendo assim, o presente e-book pretende apresentar o profissional de secretariado valorizando suas potencialidades, capacidades e importância no contexto organizacional.

O QUE ESPERAR NESTE E-BOOK:

O presente material está dividido em 04 capítulos. No primeiro, trabalhamos a apresentação do profissional e seu crescimento com o passar do tempo. No segundo capítulo, trabalhamos com mais detalhes as competências por trás de seu trabalho de excelência. No terceiro capítulo, trabalhamos o detalhamento de responsabilidades mais comuns. No quarto capítulo, sinalizamos o que não é o secretariado para que não haja má compreensão do profissional.

CAPÍTULO 1

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DA ATUALIDADE



CAPÍTULO 1 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DA ATUALIDADE



A atuação do profissional de secretariado é reconhecida pela Lei nº 7377, de 30/09/1985, alterada pela Lei nº 9621 de 11/01/1996. A profissão tem evoluído e demonstrado relevância para o ambiente corporativo.

A tecnologia contribuiu e ainda contribui para essa renovação profissional que vem se fortalecendo e ganhando mais espaço no mercado de trabalho. Tem sido uma grande oportunidade de assumir novas responsabilidades, adquirir novos conhecimentos, habilidades e atitudes, de modo a atingir a formação necessária para a prática da profissão.

Nesse sentido, o profissional de secretariado da atualidade vem em evolução contínua. No passado, era um profissional mais operacional com responsabilidades mais restritas. Já na atualidade, com toda a complexidade de suas atribuições, tornou-se um profissional capacitado a agir de forma operacional, tática e estratégica, não deixando de enfatizar que suas ações operacionais são de suma importância tanto quanto as ações táticas e estratégicas.

O profissional de secretariado da atualidade vem em evolução contínua. No passado, era um profissional mais operacional com responsabilidades mais restritas. Já na atualidade, com toda a complexidade de suas atribuições, tornou-se um profissional capacitado a agir de forma operacional, tática e estratégica.



CAPÍTULO 1

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DA ATUALIDADE



Tarefas mais rotineiras ou não, simples ou complexas, presencial ou a distância, exigem do profissional de secretariado um olhar mais estratégico, capaz de antever problemas ou identificar o mau uso do tempo e ter uma tomada de decisão mais assertiva. Ferramentas para facilitar a execução de tarefas e as tomadas de decisões são de uso constante para o profissional de secretariado. Por exemplo, na atualidade muitas ferramentas de reuniões on-line fazem parte das rotinas de um(a) secretário(a). Tudo isso porque é um profissional que desloca o olhar, tem empatia, trabalhando de modo não intuitivo, já que é capacitado e detêm conhecimentos, habilidades e atitudes demandadas pelo mundo do trabalho e desenvolvidos no decorrer de sua formação profissional.

Tanto no passado como na atualidade o perfil do profissional de secretariado tem residido na necessidade de ser multifuncional para garantir a abrangência de suas ações como um diferencial competitivo. Percebe-se com frequência a exigência de uma maior variedade de conhecimentos para o exercício da profissão. Sendo assim, o profissional que busca manter uma atualização constante de conhecimentos técnicos e comportamentais, eleva-se na sua capacitação profissional.

Atualmente, o profissional de secretariado dispõe de uma formação que o possibilita atuar como gestor, empreendedor, assessor e consultor. Gestor ao exercer funções gerenciais como planejar, organizar e implantar processos ou projetos. Empreendedor ao aplicar sua capacidade crítica, reflexiva e criativa. Assessor ao ser multiplicador e executor, atendendo às necessidades do executivo e da instituição. Consultor ao trabalhar com a cultura da empresa.

CAPÍTULO 1 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DA ATUALIDADE



Compreender a complexidade do papel, da prática e do potencial que um profissional de secretariado pode alcançar, gerando valor e resultado baseado nos objetivos, missão, e valores da organização é um conhecimento que beneficia tanto o profissional de secretariado como a instituição e seus gestores. Permite um melhor aproveitamento e valorização do profissional como possibilita à instituição fazer bom uso das competências desse profissional que atua por vezes na alta performance.

O profissional de secretariado mantém-se atento aos novos conhecimentos, usa o bom senso, boa imagem e a ética para transmitir a confiança em todas as suas atribuições.

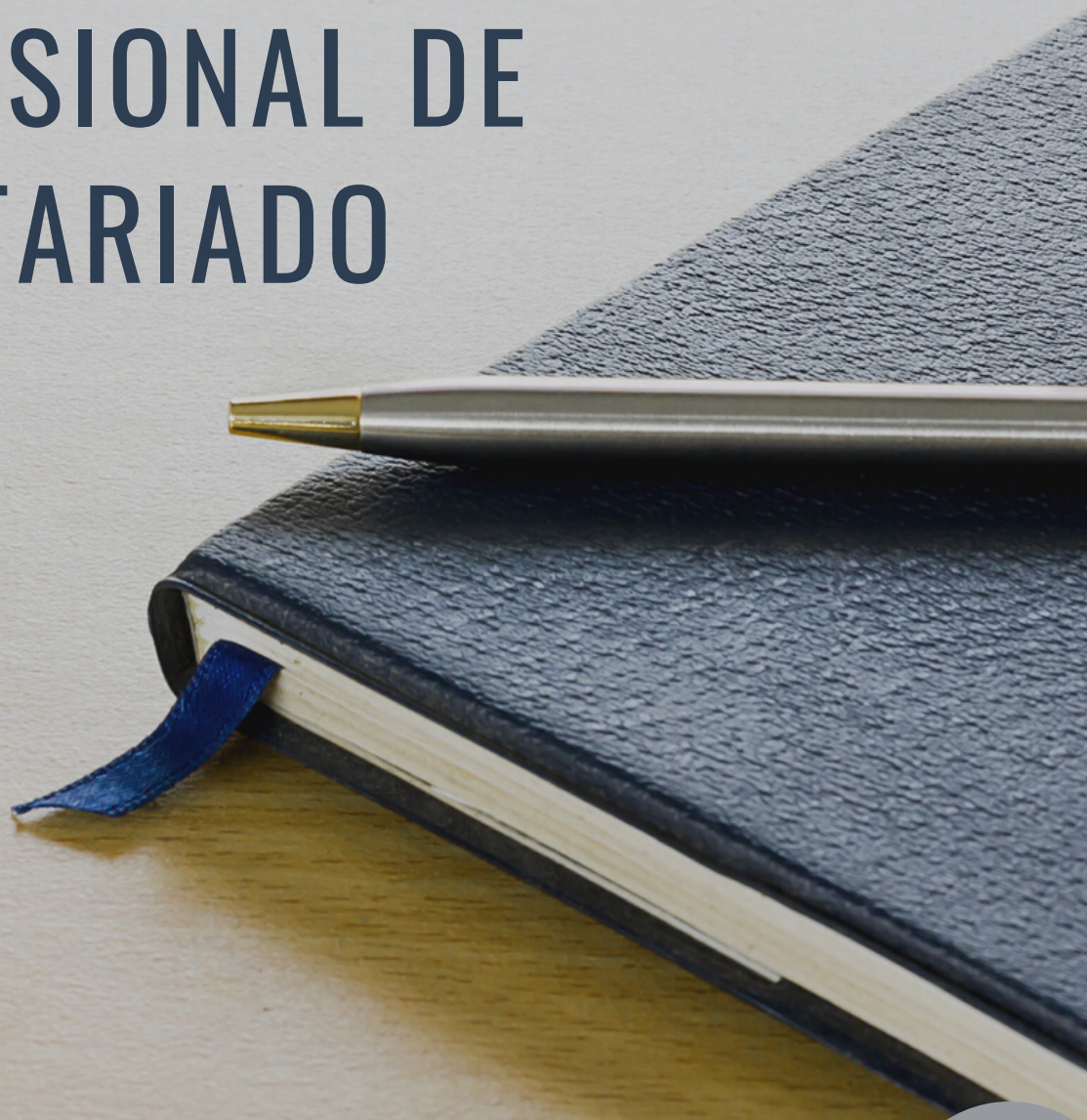
Numa visão geral, o profissional de secretariado é um agente facilitador, responsável pela conquista dos resultados da organização e executivo. As mudanças ocorridas no perfil desse profissional aumenta a sua parceria com o executivo e o auxilia na tomada de decisões, materializando o que já dizia o ditado: ao lado de um grande executivo sempre há um profissional de secretariado de excelência. **A conta é simples!**

A profissão de secretária é a terceira que mais cresce no mundo, segundo a ONU

[Clique aqui](#) e leia a reportagem do Canal Digital Metrôpoles.

CAPÍTULO 2

CONHECENDO MAIS DETALHADAMENTE O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO



CAPÍTULO 2 CONHECENDO MAIS DETALHADAMENTE O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO



De forma simples, podemos compreender as competências secretariais como um conjunto de habilidades que o profissional precisa dominar para assessorar e realizar aquilo que está sob sua responsabilidade profissional.

Conforme Fleury e Fleury (2001, p. 188), a competência se caracteriza como "um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo".

Para a organização é essencial conhecer as competências do profissional que integra o seu time de colaboradores, pois possibilita avaliar se ele tem as qualificações necessárias para desempenhar os papéis solicitados por ela da melhor maneira possível, já que entendemos que organizações fortes buscam profissionais competentes que além de dominarem os conhecimentos específicos da área, saibam aplicá-los às situações diversas, sejam rotineiras ou extraordinárias.

Passemos agora a detalhar e destacar as competências do profissional de secretariado mais especificamente.

Para a organização é essencial conhecer as competências do profissional que integra o seu time de colaboradores, pois possibilita avaliar se ele tem as qualificações necessárias para desempenhar os papéis solicitados.

CAPÍTULO 2

CONHECENDO MAIS DETALHADAMENTE O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO



CONHECIMENTOS: SABER

Novas necessidades geram a demanda por novos conhecimentos. Em uma análise mais ampla, percebe-se que são os profissionais em constante atualização que estão mais capacitados para execução de suas funções, obtendo maiores resultados.

Nesse sentido, a constante atualização profissional é uma característica cada vez mais demandada pelo mundo do trabalho. Sendo assim, recomendamos que a formação acadêmica regulamentada e o registro profissional sejam requeridos pelas organizações, não só para o cumprimento legal, mas para trazer maior segurança para ambas as partes em um contrato de trabalho.

A lista ao lado, apresenta as habilidades e competências, desenvolvidas na formação profissional que possibilitam uma atuação estratégica para além das demandas básicas organizacionais. Nesse sentido, é fundamental que a organização esteja atenta à multiplicidade da formação secretarial, de modo a abrir espaço para o profissional ser sua melhor versão; do mesmo modo, é importante que este profissional observe às competências que serão exigidas dele em sua atuação e foque no desenvolvimento delas.

A formação profissional garante o desenvolvimento de habilidades e competências básicas para o exercício profissional, das quais podemos listar:

- Oratória;
- Redação empresarial;
- Negociação,
- Uso de equipamentos como copiadoras, data-show, computadores e telefonia fixa e móvel,
- Administração geral,
- Arquivologia,
- Economia,
- Língua nativa e idiomas estrangeiros,
- Psicologia,
- Marketing,
- Relações humanas,
- Técnicas secretariais,
- Conhecimentos gerais - atualidade,
- Finanças,
- Cerimonial e protocolo,
- Organização de eventos e viagens.

CAPÍTULO 2

CONHECENDO MAIS DETALHADAMENTE O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO



HABILIDADES: SABER FAZER - EXPERIÊNCIA / PRÁTICA DO SABER

É possuir a capacidade de realizar algo pela prática do saber. É a aplicação do conhecimento adquirido na execução de atividades em busca de um resultado pré-estabelecido.

Com a prática, treino, acertos e erros as habilidades vão se tornando mais habituais podendo trazer maior velocidade, precisão e desenvoltura que atesta que essa habilidade está presente.

Quando um profissional de secretariado sabe utilizar um equipamento como uma copiadora ou uma ferramenta de software para redigir textos, por exemplo; organiza um evento com todos os passos necessários; ou redige um documento utilizando as normas oficiais e linguagem adequada, ele está demonstrando suas habilidades.

Algumas habilidades importantes para o profissional de secretariado são:

- Bom relacionamento interpessoal, isto é, o relacionamento com os clientes externos e internos, de modo a garantir a fidelização e um ambiente de trabalho leve;
- Planejamento e organização de rotinas diárias;
- Capacidade de inovar e ser criativo;
- Possuir uma visão estratégica que visa uma melhor forma de reduzir custos e/ou a melhoria contínua de processos e práticas profissionais;
- Negociação ética e empática;
- Administração do tempo com foco nas prioridades e demandas urgentes;
- Trabalhar em equipe com cordialidade e flexibilidade;
- Liderança empática e positiva;
- Domínio técnico de ferramentas digitais e sua aplicabilidade em situações específicas.

CAPÍTULO 2 CONHECENDO MAIS DETALHADAMENTE O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO



ATITUDES: QUERER FAZER - APLICAÇÃO DOS CONHECIMENTOS E HABILIDADES

Nas atitudes vemos a postura diante do que deve ser feito. A maneira de sentir e pensar para tomar a ação. Com iniciativa o profissional de secretariado pode demonstrar seus conhecimentos e habilidades.

O profissional de secretariado aplica seus conhecimentos e habilidades quando, antecipadamente, testa equipamentos a serem utilizados em eventos; recepciona os participantes pelo nome, disponibilizando-se a ajudar no que for preciso, o que valoriza o bom relacionamento interpessoal; quando, ao conhecer seu gestor, já disponibiliza materiais em formato de fácil acesso para a execução de pequenas tarefas, dentre tantos outros exemplos.

Podemos destacar algumas atitudes importantes para o profissional de secretariado aplicar em sua rotina como:

- Iniciativa e proatividade;
- Manter o autocontrole em situações inesperadas e intensas;
- Buscar a automotivação;
- Buscar melhores preços e serviços sem deixar de atender às necessidades exigidas;
- Fornecer soluções através de um raciocínio lógico e respeito;
- Manter a postura ética e profissional em todas as situações;
- Ter uma rotina de autoanálise constante;
- Cultivar e manter uma boa relação interpessoal;
- Solicitar instruções completas e claras das solicitações que chegam até ele, buscando não especular mais do que necessário sobre o assunto, mas evitando retrabalhos pela falha de comunicação;
- Ser flexível e adaptável para acompanhar e analisar novas atitudes devido às constantes mudanças que podem ocorrer na instituição devido à economia, política, sociedade e tecnologia, por exemplo;
- Ter iniciativa na prevenção de problemas e acidentes;
- Possuir e manter uma boa apresentação de maneira discreta tanto na vestimenta, como no comportamento e linguagem;
- Assumir responsabilidade pelo que se faz e fala gerando credibilidade;
- Desejo constante de aprendizagem., mantendo uma curiosidade intelectual;
- Aceitar a liderança e também agir com autoliderança.

CAPÍTULO 3

RESPONSABILIDADES -

EXEMPLOS MAIS COMUNS



CAPÍTULO 3

RESPONSABILIDADES - EXEMPLOS MAIS COMUNS



A assessoria é uma das mais comuns e constante responsabilidades do profissional de secretariado, já que esse é um facilitador no ambiente organizacional, onde o seu trabalho pode contribuir significativamente para o alcance de metas organizacionais, em especial quando esse profissional assessora equipes e gestores, adiantando processos e diminuindo imprevistos, garantindo assim que a equipe ou o executivo possa focar nas prioridades da organização.

O atendimento ao cliente interno, colaboradores da instituição que trabalha; como ao cliente externo que podem ser fornecedores, por exemplo, é uma rotina desse profissional. Independente do cliente, interno ou externo, o profissional de secretariado detém as habilidades e os conhecimentos específicos que garantem um atendimento estratégico, seja presencial, online ou telefônico, buscando identificar os objetivos e interesses do cliente para prestar uma informação ou executar um serviço solicitado.

Planejar e organizar reuniões, eventos maiores e viagens fazem parte de suas responsabilidades. Revisar e executar redação empresarial tanto em língua nativa como em língua estrangeira é uma demanda rotineira que esse profissional atende, especialmente atas de reuniões.

Conforme a Lei de Regulamentação da Profissão de Secretariado, nº 7377, de 1985, são atribuições do profissional de secretariado:

Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo:

- 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 de empresas;
- 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 explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Art. 5º - São atribuições do Técnico em Secretariado:

- I - organização e manutenção dos arquivos de secretaria;
- II - classificação, registro e distribuição da correspondência;
- III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

CAPÍTULO 3 RESPONSABILIDADES - EXEMPLOS MAIS COMUNS



O controle da agenda de compromissos e tarefas do executivo também é muito requisitado a esse profissional, pois, como especialista em gestão do tempo, dispendo de conhecimentos e habilidades aplicados desenvolvidos em sua formação, pode, com organização e flexibilidade, gerenciar informações e organizar a rotina diária do executivo e/ou do setor.

O gerenciamento de documentação e correspondências é outra responsabilidade muito frequente, pois documentos diversos e confidenciais ou não transitam pela empresa e o direcionamento correto e acesso facilitado é fundamental para o bom funcionamento da instituição.

A liderança de pequenos grupos de colaboradores como copeiras, motoristas, serviços gerais e despachantes, contribui para a agilidade em diversos processos importantes para a instituição e o seu bom funcionamento. Buscando construir sempre uma imagem positiva na execução de tarefas delegadas e realizadas pelos liderados com o atendimento mais adequado e motivado.

Gerenciamento de pequenos valores com intuito de facilitar alguns processos e o atendimento a algumas necessidades imediatas de seus gestores.

Dica de Leitura

Conheça mais sobre a profissão de secretariado, lendo o livro "Secretariado, uma profissão", da professora Solange Giorni.



CAPÍTULO 4

O QUE NÃO É O SECRETARIADO



CAPÍTULO 4 O QUE NÃO É O SECRETARIADO



Apesar de ser uma profissão em constante evolução, pensamentos antigos ou confusos de algumas pessoas que interagem com esse profissional contribuem para a não compreensão de muitas de suas responsabilidades, capacidades e posturas, resultando em uma não utilização de seus serviços em sua totalidade ou até mesmo gerando situações mais desrespeitosas pela falta de ética para com esse profissional. Todo profissional precisa ser respeitado e não difere com o profissional de secretariado. Existe um Código de Ética do Profissional de Secretariado, publicado no Diário Oficial da União, em 07 de julho de 1989, que deve ser de conhecimento de todos.

Ainda hoje, tem-se muito mais mulheres do que homens trabalhando como profissional de secretariado, entretanto ambos os sexos podem sofrer assédios, violências verbais ou qualquer outra categoria de violência, devido à falta de compreensão de boa parcela da sociedade das competências e complexidades da formação e prática profissional secretarial.

De uma forma muito verdadeira, clara e simples, o professor Jefferson Sampaio de Moura (2021, p. 62) faz uma síntese do que não é o secretariado:

“Não é uma formação para servir café; Não é uma formação estritamente técnica; Não é uma área de atuação somente para mulheres; não está relacionado a favores sexuais; Não é sobre ser amante do chefe; Não se limita à assessoria de grandes empresários; Não é só glamour, poder e glória; Não é uma área em que qualquer um pode atuar sem formação específica; Não é uma atuação simples, prática, direta, sem pré-requisitos; Não é um dom e nem intuitivo; Não é ser a segunda esposa, nem o mordomo do chefe”.

FINALIZAÇÃO





CONCLUSÃO

O profissional de secretariado é essencial para o bom funcionamento organizacional. Profissional esse que possui formação elaborada que lhe garante o pleno domínio das atividades inerentes à assessoria executiva; que faz uso constante de tecnologias e está em busca constante de aperfeiçoamento para melhor servir.

Através do bom uso de seus conhecimentos e através de habilidades e atitudes específicas, pode exercer suas responsabilidades com maestria e zelo, focando na economia de tempo do seu gestor, oferecendo tempo para maior foco em suas responsabilidades e contribuindo para o alcance de metas e objetivos esperados pela organização.

Por agir com respeito e ética, é fundamental que obtenha como resposta o mesmo respeito e ética por ele dispensado. Nesse sentido é que foi construído esse e-book, buscando contribuir para a compreensão da complexidade da prática e formação secretarial pelo grande público, de modo a favorecer a valorização da profissão.



REFERÊNCIAS

FLEURY, Maria Tereza Leme, FLEURY, Afonso. Construindo o Conceito de Competência. Revista de Administração Contemporânea, Edição Especial p 183-196, 2001.

BORTOLOTTI, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo Bilíngue: explanação das principais características que compõem o perfil. Revista Expectativa. Toledo: edunioeste, v.4, n.4, 2005, p.45-56.

ARAGÃO, Erika Ramalho. As Novas Competências do Profissional de Secretariado Executivo : Foco em empresas de Fortaleza. 2010. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo). Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado, Universidade Federal do Ceará.

MOURA, Jefferson Sampaio de; Teoria crítica secretarial : para uma concepção humanizada e politécnica do secretariado. 1 ed., Brasília, 2021.

BIBLIOTECA SECRETARIAL

[Clique aqui](#) para acessar mais materiais aplicadas ao secretariado, catalogados em pastas temáticas.

A Biblioteca Secretarial é um projeto do professor Jefferson Sampaio com foco na democratização do acesso ao conhecimento aplicado relacionado ao secretariado.

SOBRE A AUTORA KELMA DOS SANTOS MAIA





KELMA DOS SANTOS MAIA

kelmaia@outlook.com

<https://www.linkedin.com/in/kelmamaia/>

Kelma dos Santos Maia é cearense, nascida em Fortaleza. Formada pela Universidade CESUMAR (UNICESUMAR) e registrada profissionalmente como Secretária Executiva, possui Certificação Internacional em Assessoria de Alta Performance, pela Torres Consultoria & Educação Corporativa. Com mais de 20 anos de experiência profissional, atuou em empresas de pequeno, médio e grande porte. É membro da Igreja de Jesus Cristo dos Santos dos Últimos Dias, desde seus 19 anos, e aplica os princípios Cristãos no cuidado ao outro. Amante da profissão de secretariado e profissional com foco em resultados, oferta assessoria qualificada na área administrativa.

