

---

## CONSULTORIA SECRETARIAL: UMA NOVA ÁREA DE ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

**Mariana Regina Dantas Campiol**

Universidade Estadual de Londrina - maredaca@hotmail.com

**Lisiane Freitas de Freitas**

Universidade Estadual de Londrina - lisiane@uel.br

### RESUMO

O objetivo deste estudo foi investigar em quais áreas o profissional de Secretariado Executivo pode desenvolver projetos de consultoria e quais as principais demandas das empresas de médio e grande porte da região de Londrina-PR. O estudo aplicou-se a profissionais de secretariado executivo e a empresários de ramos diversos. No desenvolvimento do trabalho destacou-se a Consultoria Secretarial como uma nova área de atuação, sendo de interesse tanto de secretários como de empresários. Apresenta um breve referencial, com conceitos e princípios no âmbito da consultoria, que poderão nortear os profissionais que pretendem atuar nesse ramo de negócio. Utilizou-se a pesquisa quantitativa, com uma amostra de 20 empresas, em que se aplicou um questionário estruturado aos secretários e outro aos empresários, com perguntas fechadas, de múltipla escolha, sem interferência das autoras, para que não houvesse indução nas respostas. As questões foram relacionadas à formação dos profissionais e interesses na área de consultoria. Como resultado, observou-se que existe demanda para essa nova área e que há profissionais interessados em atuar como consultores. Constatou-se que embora existam colaboradores com outras formações atuando na área secretarial, o interesse dos empresários por bacharéis em secretariado executivo vem crescendo significativamente.

**Palavras-chave:** Consultoria Secretarial; Consultoria Empresarial; Secretariado Executivo

### ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate in which areas the Executive Secretarial professional can develop consulting projects and what the main demands of the medium and large-sized companies of the region of Londrina are. The study was applied to the executive secretarial professionals and entrepreneurs from various branches. In developing this work the Secretarial Consulting stood out as a new area, being of interest to both Secretaries and entrepreneurs. A brief reference is presented, with concepts and principles in the consulting scope that can guide professionals who intend to work in this line of business. We used quantitative research, with a sample of a 20 companies, applying a questionnaire to the secretaries and another one to entrepreneurs, with closed and multiple choice questions, without interference from the authors, so there was no influence in the response. The

questions were related to the professional's formation, interests in consulting and post-graduate courses. As a result, it was observed that there is a demand for this new area and that there are professionals interested in working as consultants. It was observed that although there are other collaborators working in the secretarial field, the entrepreneur's interest for executive secretary graduates has grown significantly.

**Keywords:** Secretarial Consulting; Business Consulting; Executive Secretary.

## 1 INTRODUÇÃO

Com o capitalismo e o mundo dos negócios cada vez mais competitivo, a consultoria mostra-se como um processo interativo de um agente de mudanças, usualmente externo à empresa, em que a somatória dos resultados positivos que ela traz torna-se um ponto importante a ser discutido.

O profissional de secretariado executivo não podendo ficar fora dos avanços empresariais, precisa desenvolver novos papéis em sua formação, entre eles o de consultor.

A consultoria é uma atividade realizada por um profissional capacitado com o objetivo de auxiliar executivos nas mais diversas áreas da gestão empresarial. Em sua modalidade externa, o consultor vai à organização e passa um período no convívio dos colaboradores da empresa, a fim de diagnosticar alguma disfunção organizacional e sugerir, ao fim de sua análise, possibilidades de restauração do correto funcionamento da empresa. Já em sua modalidade interna, podem ser chamados de assessores, analistas, pesquisadores, conselheiros ou consultores internos.

Por sua formação multidisciplinar, o secretário executivo vem absorvendo o trabalho de consultoria no que tange à gestão secretarial. Cabe aqui mencionar que ele não desempenhará a consultoria que o profissional de Administração realiza. Sua consultoria trabalhará os entraves do processo de comunicação integrada, problemas com a realização de eventos, arquivos ineficientes e demais demandas inerentes à sua profissão. Poderá auxiliar também aos próprios secretários da empresa na qual está realizando a consultoria, oferecendo, por exemplo, programas de aperfeiçoamento, cursos de: inglês comercial; técnicas de redação; automação de escritórios, e outros que favoreçam uma atuação de excelência.

A matriz curricular do Curso de Secretariado propicia aproximação a situações de diversos campos de conhecimento e organizacionais, como Recursos Humanos, Marketing, Contabilidade, Direito, Relações Públicas, dentre outras. Em síntese, é um profissional que possui uma visão holística, ou seja, consegue enxergar o todo e não uma única área ou situação.

Considerando essa característica multidisciplinar, o trabalho teve como problematização a seguinte questão: Em quais áreas os profissionais de secretariado executivo podem desempenhar projetos de consultoria e quais as principais demandas das empresas de médio e grande porte da região de Londrina?

Assim, objetivou estudar a consultoria como uma nova opção de atuação dos profissionais de secretariado, bem como investigar o interesse das empresas em utilizar-se dos serviços de um profissional de secretariado executivo para oferecer consultoria e treinamentos a seus profissionais.

Buscou-se ainda identificar as principais áreas que possibilitem e favoreçam a atuação do secretário como consultor, além de pesquisar nas empresas de médio e grande porte de Londrina, como os empresários enxergam a atuação do secretário como consultor.

O conhecimento do contexto da consultoria secretarial faz-se necessário aos

universitários, egressos e, principalmente, aos empresários, que ao se informarem, gerarão demandas para essa atuação.

Como a consultoria no âmbito do secretariado executivo ainda é uma novidade, este trabalho justificou-se mediante a necessidade de se ampliar esse campo de atuação e fazer com que os gestores empresariais valorizem ainda mais o secretário executivo como agente de mudanças no ambiente organizacional.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CONSULTORIA EMPRESARIAL**

Segundo Oliveira (1999, p. 21), “a consultoria é um processo interativo de um agente de mudanças, externo à empresa, que assume a responsabilidade de auxiliar as pessoas nas tomadas de decisões, não tendo, entretanto, o controle direto da situação”.

O foco da consultoria é um agente externo à empresa, pois este consegue a “imparcialidade” do dia-a-dia, sem deixar se envolver pelos fatos irrelevantes. Torna-se mais difícil um consultor interno analisar e diagnosticar os processos que estão saindo errado, pois, este, está envolvido e acostumado com seus colaboradores e sua cultura empresarial.

Porém, as duas modalidades existem e a empresa e profissional-consultor podem escolher qual se adapta melhor ao perfil de ambos.

Segundo Crocco; Guttmann (2005, p. 41) as premissas da consultoria são independência, automotivação da linguagem escrita e verbal, capacidade analítica, autenticidade, ética e confidencialidade.

As mudanças podem ser assimiladas de três formas pelo indivíduo: aceitação, alienação (que é ignorar ou se acomodar) ou a resistência.

Para o consultor a aceitação é o melhor *feedback* que se pode obter, porém a alienação e a resistência já requerer um pouco mais de cuidado.

Na consultoria, “o consultor assume um papel de agente de mudança, sendo um profissional capaz de desenvolver comportamentos, atitudes e processos que possibilitem à empresa transacionar proativa e interativamente com os diversos fatores do ambiente empresarial.” (OLIVEIRA, 1999, p. 21).

Seguindo esse raciocínio, o secretário executivo pode atuar como consultor, já que também vem se mostrando como um agente de mudanças, sendo essa uma de suas novas competências.

### **2.2 O SECRETÁRIO COMO CONSULTOR**

A área de consultoria secretarial é relativamente nova, o que impossibilita conceitos específicos. Porém, algo que é novo sempre precisa ser desbravado e desenvolvido para que posteriores aperfeiçoamentos sejam realizados.

Ao longo dos anos o profissional de secretariado foi agregando novas tarefas ao seu dia a dia, pois as corporações foram exigindo cada vez mais um assessor multidisciplinar. E uma das atribuições que vem sendo agregada ao currículo secretarial é a consultoria.

Segundo Neiva e D'Élia (2009, p.6) o Secretário Executivo trabalha atualmente como agente de resultados, agente facilitador, agente de qualidade e agente de mudanças. Na mesma linha, contribuem Portela e Shumacher (2006, p. 5), “nos últimos tempos, o conceito de secretário mudou claramente: ele passou a ser o assistente (staff) a ponto de conseguir até assumir com credibilidade algumas responsabilidades da alta direção da organização”.

Hoje, não é devaneio pensar que o secretário pode trabalhar em casa, especialmente quando este é um consultor secretarial.

Há uma situação cada vez mais atual: a secretária que trabalha em sua própria casa (*home Office*). Na área da consultoria já é uma realidade bastante difundida. A secretária permanece em sua residência e assessora diversas pessoas, comunicando-se por meio de terminais de computador, fax e telefone [...] Em geral, é uma profissional autônoma, prestadora de serviços para um ou vários clientes. Com cada um deles, faz um contrato de prestação de serviços sem vínculos empregatícios. É uma excelente ideia para pessoas arrojadas e empreendedoras. (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 21)

O assessor executivo é o responsável por várias atividades organizacionais, desde as atividades mais rotineiras como organizar reuniões, viagens e agenda, até as mais elaboradas como assessorar projetos, apresentar relatórios e pareceres, representar o executivo em negociações e eventos, e também quando é acionado para articular e incrementar inovações nas atividades gerenciais. “É evidente que ela continue com suas clássicas funções de arquivamento, digitação, expedição, follow-up, correspondência, atendimento e recepção” (NEIVA; D'ÉLIA, 2009, p. 33).

Os Secretários de pequenas e médias empresas trabalham atendendo a vários executivos concomitantemente, e assumem muitas responsabilidades administrativas, financeiras e comerciais. O executivo espera que o secretário pense no problema antes mesmo de ocorrer, e que esteja pronto para as soluções.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa empregada foi a quantitativa, aplicada em uma amostra de 20 empresas de médio e grande porte da cidade de Londrina-PR, de diversos ramos de atividade. Como apoio utilizou-se dois instrumentos de coleta, em forma de questionários estruturados, com perguntas fechadas. Um formulário foi direcionado para o(a) Secretário(a) Executivo(a) da empresa e outro para o empresário. A coleta de dados foi realizada através de envio desses questionários por meio eletrônico. Porém, em todas as empresas analisadas, houve um contato prévio, através de ligações telefônicas, com o propósito de explicar melhor os objetivos da pesquisa e conseguir maior número de contribuintes para o estudo.

No final da pesquisa foram contabilizados 40 questionários respondidos, sendo 20 de secretários e 20 de empresários. Os respectivos dados foram tabulados pelo método estatístico e apresentados a seguir.

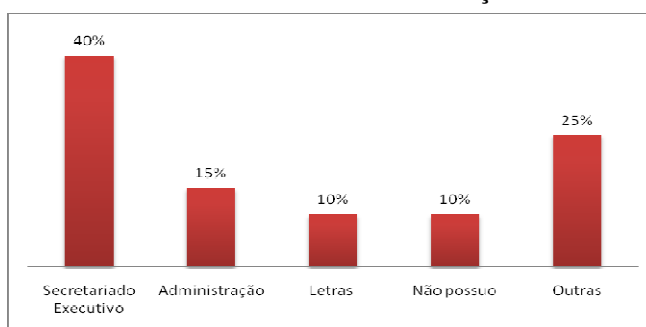
### **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Foi encontrada pouca dificuldade em relação ao acesso aos profissionais de secretariado, pois os mesmos facilitam e têm satisfação em ajudar uma pesquisa relacionada à

sua área de profissão. Entretanto, com os empresários o processo foi moroso, em virtude de terem inúmeros compromissos e permanecerem fora da empresa em alguns momentos. Ainda assim, conseguiu-se atingir o montante esperado para a efetivação da pesquisa.

Antes dos questionamentos a respeito de consultoria, investigou-se acerca da formação dos profissionais que ocupam a posição de secretário executivo. E os resultados estão expressos no gráfico a seguir.

**Gráfico 1 – Área de formação?**



**Fonte: elaborado pelas autoras**

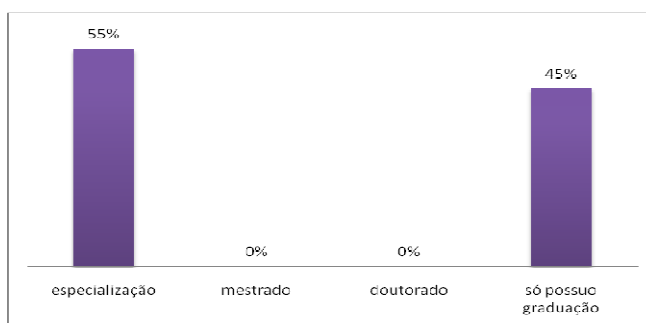
Com esses dados é possível perceber que menos de 50% dos profissionais que exercem a função de secretário(a) executivo(a) nas empresas não são formados na área. E 10% nem sequer são graduados. Porém, se comparados com anos anteriores a profissão vem ganhando seu espaço e cada vez mais empresas vem tomando conhecimento que para exercer a profissão é necessária a graduação na área. Ainda assim, acredita-se que faltam informações a respeito do curso e da profissão nas empresas pesquisadas.

Os profissionais pesquisados que informaram possuir outras formações são oriundos das áreas de: Comunicação Social – Relações Públicas, Ciências Contábeis, Psicologia, Pedagogia, Educação Física e Direito.

Essa questão possibilita, inclusive, outro estudo, que será deixada aqui como sugestão. Investigar a motivação desses profissionais, já que se formaram para uma profissão e atuam em outra, será que essa realidade não gera frustração?

Um dado que se levantou e foi considerado relevante é que a maioria já buscou complementar seus estudos com uma especialização. O que demonstra uma preocupação com a empregabilidade e um cuidado em manter-se atualizado.

**Gráfico 2 – Continuidade dos estudos - Pós-graduação**



**Fonte: elaborado pelas autoras**

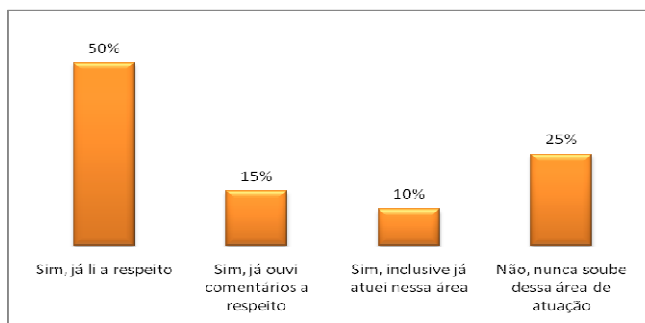
### ***A evolução da profissão por meio da pesquisa***

Passo Fundo/RS: UPF, 20, 21 e 22 de outubro de 2011

A pós-graduação mais comum entre os profissionais é a especialização, sendo que o mestrado e o doutorado ainda não têm expressão entre os entrevistados. As áreas de concentração das especializações concluídas pelos secretários pesquisados foram: RH: gestão de pessoas e competências; Finanças e Comércio Exterior; Ensino de Língua Inglesa; Estratégia Empresarial e Empreendedorismo; Marketing; Educação Especial; Especialização em Educação Física Básica; e Comunicação Empresarial. Talvez a falta de procura por mestrados e doutorados se justifique por ainda não existem programas específicos para área secretarial no Brasil.

A seguir foi questionado se os profissionais entrevistados tinham conhecimento que poderiam atuar como Consultores.

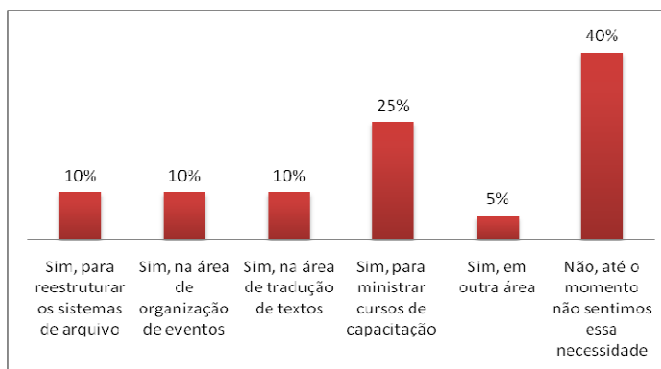
**Gráfico 3 – Conhecimento sobre a atuação como consultor**



**Fonte: elaborado pelas autoras**

Este gráfico revelou que mais da metade dos profissionais já tem conhecimento dessa área, ainda que não atue nela. Nesse sentido, foi investigado se na empresa para qual trabalham existiria a necessidade de contratar serviços de um consultor secretarial.

**Gráfico 4 – Necessidade consultoria secretarial na empresa**



**Fonte: elaborado pelas autoras**

Os entrevistados mostram que 60% acreditam que existe algo que precisa ser modificado e/ou aprimorado.

Somaram 10% os que acreditam na assistência de um consultor secretarial para auxiliar na reestruturação dos sistemas de arquivos. Uma intervenção desse profissional

poderá auxiliar na agilidade e facilidade no momento da consulta documental seja em arquivo, corrente, intermediário ou permanente.

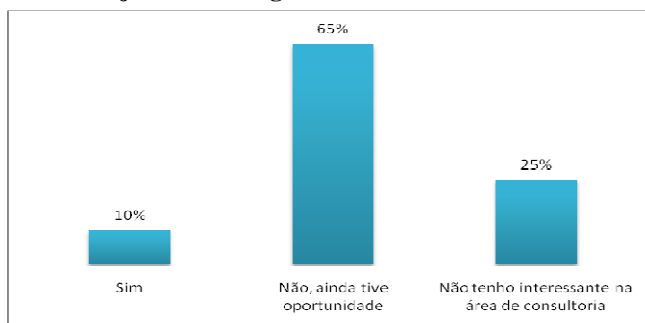
Organização de eventos demanda tempo, eficiência, conhecimento prévio de fornecedores, parceiros, infra-estruturas, recursos humanos e técnicos o que faz com que a empresa prefira não despendar seus esforços diretos nesses assuntos, levando a terceirização de tal atividade, através de um profissional qualificado. Tal raciocínio foi apontado por 10% dos entrevistados.

Tradução de textos se tornou algo primordial, pois com a globalização há necessidade de se utilizar constantemente informações advindas de outros países, sendo assim, a falta de conhecimento de um segundo ou terceiro idioma faz com que a comunicação não se realize por completo, tornando assim, necessário o uso dos serviços de um tradutor, neste caso o consultor secretarial. Assinalou essa necessidade, 10% dos pesquisados.

Cursos de capacitação foram indicados por 25% dos entrevistados como uma necessidade de consultoria em sua empresa. O consultor ministra os cursos com o intuito de aprimorar os conhecimentos técnicos do profissional para que, posteriormente, sejam aplicados no seu cotidiano empresarial, com treinamentos para recepcionistas, telefonistas, atendentes e atualizações para os profissionais já formados na área de secretariado executivo, apresentando-lhes novidades do mercado.

Já que existe demanda, então, é necessário saber se esses secretários estão dispostos a atuarem nessa nova área de atuação. O que foi contemplado pela questão a seguir.

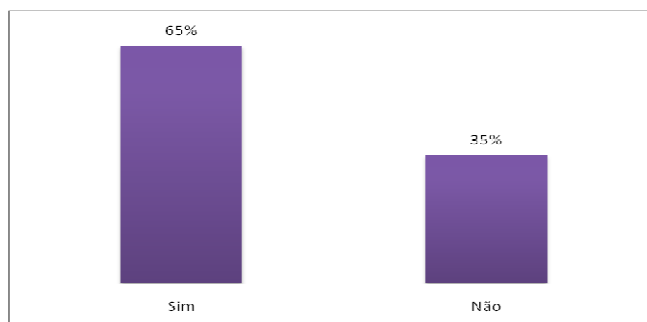
**Gráfico 5 – Você já realizou algum trabalho como Consultor Secretarial?**



**Fonte: elaborado pelas autoras**

A maioria, ou seja, 65% ainda não trabalhou como consultor, por falta de oportunidade. Por conseguinte, entende-se que se houver informação e capacitação desses profissionais a área de Consultoria Secretarial tende a crescer cada vez mais, já que existem interessados em atuar. Somente 10% dos entrevistados já trabalharam como consultor, sendo em eventos e treinamentos. Somaram 25% os que não têm interesse na área de consultoria.

**Gráfico 6 – Interesse em trabalhar como Consultor Secretarial**



**Fonte: elaborado pela autora**

*A evolução da profissão por meio da pesquisa*

Passo Fundo/RS: UPF, 20, 21 e 22 de outubro de 2011

Como já foi observado o interesse dos profissionais em atuar na área existe. Os que manifestaram interesse citaram as áreas de Recursos Humanos, Organização de eventos, cursos de capacitação e técnicas secretariais.

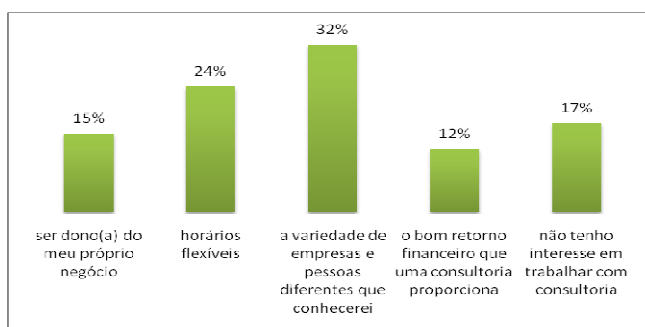
Assim, com as múltiplas habilidades e competências do profissional de secretariado, aliados ao seu espírito empreendedor, é possível dizer que a Consultoria Secretarial será uma área de atuação bastante procurado nos próximos anos.

O profissional de Secretariado Executivo tem uma visão generalista, com técnicas, intelectuais, relacionais, sociais, políticas e de liderança. Possui também habilidades de aplicação de novas tecnologias de informação em diferentes funções gerenciais, além de pensamento estratégico, comunicação eficaz, iniciativa, criatividade, flexibilidade, autonomia, senso ético e compreensão do meio social político, econômico e cultural. Pode atuar em empresa nacional e multinacional, podendo ser no poder público ou no comércio, o desenvolvimento e a abertura do próprio negócio (PORTELA; SCHUMACHER, 2006).

Os 35% que alegaram não ter interesse em ser consultores secretariais, justificaram: foco em outro curso de pós-graduação; indisponibilidade de tempo; aposentadoria próxima e falta de perfil para consultoria.

O secretário executivo tem se configurado como um agente facilitador. Assim, mantém uma ampla rede de contatos. E essa realidade apareceu na pesquisa, quando perguntado o que os motivaria a trabalhar como consultores secretariais. Observe os dados a seguir.

**Gráfico 7 – Motivação para trabalhar como Consultor Secretarial**

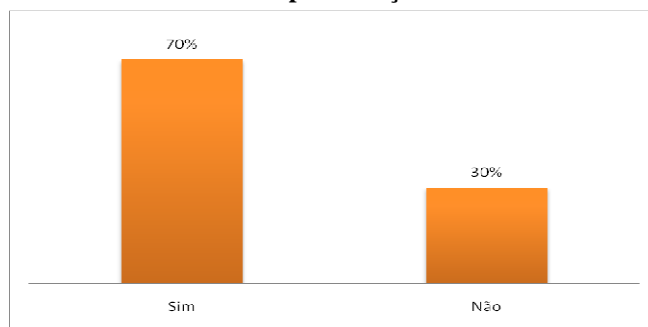


**Fonte: elaborado pelas autoras**

O que mais motiva os profissionais que tem interesse na área é “A variedade de empresas e pessoas diferentes que conhecerei”. Atualmente sabe-se que o *network* é algo fundamental para a permanência no mercado de trabalho. Sendo assim, ampliando sua rede de contatos criará novas oportunidades profissionais.



**Gráfico 8– Você faria uma especialização em Consultoria Secretarial?**

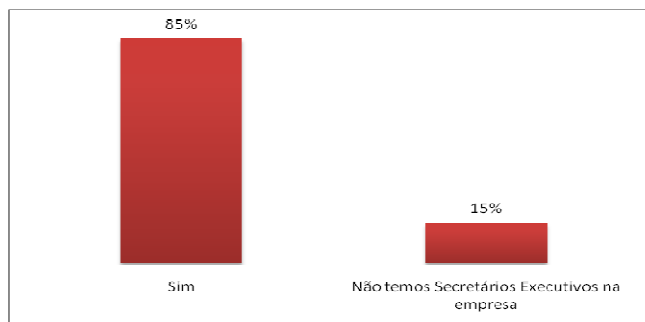


**Fonte: elaborado pelas autoras**

Com esses dados pode-se verificar que há demanda para a implantação de um curso de especialização em Consultoria Secretarial, na cidade. Essa proposta será repassada para a Universidade Estadual de Londrina.

A seguir, são apresentados os resultados obtidos através dos questionários aplicados aos empresários.

**Gráfico 9 – Secretários Executivos no quadro de funcionários**



**Fonte: elaborado pelas autoras**

Nota-se que poucas empresas ainda não reconhecem o profissional de secretariado executivo como um assessor estratégico para os negócios. O número de vagas de estágio para o curso de secretariado executivo é significativo, bem como o de empregos. Os acadêmicos não encontram dificuldades em ingressar no mercado de trabalho, muito menos de encontrar campo de estágio para desenvolver seus trabalhos de conclusão de curso. E mais relevante ainda de se mencionar é que os estagiários que ingressam nas empresas, ao final do período de estágio acabam se efetivando na organização. O que referenda os dados acima apontados pelos pesquisados.

O secretário como gerenciador de informações. O modo de administrar as informações torna-se o meio mais preciso das empresas. Muitas empresas estão se reestruturando partindo deste princípio. Assim, integram a informação em todos os seus setores, iniciando com a redução de níveis hierárquicos, ampliação das habilidades organizacionais e administrativas, bem como a eficaz utilização das ferramentas tecnológicas, o que possibilita acessar, arquivar, processar e enviar todos os tipos de informações. Os secretários ganham, portanto, importante papel dentro do sistema de comunicação interna como gerenciadores de informações, pois passam a trabalhar com um número maior de pessoas. (RIBEIRO, 2005, p. 42).

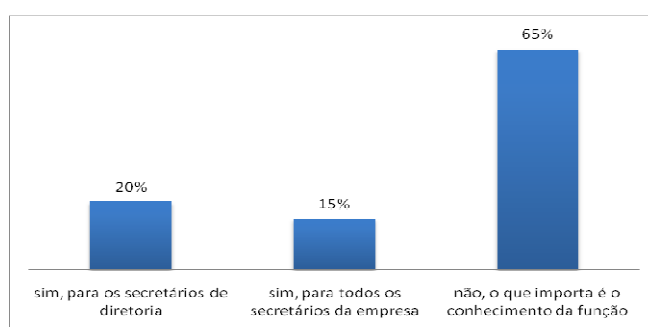
### ***A evolução da profissão por meio da pesquisa***

Passo Fundo/RS: UPF, 20, 21 e 22 de outubro de 2011

O Brasil possui secretários de “primeiro mundo”. Quem dá essa notícia é o jornal inglês *The Guardian*, em um artigo publicado na edição de 30/04/2001, ao afirmar: “As melhores secretárias do mundo são as brasileiras. A legislação brasileira exige que as secretárias sejam registradas em uma agência governamental, e, desde 1985, o título de ‘secretária’ só pode ser obtido após um curso universitário de quatro anos de duração.” (apud NEIVA; D’ELIA, 2009, p. 19)

A questão a seguir é alarmante. Quando interrogados a respeito se é fundamental a graduação em secretariado para ocupar o cargo, apenas 15% afirmaram e reconheceram a formação como um requisito para a contratação. Outros 20% sinalizaram que essa exigência se dá só para os secretários de diretoria.

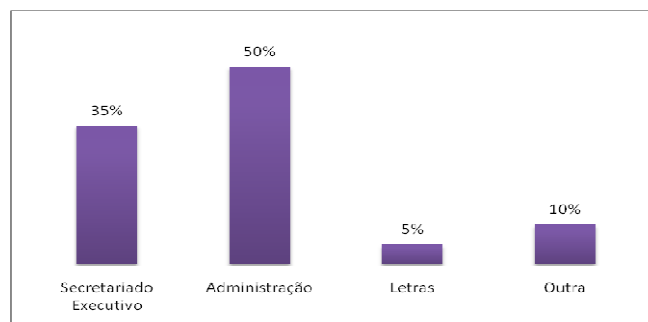
**Gráfico 10 – Graduação em secretariado como requisito no momento da contratação**



**Fonte: elaborado pelas autoras**

Mas o fato realmente preocupante é que 65% dos empresários entrevistados alegaram que acreditam não ser necessária a formação em secretariado executivo para exercer a profissão, basta ter conhecimento da função. Acredita-se que este pensamento seja herdado de um passado não muito distante, em que a secretária (na época, maioria mulheres), exercia menos atribuições, não participava do planejamento da empresa, muito menos auxiliava na tomada de decisões. Eram pagas, tão somente para redigir cartas, datilografar e atender ao telefone, e que para isso, a formação não contava muito, bastava uma boa aparência. Os conhecimentos para exercer o cargo eram adquiridos na prática e muitas vezes por si só.

**Gráfico 11 – Área de formação dos secretários que trabalham na empresa**



**Fonte: elaborado pelas autoras**

Infelizmente boa parte dos profissionais que exercem a função de secretário(a) executivo(a) ainda são de outras áreas, mesmo que co-irmãs, como Administração, Letras, Contábeis, como foi citado na pesquisa com os secretários. Percebe-se que há uma falta de

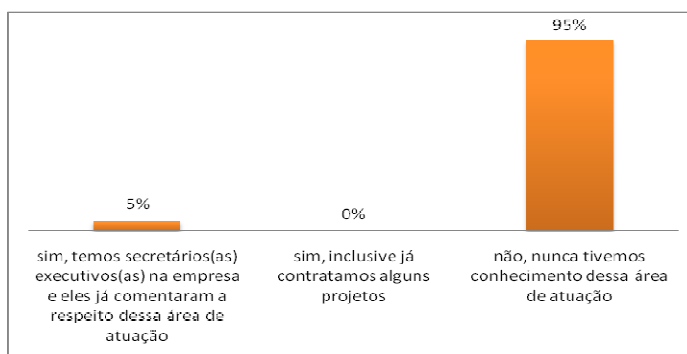
***A evolução da profissão por meio da pesquisa***

Passo Fundo/RS: UPF, 20, 21 e 22 de outubro de 2011

informação por parte das empresas, e que em alguns casos, desconhecem, inclusive, a existência de um curso de Secretariado Executivo.

Com base nessa premissa, conclui-se que a graduação em Secretariado Executivo precisa ser amplamente divulgada. E ainda mais os benefícios que um assessor devidamente formado e instruído pode trazer para a empresa. Necessita-se também, um maior incentivo aos profissionais que saem formados das universidades, para que os mesmos lutem por seus lugares no mercado de trabalho e atuem como co-gestores de qualidade que são por excelência, fazendo assim, com que a sociedade e o mundo corporativo reconheçam cada vez mais o seu valor e exijam um profissional graduado para atuar na sua área de formação.

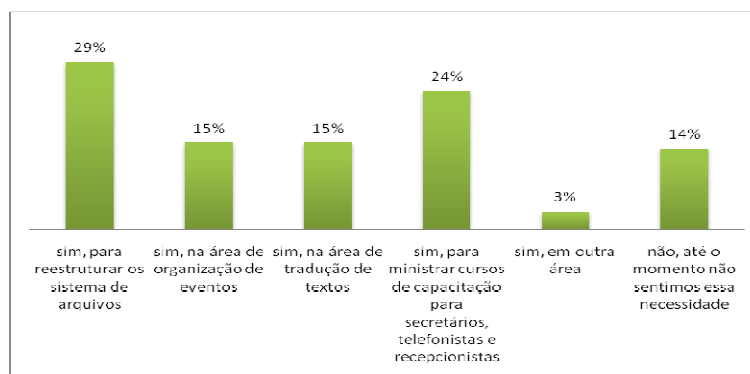
**Gráfico 12 – Conhecimento se S.E pode exercer a função de consultor secretarial**



**Fonte: elaborado pelas autoras**

Por ser uma nova área de atuação, ainda pouco difundida entre os empresários e até mesmo entre os secretários executivos, essa parte da pesquisa ressaltou que 95% dos entrevistados nunca tiveram conhecimento de Consultoria Secretarial. Porém, acredita-se que à medida que os profissionais vão se aprofundando e se especializando nesta área, inevitavelmente as empresas tomarão conhecimento dessa atividade e se interessarão por ela. E o gráfico a seguir referenda essa constatação.

**Gráfico 13 – Contratação dos serviços de um consultor secretarial**



**Fonte: elaborado pela autora**

Esse resultado demonstra que as organizações pesquisadas estão interessadas nos serviços de uma consultoria secretarial, existindo assim, demanda para essa nova área de

atuação. As áreas mais apontadas para a intervenção da consultoria foram: arquivos; cursos de capacitação; organização de eventos; tradução de textos.

Percebe-se que é viável a consultoria secretarial, então são sugeridas práticas e teorias para nortear os profissionais que tenham interesse em trabalhar esses projetos.

#### **4.1 ELEMENTOS NORTEADORES**

Segundo Oliveira (1999, p. 78) a consultoria deve ser feita de maneira planejada e respeitando as seguintes etapas:

A *primeira etapa* consiste na Identificação da empresa, o consultor deve tomar conhecimento da situação e do momento que a empresa se encontra.

Na *segunda etapa* o secretário consultor deve-se atentar à elaboração do contrato de trabalho, estabelecer direitos e deveres de ambas as partes, constituir o sistema-alvo a ser trabalhado, estudar e perceber o clima e a cultura organizacional, a fim de estabelecer confiança mútua e receptividade e por fim sondar os problemas.

A *terceira etapa*, umas das mais relevantes, representa a realização de entrevistas e levantamentos. Feito isso, pode-se efetuar a análise dos dados coletados e definir quais as necessidades de mudanças e intervenções. Já tendo em vista, alternativas e sugestões.

A *quarta etapa* se baseia na definição das estratégias para desenvolver e aplicar seu serviço de consultoria. Estabelecer os participantes envolvidos e suas responsabilidades e detalhar o projeto com suas atividades, sequências, tempos e recursos.

A *quinta etapa* é o momento de agir, operacionando o plano de trabalho determinado, treinando as pessoas envolvidas e por meio de atitudes e métodos efetivamente aplicar as mudanças.

A *sexta etapa* representa basicamente a avaliação e controle de resultados, sendo a avaliação do cliente e do agente de mudanças. O consultor, inclusive, verifica se há necessidade de novas consultorias futuras.

A conclusão é a sétima e última etapa, em que o consultor desliga-se do processo, pelo menos temporariamente e a empresa caminha por algum tempo sem intervenção.

**Quadro 1 – Etapas da Consultoria Secretarial**

<b>CONSULTORIA SECRETARIAL</b>		
	<b>Ação</b>	<b>Atitude</b>
<b>1ª etapa</b>	Identificação da empresa.	- Buscar informações sobre a empresa e/ou o setor que irá trabalhar; - Tomar conhecimento do momento da empresa.
<b>2ª etapa</b>	Elaboração do contrato de trabalho.	Estabelecer direitos e deveres de ambas as partes através de um contrato de trabalho
<b>3ª etapa</b>	Mapear uma posição de atuação.	- Realizar entrevistas e/ou levantamentos; - Análise dos dados; - Definição das intervenções.
<b>4ª etapa</b>	Definição das estratégias para aplicação do serviço.	- Estabelecer as pessoas envolvidas; - Definir as responsabilidades de cada um; - Detalhar atividades, tempos e recursos.
<b>5ª etapa</b>	Aplicação das mudanças.	- Treinar as pessoas envolvidas; - Operacionalizar o plano de trabalho determinado.
<b>6ª etapa</b>	Avaliação e controle.	- Avaliar e controlar os resultados por parte do cliente (a empresa) e pelo consultor; - Confeccionar relatórios.
<b>7ª etapa</b>	Desligamento.	É o momento que o consultor se desliga do processo, para ver como a empresa caminha sem a sua intervenção.

**Fonte: elaborado pela autora**

O quadro acima apresenta de uma forma fácil e simples as etapas para se compreender e aplicar a Consultoria Secretarial. Não se descarta que em algumas etapas possam surgir eventuais atitudes não explicitadas aqui.

A Consultoria secretarial tem como objetivo de estudo a prestação de serviço. O secretário executivo deve ter bem definido qual o seu produto. O produto nada mais é que a definição do serviço que ele irá prestar. Ninguém é especialista em tudo, assim, o profissional deve delimitar o seu campo de atuação. Para o consultor secretarial, sugerimos alguns campos de ação, como: Promover treinamentos a secretários para garantir novas técnicas e atualizações desses profissionais; Realizar tradução de textos, estabelecendo sempre o idioma que o profissional domina; Assessorar a organização de eventos; Dar suporte ao departamento de Recursos Humanos, no sentido de contratar profissionais de secretariado executivo; Atuar no estabelecimento de padrões de atendimentos, visando sempre a qualidade e promover a reestruturação dos sistemas de gerenciamento de informações.

A maneira de agir do consultor secretarial se dá por meio de intervenção no departamento ou empresa, através de sugestões e aconselhamentos aos profissionais com os quais o consultor está atuando.

Quando algo não está saindo corretamente, da maneira como deveria, isso prejudica o processo no todo, e também aos demais departamentos da empresa. E é exatamente onde está acontecendo o problema que a consultoria atua, fazendo um diagnóstico preliminar, a fim de buscar esses erros e saná-los.

Um dos princípios da consultoria é que o consultor não tem controle direto da situação, ou seja, não pode passar por cima dos postos gerenciais. O secretário deve ter uma parceria com seu cliente que é algo imprescindível para o sucesso. Em casos como o de realizar treinamentos, o consultor secretarial será como uma ferramenta para otimizar os processos dentro da empresa. Sendo que decisões a serem tomadas deverão sempre passar pelo cliente.

O secretário consultor deve ter sensibilidade e analisar todo o ambiente ao seu redor e em quais condições se encontra o clima organizacional da empresa. Procurar saber se as condições financeiras da empresa são compatíveis com o que o consultor sugere. Não adianta recomendar a implantação de uma nova secretaria se a empresa está passando por um momento difícil e não tem recursos para adquirir novas estruturas. Precisa adequar a realidade à necessidade. Outra situação que o consultor pode encontrar são empresas familiares, em que a relação família–negócio se mistura e as emoções entram no cenário empresarial. Nesse caso é necessário muita cautela e profissionalismo para lidar com essas circunstâncias.

A consultoria secretarial busca o aperfeiçoamento e excelência nas atividades em que presta serviços. Procura sempre transmitir os melhores treinamentos, realizar eventos de qualidade, gerenciar arquivos funcionais, promover excelência em traduções e, constantemente, garantir a qualidade dentro dos processos empresariais.

Como em qualquer outra área, o consultor não pode estagnar seus conhecimentos, procurando aperfeiçoar suas técnicas e buscar constantemente novos horizontes. Os problemas evoluem e juntamente com ele o profissional deve se desenvolver para não ficar obsoleto. A preocupação com a atualização deve ser continuada, através da realização de cursos e especializações.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatou-se que há demanda para a atuação em consultoria secretarial e que não é um mercado que está saturado, pelo contrário, está pronto para absorver os profissionais interessados em seguir esse ramo de atividade. Para isso, faz-se necessária uma amplitude na divulgação entre os secretários executivos e empresários, contemplando as vantagens e benefícios que essa atividade pode lhes proporcionar.

A consultoria secretarial é possível, rentável e diversificada. E por ser uma área nova, os cursos de graduação agora é que estão contemplando esses conteúdos em suas matrizes curriculares. Nesse sentido, faz-se necessária a criação de cursos de especialização ou cursos de atualização para não deixar de fora desse nicho de mercado, os profissionais que já concluíram sua graduação.

Concluiu-se que as áreas da consultoria secretarial que despertam interesse nos profissionais de secretariado, são exatamente as mesmas que os empresários apontaram como demanda de intervenção, quais sejam: arquivos; cursos de capacitação; organização de eventos e tradução de textos.

Por fim, como houve dificuldade em encontrar literatura na área de consultoria secretarial, espera-se que este trabalho possa estimular a criação de novos artigos científicos a respeito do assunto.

## REFERÊNCIAS

CROCCO, Luciano GUTTMANN, Erik. **Consultoria empresarial**. São Paulo: Saraiva, 2005.

D'ÉLIA, Maria Elizabete Silva NEIVA, Edméa Garcia. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

MAZULO, Roseli; SILVA, Sandra Cristina Liendo da. **Secretária:** rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: SENAC, 2010.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Manual de consultoria empresarial.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PORTELA, K. C. A; SCHUMAKER, A.J. **Ferramentas do secretário executivo:** formas, normas e organização. Santa Cruz do Rio Pardo: Viena, 2006.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado:** do escriba ao gestor. 2. ed. São Luiz: [D.N.], 2005.