

---

## A IMPORTÂNCIA DA VISÃO ESTRATÉGICA E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

**Danielle de Souza de Oliveira**  
danielleoliveira@grupouninter.com.br

**Homero Pampolini Júnior**

Faculdade Bagozzi

**RESUMO:** A profissão de Secretariado Executivo vem passando por transformações na consolidação de um profissional com habilidades e competências. Contudo, o presente artigo discute o Secretário (a) Executivo (a) aplicando as ferramentas da visão estratégica aliada o uso da inteligência emocional no ambiente do trabalho. A soma dessas competências e a habilidades resultam no reconhecimento do profissional e no crescimento da organização. Palavras como atualização, conhecimento, pesquisa, trabalho em equipe, autonomia, criatividade e iniciativa passam a fazer parte da bagagem do profissional, que cada vez mais deve buscar o aprimoramento. O profissional de Secretariado Executivo vem atrelando uma gama de atividades no seu dia-a-dia resultando no crescimento profissional, devida a ciência das ações e decisões da organização.

**PALAVRAS-CHAVE:** secretariado executivo, visão estratégica e inteligência emocional.

**ABSTRACT:** The profession of the Executive Secretariat has undergone transformations in the consolidation of a professional with skills and competencies. However, this article discusses the Secretary (a) Executive (a) applying the tools of strategic vision coupled with the use of emotional intelligence in the workplace. The sum of these competencies and skills result in the recognition of professional and organizational growth. Words such as updating, knowledge, research, teamwork, autonomy, creativity and initiative become part of the baggage of the professional, who must increasingly seek improvement. Professional Executive Secretariat is harnessing a range of activities in their day-to-day resulted in professional growth, through science of actions and decisions of the organization.

### INTRODUÇÃO

Atualmente, tem-se discutido sobre o novo perfil do profissional de secretariado executivo, o qual aponta para um profissional com competência para promover e participar da

*A evolução da profissão por meio da pesquisa*

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

melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das organizações, visando o aumento de produtividade e competitividade.

Palavras como atualização, conhecimento, pesquisa, trabalho em equipe, autonomia, criatividade e iniciativa passam a fazer parte da bagagem do profissional, que cada vez mais deve buscar o aprimoramento.

O perfil do Secretariado Executivo aponta para um profissional com competência para promover e participar da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das organizações, visando o aumento de produtividade e competitividade.

Com a evolução do perfil profissional, mudanças curriculares são estimuladas a fim de transformar os cursos superiores em formadoras de profissionais que, além do cumprimento das rotinas secretariais com organização de eventos, arquivista e etiqueta profissional, sejam capazes de compreender a organização e suas atitudes.

Devido o novo perfil do profissional de Secretariado o mercado de trabalho está cada vez mais rigoroso, sendo assim o profissional deve ter formação, dominar idiomas e acima de tudo a pró-atividade, essas são algumas das exigências do mercado de trabalho, além de serem premissas para o cargo de Secretário(a) Executivo(a).

O mercado de trabalho esta cada vez mais exigente na busca dos profissionais de Secretariado Executivo, a procura é por um profissional com habilidades e competências, tanto para as técnicas secretariais como para o perfil de assessor(a) e gestor(a).

Todavia, o profissional de Secretariado Executivo como um gestor facilitador de informações e relacionamentos também precisará incluir essas competências no seu processo de trabalho na busca de resultados significantes para a organização.

## **1. PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

As organizações estão sofrendo mudanças constantes, graças às exigências impostas pelo novo cenário empresarial. O profissional de secretariado executivo necessita acompanhar essas mudanças e inovar as suas atividades, ou seja, realizar funções que antes não eram atribuídas ao profissional.

Para Carvalho e Grisson (2002), atualmente tudo nos leva a olhar mais longe, devido à complexidade do mundo globalizado. As fusões e incorporações das empresas levam seus colaboradores a conviver com culturas diferenciadas, modificando as crenças, os valores individuais, e, conseqüentemente, suas atuações enquanto profissionais.

O perfil do Secretariado Executivo aponta para um profissional com competência para promover e participar da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das organizações, visando o aumento de produtividade e competitividade.

Guimarães (2001) destaca que o novo perfil da secretária é apenas uma tendência e não uma realidade de todas as empresas. É um processo lento que, em contrapartida, possibilita novos desafios que motivam o profissional a acompanhar as novas exigências da empresa por meio de cursos para dominar conhecimentos em diversas áreas.

De acordo com o autor, esse processo de aprimoramento profissional, faz com que os profissionais de Secretariado adquiram habilidades como pró-atividade, agilidade, flexibilidade, liderança, entre outras, resultando em distinção dos demais.

Com a evolução do perfil profissional, é imprescindível que o secretário (a) esteja ciente dos objetivos da empresa, e principalmente de que forma ela pretende alcançá-los. No entanto é fundamental ter ciência do negócio da organização e de suas prioridades, além de contribuir com o crescimento da organização.

O profissional de secretariado tem um grande desdobramento das suas atividades, de acordo com Sabino e Rocha (2004), ele pode contribuir na organização e métodos da empresa, pode organizar eventos, pode fazer levantamentos e relatórios, é capacitada para intermediar relações e mediar conflitos, além das atividades de técnicas de redação, tradução, informática e arquivos etc.

As novas tendências e mudanças do mercado de trabalho afetam a profissão de Secretariado Executivo, ou seja, dentre a multiplicidade de tarefas desempenhadas o profissional ainda participa na tomada de decisões nas organizações.

## **2. A IMPORTÂNCIA DA VISÃO ESTRATÉGICA**

A capacidade de interatividade simultânea em desenvolver plataformas e execução e gerenciamento de ação em diferentes níveis de comando, sem nunca perder o "foco" do seu trabalho e das suas atribuições, ou seja, proporciona uma junção de ações em diferentes níveis e idéias e novos horizontes.

A Administração Estratégica teve uma constituição tardia em relação a outras disciplinas tradicionais do Conhecimento Administrativo. Surgiu como uma disciplina híbrida, sofrendo influências da sociologia e da economia; é, essencialmente, uma evolução das teorias das organizações (Vasconcelos, 2001).

Somente a partir da década de 1950 passou a receber maior atenção dos meios acadêmico e empresarial, quando então alavancou o seu desenvolvimento, notadamente a partir dos anos 60 e 70.

Para Bertero (1995), a estratégia empresarial passou por várias fases e nomes: diretrizes de negócios, planejamento estratégico, diretrizes administrativas, gestão ou administração estratégica, até atingir a forma atual de um aspecto da Administração ou de uma abordagem do gerenciamento integrado da empresa.

As organizações buscam profissionais com competência para: assessoramento capacidade para atuar junto aos centros de decisão; gestão com conhecimento das funções gerenciais e empreendedorismo, capacidade reflexiva e criativa, promovendo práticas inovadoras. Neste viés, as organizações estão buscando cada vez mais profissionais que saibam trabalhar com pessoas,

Para Gonçalves (2001), a administração estratégica emergiu como uma parte do planejamento estratégico, que atualmente é considerado um dos seus principais instrumentos.

Por sua vez, as organizações investem em colaboradores que tenham como as seguintes habilidades:

- Tomada de decisões precisas
- Visão estratégica
- Descentralizar funções e atividades
- Conhecer o negócio da empresa
- Entender a empresa e seus objetivos,
- Proatividade e flexibilidade
- Assertividade em suas ações

De acordo com Azevedo e Costa (2004), a Secretária deve estar comprometida com a empresa e consigo mesma e não ter medo de assumir novas responsabilidades que lhe venham a ser delegadas, o que irá proporcionar não apenas o crescimento profissional, como também o crescimento pessoal.

Contudo o profissional de Secretariado necessita possuir a visão estratégica, logo estabelecer um elo entre as suas competências técnicas e comportamentais com os recursos da organização. Com isso, o resultado dessas atitudes irá assegurar ao profissional uma vantagem competitiva sustentável.

Enquanto que para Azevedo e Costa (2004) a profissional secretária acompanha esse processo de mudança organizacional adaptando-se as multifunções exigidas para se encaixar no novo perfil da organização:

É exigido dessa nova profissional conhecimentos e habilidades em áreas diversificadas, como administração, economia, contabilidade, finanças, marketing, matemática financeira, legislação, recursos humanos, domínio da língua portuguesa, domínio de idiomas inglês e espanhol – por influencia do Mercosul –, tecnologia da informática, cultura geral, além de todas as técnicas profissionais necessárias para a execução do seu trabalho.

Portanto o profissional que possuir o conhecimento exigido poderá implementar a relação da teoria com a prática. Poderá transformar os objetivos intangíveis (idéias e conhecimentos) em objetivos tangíveis (sistemas e processos), essa prática proporcionará excelentes resultados para a organização e credibilidade e espaço no ambiente profissional.

O profissional tem que estar sempre atualizado e antenado ao que ocorre no mundo, a fim de ser um diferencial para o mercado de trabalho. Porém para o profissional dar conta de todas essas habilidades é fundamental o domínio da Inteligência Emocional.

### **3. APLICANDO A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

Percebe-se que a Inteligência Emocional é o controle dos sentimentos e das emoções, a sua aplicabilidade contribui para o autoconhecimento emocional, o que resulta em relacionamentos positivos.

Goleman (1998) descreve, a Inteligência Emocional refere-se à capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos.

O desenvolvimento da Inteligência Emocional através do controle das emoções, faz com que cada vez mais as pessoas se destaquem em suas relações, sejam elas, no ambiente de trabalho e na vida pessoal.

Goleman (1995) apresenta os cinco domínios principais da Inteligência Emocional:

Conhecer as próprias emoções. Autoconsciência – reconhecer um sentimento quando ele ocorre – é a pedra fundamental da Inteligência Emocional. Lidar com emoções. Lidar com os sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve na autoconsciência. Motivar-se. Pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para prestar atenção, para a automotivação e a maestria, e para a criatividade. Reconhecer emoções nos outros. A empatia, outra capacidade que se desenvolve na autoconsciência emocional, é a "aptidão pessoal" fundamental. Lidar com relacionamentos. A arte dos

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

relacionamentos é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros.

As pessoas diferem em suas aptidões em cada um desses campos, algumas podem ser bastante hábeis no lidar, por exemplo, com a ansiedade, mas relativamente inaptos para confortar os aborrecimentos de outros. Para adquirir o domínio de suas emoções é imprescindível a pessoa ter o autoconhecimento, o que proporcionará relações positivas.

O conhecimento da inteligência emocional no trabalho é de grande relevância pelas exigências do mercado atual, afinal parece que está existindo, de fato, uma mudança social e estrutural aos níveis dos valores no ambiente de trabalho, implicando na própria maneira de se trabalhar, e isto incluiu o indivíduo com suas realizações e satisfações pessoais.

Acrescento ainda que a inteligência emocional demonstra que o ser humano é o verdadeiro diferencial no mercado profissional, e para que ele possa utilizar todo o seu talento interno, as emoções precisam ter um espaço garantido, através de seu uso inteligente

A Inteligência Emocional aplicada pelo profissional de Secretariado Executivo no ambiente de trabalho possibilita o controle das emoções, ou seja, proporciona relações positivas. Tendo como resultado, solução de problemas, tomada de decisões, entrega de tarefas no prazo, entre outros benefícios que essa competência dispõe.

Devido à multiplicidade de tarefas desempenhadas o profissional de Secretariado Executivo interage desde a alta diretoria até o operacional, sendo assim, o profissional deve manter equilíbrio nas relações e adquirir os conhecimentos mencionados, a fim de evitar conflitos, porém o profissional também deve estar atento caso haja conflitos entre os demais funcionários da organização. Essas ações contribuem para que as relações sejam positivas, objetivando cooperação, o que repercutirá favoravelmente no ambiente de trabalho.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Secretário(a) Executivo(a) deve atuar como um agente motivador através de uma imagem positiva, sendo um elo entre os Colaboradores e os Executivos. Porém o profissional deve manter a postura, ser educado, ser saudosos, cumprimentar todos Colaboradores e Executivos, mas acima de tudo tratar a todos com igualdade, independente das diferenças culturais, sociais, econômicas, raciais e hierárquicas, os quais são fatores essenciais para a motivação.

Ao desenvolver a motivação o profissional contribui para a inserção da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho, o qual resulta em um ambiente positivo e acima de tudo motivado.

Atualmente o profissional de secretariado está envolvido nos negócios da organização e o executivo está delegando mais responsabilidades.

A profissão de secretariado é afetada diretamente com as mudanças e tendências do mercado por sua atuação nas organizações, pois, dentre suas habilidades estão as funções de assessoria, participação e tomada de decisão com base na gestão estratégica.

É imprescindível que o profissional de secretariado ao desempenhar as suas atividades tenha uma visão holística da empresa, no entanto é possível propor e desenvolver melhorias na organização.

Todavia a multifuncionalidade e a hierarquia que ocupa pode criar mecanismos de inovação e empreendedorismo nas suas decisões. Portanto a visão estratégica deverá fazer

parte das suas principais competências, a qual contribuirá para a antecipação dos problemas e na proatividade de novas ações.

O conhecimento da inteligência emocional no trabalho é de grande relevância pelas exigências do mercado atual, afinal parece que está existindo, de fato, uma mudança social e estrutural aos níveis dos valores no ambiente de trabalho, implicando na própria maneira de se trabalhar, e isto incluiu o indivíduo com suas realizações e satisfações pessoais.

Acrescento ainda que a inteligência emocional demonstra que o ser humano é o verdadeiro diferencial no mercado profissional, e para que ele possa utilizar todo o seu talento interno, as emoções precisam ter um espaço garantido, através de seu uso inteligente.

Todas as pessoas se beneficiarão ao desenvolver sua Inteligência Emocional. Profissionais terão melhores oportunidades de crescimento e condições de assumir cargos de liderança. Líderes terão melhores condições de liderar suas equipes. Enfim, a Inteligência Emocional poderá ser a diferença entre uma trajetória bem sucedida, com uma vida cheia de realizações.

A inserção das novas responsabilidades ao profissional de secretariado executivo tem como requisito a administração da Inteligência Emocional.

Diante disso, as pessoas que têm a Inteligência Emocional bem desenvolvida sentem-se satisfeitas e são eficientes em sua vida pessoal e profissional.

Nesse viés, a Inteligência Emocional, aplicada pelo profissional de Secretariado Executivo no ambiente de trabalho, possibilita o controle das emoções, ou seja, proporciona relações positivas.

O uso da Inteligência Emocional contribui para a construção da organização emocionalmente inteligente, pela aplicação dessa no relacionamento com outras pessoas e na organização como um todo.

Sendo assim, o profissional deve manter o equilíbrio nas relações, a fim de evitar conflitos, objetivando a cooperação, o que repercutirá favoravelmente no ambiente de trabalho.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio. **Secretária um guia prático**. São Paulo: Senac, 2004.

BERTERO, C. O. **Rumos da estratégia empresarial**, RAE Light: São Paulo, 1995.

CARVALHO, Antonio Pires; GRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo**. 5.ed. São Paulo: D' livros, 2002.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 46.ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Traduzido por M. H. C. Cortes. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard; McKEE, Annie. **Trabalhando com a inteligência emocional**: a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia. Trad. Cristina Serra. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. São Paulo: Érica, 2001.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, C. (Orgs.). **Administração estratégica: múltiplos enfoques para o sucesso empresarial**. Belo Horizonte: UFMG/CEPEAD, 2001.

SABINO, Rosimeri Ferraz, ROCHA Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

VASCONCELOS, F. **Safári de estratégia, questões bizantinas e a síndrome do ornitorrinco: uma análise empírica dos impactos da diversidade teórica em estratégia empresarial sobre a prática dos processos de tomada de decisão estratégica**. In: XXV ENANPAD, 25º, Anais... Campinas: ANPAD, set. 2001.