
A RESILIÊNCIA NA ATUAÇÃO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO

Cibele Barsalini Martins

Universidade Nove de Julho – UNINOVE - e-mail: cibelevbm@uol.com.br

Antonio Luiz Genghini

Universidade Paulista – UNIP – e-mail: lagenghini@hotmail.com

Maria do Carmo Assis Todorov

Sindicato das Secretárias (os) do Estado de São Paulo – e-mail: madu@sinsesp.com.br

RESUMO: Neste artigo é analisada a resiliência como fator de diferenciação no exercício do profissional de secretariado. Demonstra como os profissionais que atuam nesta área estão se adaptando para atuarem de forma efetiva e resiliente no que deve ser feito na solução de problema, e na busca de alternativas, com flexibilidade e criatividade para sair de situações adversas. É apoiado em informações bibliográficas e documentais que indicam a observação da resiliência no contexto humano das organizações e em pesquisa da Federação Nacional das Secretárias e Secretários - FENASSEC – que confirmam a diversidade de elementos que compõem a rotina cotidiana dos profissionais que atuam na área de secretariado. No artigo conclui-se que, atualmente, a resiliência se constitui numa habilidade necessária para o exercício e desenvolvimento profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Resiliência, Profissão, Secretariado.

ABSTRACT: ABSTRACT: In this article it is analyzed the resilience as a differentiating factor in the secretarial professional job and demonstrates how professionals who work in this area are being adapted to act in an effective and resilient form in what must be done to solve the problem, and search for alternatives, with flexibility and creativity to get out of bad situations. Supported by bibliographic information and documental, indicating the observation of human resilience in the context of organizations and research of the National Federation of Secretaries - FENASSEC – that confirm the diversity of elements in the daily routine of professionals working in the secretarial area. In the article it concludes that resilience now constitutes a necessary skill for the financial and professional development.

KEY WORDS: Resilience, Profession, Secretarial.

1. INTRODUÇÃO

O dicionário Houaiss (2001, p. 2347) caracteriza o verbete Resiliência como “s.f. 1 – FIS: propriedade que alguns corpos apresentam de retornar à forma original após terem sido submetidos a uma deformação elástica. 2. Fig. Capacidade de se recolocar facilmente ou se adaptar à má sorte ou às mudanças. A etimologia da palavra resiliência aponta para as definições: *Resilientia* (latim), *resilienza* (italiano), *resilience* (francês) *resilence* (*resiliency*) (inglês) deriva do verbo latino *resilio* (re + salio) com as acepções seguintes: ‘saltar para trás’, ‘voltar saltando’, ‘retirar-se sobre si mesmo’, ‘encolher’, ‘reduzir-se’, ‘recuar’, ‘desdizer-se’” (TAVARES, 2001).

No mundo corporativo, este termo foi incorporado para designar a capacidade de adaptação às novas condições do ambiente sem a perda das propriedades originais. Neste sentido, o mundo corporativo, representado por suas organizações, submete-se às condições ambientais internas e externas, tendo de adaptar rapidamente suas estratégias e processos ao ritmo das mudanças ambientais, mas sem perder suas propriedades. Assim, esta pressão é sentida mais diretamente em seus colaboradores que são cada vez mais cobrados por resultados, ao mesmo tempo em que exige a adequação e adaptação aos novos padrões de demandas para o exercício da profissão. (BARLACH, LIMONGE-FRANÇA; MALVEZZI, 2008)

Desde Fayol (1925), que deu origem à escola Administrativa ou Clássica, as organizações passaram a concentrar suas ações em departamentos especialistas como: contabilidade, finanças, vendas, produção, compras, patrimônio, planejamento etc., criando assim, nichos de conhecimentos interdisciplinares e polidisciplinares. (LODI, 1993)

À medida que as organizações foram se tornando mais complexas, foi necessário desenvolver novas formas de gestão que propiciassem melhor adequação da estrutura interna das organizações (processos, cooperação e colaboração entre os departamentos) para atender as exigências ambientais.

A princípio, com a divisão da organização em departamentos, passou a ocorrer intersecções entre as áreas, o que demandou o envolvimento de vários departamentos e atores. Esta forma de se organizar remete à teoria dos conjuntos que de acordo com Ferreira (1999, p. 1127) é a “Operação por meio da qual se forma o conjunto de todos os elementos que pertencem simultaneamente a dois ou mais conjuntos”, ou seja, a capacidade de interagir e de trocar informações de forma rápida, entre os departamentos e áreas, passaram a ser determinantes para os resultados da organização.

Adicionalmente, foi necessário sistematizar os processos com a respectiva designação de funções e ações específicas dos ocupantes dos cargos, inclusive com a determinação de políticas de abordagem e tratamento dos assuntos incidentes nas intersecções ou áreas sujeitas a conflitos.

Neste contexto, supõe-se que as áreas devam manter um processo de comunicação consistente, eficiente e eficaz com o objetivo de otimizar seus potenciais na consecução dos objetivos, em que cada área contribui com suas melhores competências e habilidades, gerando um conjunto virtuoso e sistêmico no sentido de atingir os resultados esperados.

Para tanto, uns dos elementos humanos responsáveis pela efetivação das ações cotidianas nas organizações são os profissionais de secretariado que atuam como agentes catalisadores e facilitadores dos processos de comunicação.

Diante deste contexto, que envolve vários intervenientes, elaborou-se a presente pesquisa para analisar a resiliência como fator de diferenciação no exercício do profissional

de secretariado, demonstrando quais caminhos esses profissionais estão traçando para atender as expectativas e se firmarem como profissionais resilientes.

Para apresentação da pesquisa foram desenvolvidas cinco seções, incluindo esta introdução, na qual é apresentada uma contextualização do cenário que a pesquisa se enquadra, bem como a contextualização sobre a formação do profissional de secretariado e o ambiente organizacional. Na seção dois, com base em pesquisa bibliográfica e documental e referencial teórico, são expostas algumas discussões e conceitos sobre a resiliência nas organizações e do profissional de secretariado, sua importância e finalidade. A terceira seção foi elaborada para demonstrar a metodologia utilizada na realização da pesquisa. Na quarta seção é apresentada a análise dos resultados da pesquisa, e, na última, as considerações finais e recomendações.

1.1 – Formação e atuação do Profissional de Secretariado Executivo

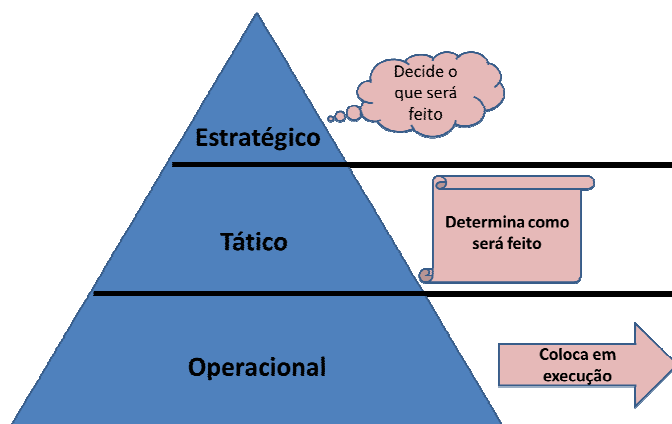
No contexto organizacional muito se discute sobre a atuação do profissional da área de secretariado, exigindo conforme Mazulo e Liendo (2010) maturidade emocional, perfil gestor e capacidade de tomar decisões que facilitarão as decisões organizacionais. Esta ideia encontra força nos estudos de Mata (2009) ao afirmar que o secretário executivo passou a ser um agente facilitador de resultados da qualidade, de mudanças, do processo de comunicação corporativo. Neiva e D'Elia (2009) também apontam as novas exigências para que os secretários consigam acompanhar as demandas do mercado globalizado, ao escreverem as novas competências do profissional de secretariado, que passou de um espectador para um cogestor, ao atuar como elo entre clientes internos e externos, na gerência de informações e administração de processos de trabalho.

As organizações atuam num ambiente constituído pelo microambiente ou ambiente interno e macroambiente ou ambiente externo. A rigor, o ambiente externo é composto por vários elementos importantes sobre os quais a organização tem pouca ou nenhuma influência. Segundo Littler (2003) as principais forças do macroambiente tendem a ser vistas como: sociais, econômicas, legais, políticas e tecnológicas.

Corroborando com este autor, Silva (2001, p. 54) afirma que o macroambiente pode ser visto como constituído de forças indiretas do ambiente externo que podem afetar os administradores, pois podem influenciar o clima organizacional. De acordo com o autor, “as principais forças que atuam no macroambiente são: a) ambiente econômico; b) ambiente tecnológico; c) ambiente sociocultural; d) ambiente político-legal e e) ambiente internacional”.

Ao focar no cotidiano da empresa (microambiente) pode-se identificar conforme Weber *apud* Motta e Vasconcelos (2008) três níveis que estruturam as organizações: o nível *estratégico* composto pelos dirigentes – que determinam as diretrizes organizacionais – ou, o que a empresa irá fazer; o nível *tático*, composto pela gerência – que determina como a empresa irá colocar em prática o que foi determinado pela direção – decide como os recursos serão alocados; e o nível *operacional*, composto por supervisores e seus subordinados, conhecido conforme Certo e Peter (2005) como o ambiente de tarefas, composto pelos clientes, competidores, fornecedores, reguladores e parceiros estratégicos. (figura 1)

Figura 1 – Níveis da Estrutura Organizacional



Fonte: Adaptado de Motta e Vasconcelos, 2002 e Certo e Peter 2005.

O ambiente interno, propriamente dito, envolve os proprietários, empregados, administradores e ambiente físico. Isto determina a infinidade de intercâmbios diários de comunicação, troca de dados, de tomada de decisões, de implementação de projetos e de ajustes ou simplesmente de esclarecimentos que ocorrem simultaneamente, determinando o ambiente de atuação dos executivos e de suas equipes.

Em nível de ambiente de tarefas e de ambiente interno ocorrem as interações operacionais que permeiam o cotidiano das organizações em busca de converter seus orçamentos em resultados. Essas interações têm como objetivo gerar maior volume de transações, sendo o bom senso e exatidão vitais para melhorar a produtividade, reduzir custos e construir diferenciais a partir de detalhes que só equipes bem afinadas e sintonizadas conseguem alcançar. (GALBRAITH *et al. apud* FERREIRA *et al.*, 2006, p. 27).

Decorrente da grande diversidade de atividades e das especialidades de cada departamento, o profissional de secretariado deve procurar entender, compreender, perceber, agir, interagir e desenvolver relacionamentos nas circunstâncias mais distintas, tendo de se adaptar constantemente a novos ambientes organizacionais. Ademais, esta nova realidade demanda um processo permanente de aprendizagem e prática de competências e habilidades que tendem a extrapolar os conhecimentos adquiridos na Universidade, exigindo do profissional a adoção de comportamento, atitudes e ações que confirmem a necessidade de ser resiliente, preparando para atuar de forma efetiva no que deve ser feito na solução de problemas e busca de alternativas, com flexibilidade e criatividade para sair de situações adversas.

Pode-se inferir que uma vantagem que o profissional de secretariado possui, para atender esta demanda, é a sua formação genérica, segundo os pressupostos da própria regulamentação da profissão em que o eixo do curso se fixa nas disciplinas que abordam as temáticas dos padrões de comportamento, postura e atitudes. Já as disciplinas complementares oferecem um conjunto de informações gerais sobre a organização, levando a crer que, ao se formar no curso de Secretariado Executivo, o profissional se habilita a trabalhar nas organizações dos mais diferentes ramos, atividades e setores.

Neste contexto, verifica-se que o termo resiliência nunca se fez tão importante nas organizações modernas, pois esta capacidade de transformar projetos em realidade num ambiente hipercompetitivo é o que pode definir a sobrevivência e prosperidade.

2 - RESILIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES E DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Numa visão mais humana, Vasconcelos (2007) afirma que o termo resiliência migrou para a área das ciências humanas, representando, hoje, a capacidade de um ser humano de sobreviver a um trauma, sua resistência face às adversidades, não somente guiada por uma resistência física, mas pela visão positiva de reconstruir sua vida, a despeito de um entorno negativo, do estresse, das condições sociais, que influenciam negativamente no seu retorno à vida. Assim, um dos fatores de resiliência corresponde à capacidade do indivíduo de garantir sua integridade, mesmo nos momentos mais críticos.

Já numa visão das propriedades físicas, de acordo com Helvécia (2004), o conceito de resiliência foi deslocado da física e vem contornando pontos como competência humana e habilidades do elástico, ou da vara de salto em altura – aquela que enverga no limite máximo sem quebrar, volta com tudo e lança o atleta para o alto.

Em uma abordagem da interação do indivíduo com o ambiente, Barbosa (2007) afirma que o conceito mais atual descreve a resiliência como um atributo da personalidade desenvolvido no contexto psicossociocultural em que as pessoas estão inseridas. Desde os anos 1980, a escola tem sido vista como um desses ambientes para haver o enriquecimento da resiliência. Corroboram com este autor, Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008) que reconhecem ser a resiliência um termo bastante atual na administração e nos negócios por serem as organizações sistemas abertos e apresentarem capacidade de enfrentar e superar perturbações externas provocadas pela sociedade sem que desapareça seu potencial de auto-organização. Neste sentido, é a resiliência que determina o grau de defesa ou vulnerabilidade do sistema às pressões ambientais externas.

Assim, quanto mais as organizações tiverem pessoas preparadas para enfrentar as adversidades e demandas provocadas pelo ambiente competitivo, maior será a resiliência. O grande mérito das organizações vencedoras está justamente na capacidade de se adequar, flexibilizar e moldar sem perder sua identidade e as propriedades que as caracterizam.

Neste sentido, tendo de atuar tanto com as questões do ambiente interno, quanto às do ambiente externo e ser resiliente para superar as dificuldades de readaptação, os secretários promovem rapidamente, e de modo transparente, o rito de aprendizagem e operacionalização demandado pelas situações e solicitações, desempenhando um importante papel na interação entre os departamentos. Atuam nas áreas de interseção de comando e têm de lidar com um universo de funções, processos, rotinas, estilos e costumes, às vezes estranhos às suas competências profissionais adquiridas em sua formação.

Devido às características do trabalho realizado por este profissional e tamanha responsabilidade, elevado grau de incerteza no planejamento das ações e interação com áreas e atores, fazem com que esta profissão seja mais densa e tensa do que aparenta.

Para tanto, a Lei 7.377/85, complementada pela Lei 9.261/96, que regulamentou a profissão estabelece no artigo 4º as atribuições do secretário executivo como:

- “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 da empresa;
- 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 expediente e outras tarefas correlatas;
- IX- orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X- conhecimentos protocolares.”

Adicionalmente, quando se fala da ética, o Código de Ética do Profissional de Secretariado, por sua vez, define no capítulo III, os deveres fundamentais dos secretários:

- “a) considerar a profissão como um fim para realização profissional;
- b) direcionar seu comportamento profissional sempre a bem da verdade, da moral e da ética;
- c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento;
- d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;
- e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades;
- f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades;
- g) lutar pelo progresso da profissão;
- h) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.”

Além disso, o Código de Ética mostra uma sólida e verdadeira hierarquia de valores, que fundamenta todo o comportamento do profissional de secretariado ao tratar também do sigilo profissional, das relações entre profissionais de secretariado, das relações com a empresa e com as entidades representativas da sociedade. Compete a este profissional facilitar a comunicação e a implantação de mudanças na empresa – o que pode levar a conflitos, se o profissional não for resiliente.

Conforme se observa, tanto a Lei de Regulamentação quanto o Código de Ética são bastante genéricos e abertos ao tratar do exercício da profissão, ficando clara a inferência de que os profissionais terão que ter disposição, vontade e recursos para se enquadrarem nos segmentos da administração e nos ambientes organizacionais onde forem designados. Esta situação coloca os profissionais em regime de alerta diante da necessidade de aprender sempre, de ser flexível e de resistir a altos níveis de pressão e tensão. Em outras palavras, os profissionais de secretariado devem ser altamente resilientes.

3 - MÉTODO DE PESQUISA

O método de pesquisa utilizado foi o de pesquisa exploratória descritiva que, de acordo com Victoriano (1996), Koche, (2002) e Mattar (1996) visa prover ao pesquisador maior conhecimento sobre o tema ou problema da pesquisa. Ela é apropriada quando se quer conhecer de maneira mais profunda o assunto para se estabelecer melhor o desenvolvimento ou criação de hipóteses explicativas para os fatos e fenômenos a serem estudados. Assim,

neste trabalho, optou-se por analisar os dados do estudo da Federação Nacional das Secretárias e Secretários – FENASSEC, que divulgou os resultados da pesquisa sobre a profissão intitulada “Verificando Mudanças”, respondida por 1.056 profissionais.

Adicionalmente, este trabalho tem um caráter descritivo que, de acordo com Santos, Rossi e Jardimino (2000) permite registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos, sem a interferência do pesquisador. Consideram ainda os autores, que seu principal objetivo é estudar e levantar informações sobre um tema específico. Ressaltam também que a pesquisa descritiva subdivide-se em dois tipos básicos: a pesquisa documental e a pesquisa bibliográfica.

Sobre a pesquisa bibliográfica, Lakatos e Marconi (2001) afirmam que o uso de pesquisa bibliográfica tem como objetivo conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se um instrumento indispensável para qualquer tipo de pesquisa.

Já a pesquisa documental é aquela que inclui o levantamento de informações por meio de documentos escritos, impressos ou sonoros que se encontram em arquivos públicos, bibliotecas, correspondências, diários etc. (SANTOS, ROSSI e JARDILINO, 2000).

Os autores concluem ainda que a pesquisa bibliográfica pode ser descrita como um levantamento mais abrangente que a documental, já que inclui um levantamento de referências bibliográficas sobre o tema escolhido.

4 - ANÁLISE DOS RESULTADOS

No que diz respeito a este trabalho, a análise restringir-se-á apenas às questões e grupos de dados ou informações consideradas mais relevantes pelos autores, embora a pesquisa ofereça subsídios para outras considerações.

4.1 - A percepção da profissão pelos profissionais

Quadro 1 – Perfil dos profissionais de secretariado que participaram da pesquisa

N.	QUESTÕES	RESULTADOS
01	Busca informações através de:	Revistas - 27,00%; Jornais - 26,00%; internet - 19,00%, TV - 17,00%; Rádio - 7,00%
02	Quais as revistas/jornais que assina?	<i>Veja</i> - 17,58%, <i>Você S.A.</i> - 11,75%, <i>Secretária Executiva</i> - 9,20%, <i>Folha de S. Paulo</i> - 6,57%, <i>Claudia</i> - 5,09%, <i>O Estado de S. Paulo</i> - 5,01%, <i>Isto é</i> - 4,19%, <i>Exame</i> - 3,70%, <i>Época</i> - 3,37%, <i>Nova</i> - 2,38%, <i>Gazeta Mercantil</i> - 2,30% (Todas as demais citações inferiores a 2% cada).
03	Quantos livros você leu nos últimos 06 meses?	De 2 até 5 - 68,60%; Até 1 - 14,08%; de 6 até 10 - 11,89% (demais inferiores a 3% cada alternativa)
04	Escolaridade	3º Grau Incompleto - 45,05%; 3º Grau - 32,86%; 2º Grau - 20,88%; 2º Grau incompleto - 0,99%.
05	Tipos de Empresa	Pública - 19,28%; Entid. de Classe - 18,21%; Comércio - 16,87%; Indústria - 13,25 %; Serviços - 11,38%; Comunicação - 4,82%; Engenharia - 4,69%; Representação - 3,88%; Inst. de ensino 2,28%; Bancos - 0,67%; ONG - 0,54%; Instituição Religiosa - 0,40%; Informática - 1,61%; Saúde - 1,20%. Const. Civil - 0,94%;

06	Cargo	Secretária - 48,00%; Secretária Executiva - 10,88%; Assistente - 10,63%; Auxiliar - 5,63%; Secretária Bilíngue - 3,88%; Secretária Junior - 1,00%; outros - 20,00%.
07	Área de Locação	Diretoria - 42,75%; Departamento - 31,61%; Vendas - 11,40%; Presidência - 9,59%; Superintendência - 4,66%
08	Número de executivos para quem trabalha?	1 = 31,37%; 2 = 26,41%; 3 = 14,88%; 4 = 8,85%; mais de 4 = 18,50 %.
09	Número de secretárias na empresa nos últimos 5 anos?	Permaneceu o mesmo - 52,72%; Diminuiu 24,22%; Aumentou - 23,06%.
10	Existem os cargos Secretária Executiva e Téc. de Secretariado, de acordo com a Lei 7377?	Não - 72,35 %; Sim - 27,65%.
11	Qual a frequência de participação em seminários: (ao ano)?	1 vez - 44,60%; 2 vezes - 31,77%; Nenhuma vez - 13,24%; 3 vezes - 10,18%; de 4 até 5 - 9,78%; de 6 até 10 - 2,44%; de 11 até 20 - 0,61 %; acima de 20. - 0,61%.
12	A sua participação é subsidiada pela empresa?	Não - 73,67%; Sim - 26,33 %.
13	Conhecimentos especiais para crescer na profissão:	Idiomas - 30,11%; Informática - 22,87%; Administração - 4,52%; Redação - 4,52%; Comunicação - 3,15%; Atualização - 3,08%; Secretariado - 2,94%; Organização - 2,80%; Ética - 2,29%; Marketing - 1,86%; Relações Humanas - 1,79%; Atendimento - 1,36%; Liderança - 1,29%; Recursos Humanos; 1,29%; Contabilidade - 1,29%; Técnicas Secretariais - 1,15%; Gerenciamento - 1,08%; Etiqueta - 1,00%; Fluência Verbal - 1,08%; Finanças - 0,86%; Postura - 0,79%; Gestão Empresarial - 0,72%; Arquivo - 0,72 %; Matemática Financeira - 0,57%; Psicologia - 0,50%; Direito - 0,50%; Gramática - 0,43%; Cerimonial - 0,43 %; Economia - 0,36%; Planejamento - 0,36%; Política - 0,36%; Outros - 3,94%.
14	Treinamento pessoal necessário para exercer a profissão:	Informática - 14,85%; Idiomas - 10,66%; Atualização - 7,99%; Redação - 6,35%; Relação Interpessoal - 4,57%; Inglês - 4,57%; Atendimento - 3,81%; Administração - 3,43%; Etiqueta - 3,17%; Comunicação - 3,05%; Fluência Verbal - 3,05%; Secretariado - 2,79%; Marketing - 2,66%; Relações Humanas - 2,41%, Liderança - 2,41%; Organização - 2,41%; Ética - 2,28%; Leitura Dinâmica - 2,16%; Técnicas Secretariais - 1,90%; Gerência - 1,90%; Motivação - 1,78%; Espanhol - 1,65%; Postura - 1,65%; Arquivo - 1,52%; Recursos Humanos - 0,89%; Relações Públicas - 0,76%; Finanças - 0,63%; Planejamento - 0,63%; Psicologia - 0,51%; Economia - 0,51%; Cerimonial - 0,51%; Contabilidade - 0,51%; Gestão Empresarial - 0,38%; Outros - 1,65%;

Fonte: FENASSEC. Pesquisa sobre a profissão: Verificando Mudança. Disponível em http://www.fenassec.com.br/pdf/afenassec_pesquisa_reg_trabalhos_cientificos.pdf. Acesso em 04/5/2011.

Com os resultados da pesquisa da FENASSEC, infere-se com a leitura do quadro 1, questões 1, 2, 3, 4, 11, 13 e 14 que para o profissional de secretariado ser resiliente e superar as dificuldades de readaptação, para se promover rapidamente e de modo transparente no rito de aprendizagem e operacionalização demandados pelas mudanças, este profissional vai em busca de conhecimentos diversificados. Mesmo, conforme no resultado da questão 12, sem possuírem subsídios das empresas para isso, o que demonstra que o profissional vem assumindo a responsabilidade de decidir qual o conhecimento que lhe trará melhor condições de exercer a profissão.

Observa-se, também, que a porcentagem de pessoas que exercem a profissão sem ter concluído o 2º grau é ínfima; enquanto que a porcentagem de profissionais que concluíram o 3º grau é superior a 30% dos entrevistados; e 45% já foram em busca de um curso superior.

Ainda, ressaltando os aspectos da resiliência para o profissional de secretariado, e sua preocupação em atender esta habilidade, observa-se no resultado da pesquisa da FENASSEC a questão do papel relevante deste profissional nas comunicações existentes entre as organizações com o público externo que são geralmente intermediadas ou até executadas pelos profissionais de secretariado. Verifica-se que para o profissional de secretariado na questão 13: “Conhecimentos especiais para crescer na profissão” o item que ficou em primeiro lugar é o conhecimento de Idiomas com 30,11% e a Informática com 22,87% e completando a Comunicação propriamente dita com 3,15%.

Verifica-se ainda, nesta pesquisa, que um número expressivo de secretários não atende apenas um executivo, sendo que 26,41% atendem dois executivos e 18,50% atendem mais de quatro executivos. Isso permite dizer a necessidade de estes profissionais serem resilientes para superar obstáculos e dificuldades, mantendo o equilíbrio e evitando reagir negativamente à situação de estresse e pressão que surgirão não apenas com um gestor direto, mas com mais de quatro, o que quadriplica a necessidade de adaptação. Conflitos que eram gerados com apenas um executivo direto agora podem ser gerados com mais de quatro.

Quadro 2 – Responsabilidades acrescentadas ao trabalho dos profissionais que participaram da pesquisa

Estratégico	Administração da empresa; Análise econômica; Planejamento e controle orçamentário da gerencia; Visão administrativa global.
Tático	Administração geral do escritório, geral da sede, das contas do condomínio; de contratos; dos Departamentos de pessoa;/Centro de processamento de dados; Controle; Finanças e área fiscal.
	Definição de materiais técnicos específicos; Centralizar retransmitir de informações úteis da empresa;
	Dar assessoria à diretoria de vendas;
	Elaboração de informativo da empresa;
	Envolvimentos com projetos grande porte; Consolidação de diversos dados p/ empresa; Qualidade Total;
	Gerenciamento; Gerência comercial; Gerenciamento de <i>Lay-out</i> da Empresa; Gerenciamento do escritório; Gestão de negócios publicidade; Liderança de uma pequena equipe de apoio;
	Implantações de projetos;
	Organização de eventos; viagens; palestras;
	Participação em licitação; Participações de reuniões;
	Previsão orçamentária, compras;
	Responsável pelos Departamentos Comerciais; de pessoal e Documentos legais; Desenvolver parceria com outros departamentos;
	Representante do RH; Responsável pela logística; Responsável pela organização das informações/atual; Responsável pelas áreas de limpeza e guardas; RH;
	Visar interesses da empresa via Internet;
	Tomada de decisão; Mais poder de decisão;
Operacional	Acompanhamento e cotações de projetos;
	Administração da agenda pessoal; Administração Predial Geral; supervisão; Agenda de reuniões; Correlatos ao escritório;
	Assessorar mais de um executivo; equipe da Internet; de concursos públicos; departamento jurídico; Cursos; área Financeira;
	Atender supervisores; Atendimento ao cliente; Atendimento aos clientes <i>vip</i> ;

A evolução da profissão por meio da pesquisa

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

	Atuação na área de segurança / CIPA;
	Exercer a função de assistente; Recepcionista; Recrutamento; Auxiliar de contabilidade; Benefícios; Caixa;
	Instrutor de informática e de curso de secretariado;
	Responsável pelo arquivo, malote, tesouraria da área jurídica; telefonista; traduções; treinamento de secretária; treinamento; secretariat comitê de Ergonomia; guarda de pequeno valor em espécies de empresas; Importação e manutenção; Informática; Atualização de instruções (manuais); Compras de material de escritório; Compras; vendas; cobranças; Faturamento; Contas para pagar ou Receber; Controle de compras e pagamentos de faturas de passagens; Controle de <i>budget</i> de regional de vendas; Controle de estoque; Controle de faturamento da empresa; Controle de setor; Controle de treinamento; Controle e elaboração do orçamento anual; Controle financeiro; Coordenação administrativa do escritório; Coordenação de eventos; Coordenação de Projetos do Município; Coordenação de treinamento; Coordenação <i>housekeeping</i> ; Custos; Elaboração de Relatório Anual do Departamento; Emissão de duplicatas ao banco; Emissão de etiquetas de produtos próprios; Emissão de NF; Fazer matrículas; Fazer receptivos em jantares e almoços após reuniões; Fluxo de caixa; Folha de pagamento de engenheiros rescisões de contrato; pelas marcações de exames dos funcionários; Motorista; Movimento conta; Mudanças de departamento; Negociação de permutas; Pagamentos a fornecedores; Pagamentos em geral; Relatórios;
	Supervisão de alguns membros da empresa; de <i>boy</i> e contínuos; estagiários; grupos de trabalho de estoque; de funcionários/administração indireta; de outras assistentes; de outras secretárias; de outros profissionais; de pessoal; de Telefonistas; do horário de trabalho de alguns funcionários;
	Secretariar cursos e fóruns; Segurança pessoal; Setor de compras; Sistema da Qualidade; Suporte a área de exportação;

Fonte: Adaptado dos resultados da Pesquisa sobre a profissão: Verificando as Mudanças. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/pdf/afenassec_pesquisa_reg_trabalhos_cientificos.pdf. Acesso em 04/5/2011.

Do ponto de vista de análise da resiliência, faz-se necessário observar as responsabilidades relacionadas como acrescentadas – conforme os resultados da pesquisa todas as responsabilidades apresentadas no quadro 2 –, porque é exatamente onde se localizam as demandas de maior elasticidade e de pressão profissional, tanto pelas inter-relações como pela instabilidade de lidar com o desconhecido, exigindo do profissional total resiliência para adaptar-se a esta nova demanda de trabalho.

A situação acima colabora para o mundo corporativo que vive a era da gestão do conhecimento e as organizações do futuro, pressionados pelas mudanças, cada vez mais aceleradas e amparadas por tecnologias e processos sempre mais avançados.

Estas organizações precisam de operadores versáteis, ágeis e inteligentes para compor seus quadros de colaboradores e o profissional de secretariado, a exemplo da pesquisa da FENASSEC, vem demonstrando grande adaptabilidade a este contexto.

Infere-se que pessoas versáteis, ágeis e inteligentes são pessoas tecnicamente bem preparadas e socialmente proativas, dotadas de qualidades pessoais como postura adequada à função, atitudes coerentes com as atividades, comportamento exemplar em relação à organização e à sociedade e comprometimento com a missão e os objetivos gerais da empresa.

Dessa forma, conseguem distinguir e executar o seu papel sabendo exatamente onde situa a sua contribuição para a construção da obra maior, definida como a consecução da missão organizacional, resultado do conjunto de todos os esforços e recursos.

O alto grau de concorrência e as mudanças aceleradas dos meios, especialmente dos instrumentos ligados à inteligência organizacional, transformam o ambiente de tarefas das empresas em áreas instáveis e dinâmicas, impondo aos profissionais a obrigação de aprimoramento técnico permanente e adaptação de rotinas e comportamento a novas situações que se apresentam diariamente.

A evolução da profissão por meio da pesquisa

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

Admitindo-se que a resiliência não seja uma condição inata do ser humano, é possível aprender a ser resiliente, dependendo apenas de como cada indivíduo se posiciona e se conduz diante da situação. Desempenhar o papel profissional em ambientes instáveis demanda habilidades profissionais e pessoais que podem ser chamadas de resilientes.

As pessoas devem selecionar cursos e leituras que lhes incorporem novos modos de agir e de reagir, a fim de desenvolver um conjunto de competências e habilidades que lhes coloquem de maneira proativa diante de situações de decisão, especialmente as mais difíceis. O conjunto passará a incorporar o perfil profissional que ajudará a competir pelas melhores posições do mercado.

As empresas, por seu lado, devem promover encontros, reuniões, seminários, cursos e outros eventos destinados a desenvolver em seus colaboradores as qualidades da resiliência, a fim de que suas equipes possam aproveitar melhor seus recursos na busca permanente pelos resultados.

Depreende-se dessa dicotomia, pessoa-empresa, que o melhor dos mundos é um trabalhador resiliente ser empregado numa organização que se preocupa e incentiva a resiliência, onde ambos poderão se beneficiar com aumento da qualidade de vida e aumento da produtividade.

Os profissionais de secretariado, pela natureza da própria profissão e pelos ambientes em que atuam, devem se perceber inseridos no centro das mudanças porque atuam como assessores dos executivos que, em geral, estão tomando as decisões e implementando os projetos que materializam as mudanças.

A pressão contínua gerada pela instabilidade do ambiente de mudanças pode provocar estresses, mas também pode ser convertida em oportunidades para profissionais mais bem preparados técnica e psicologicamente, como deve ser o caso dos profissionais de secretariado.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Devido ao ambiente instável, altamente competitivo e pressionado por rápidas mudanças, as organizações necessitam, cada vez mais, de profissionais capazes de gerar resultados, incluindo, neste contexto, os profissionais de secretariado, que, a cada dia vêm assimilando mais responsabilidades e atuam como agentes catalisadores e facilitadores nos processos de comunicação.

Verifica-se que, ao submeter-se aos rigores do mercado de trabalho, o profissional de secretariado deve ser resiliente, uma vez que sua atuação influenciará, diretamente, na conquista dos resultados organizacionais, uma vez que sua ação se dá, tanto com questões do ambiente interno, quanto com às do ambiente externo e, ao serem resilientes para superar as dificuldades de readaptação, os secretários promovem, rapidamente, e de modo transparente, o rito de aprendizagem e operacionalização demandado pelas situações e solicitações.

É neste contexto que a pesquisa foi estruturada para analisar a resiliência, como fator de diferenciação, no desempenho do profissional de secretariado e demonstrar quais caminhos esses profissionais estão traçando a fim de atender às expectativas e se firmarem como profissionais resilientes.

Com os resultados da pesquisa infere-se que os profissionais da área de secretariado vêm demonstrando grande adaptabilidade, preparando-se para atuar, de forma efetiva, no que deve ser feito para a solução de problemas e busca de opções, com

flexibilidade e criatividade para contornar situações adversas. Para isto, conclui-se que uma das vantagens deste profissional é a sua formação genérica.

Outro aspecto a ser observado, com o resultado da pesquisa, é que, considerando o processo contínuo de mudanças, em ciclos cada vez mais curtos, o profissional de secretariado já entendeu que deve buscar aprimoramento contínuo, tanto em nível técnico (formação), quanto no âmbito pessoal. E, como resultado deste investimento, verifica-se que as empresas estão, cada vez mais, acreditando na capacidade deste profissional e atribuindo-lhes novas responsabilidades e possibilitando que ele atue, em todos os níveis da organização – estratégico, tático e operacional.

Mas, para ampliar, ainda mais, sua atuação, infere-se que, no nível técnico (formação), o profissional deve ampliar sua visão geral sobre o negócio da organização, procurando conhecer, cada vez mais, as áreas e atribuições, a fim de construir uma base polidisciplinar de conhecimento e de cultura organizacional. Isso foi destacado, nos resultados finais, com a observação do aumento das atividades que este profissional vem absorvendo e desempenhando, a cada dia.

No âmbito pessoal, como apontado nos resultados da pesquisa, o profissional deve associar o desenvolvimento técnico a um conjunto de postura, atitudes e comportamento, que o transformem em facilitador da comunicação, em agente líder de implementação de mudanças, capaz de interagir, proativamente, no macroambiente da organização, em busca da efetivação dos objetivos e da realização da missão institucional.

O cenário pressupõe que as pessoas envolvidas com as instituições e comprometidas com os seus sistemas tenderão a encarar as mudanças como positivas, sentir-se-ão partes dos processos, farão suas contribuições, sendo úteis e desfrutando de qualidade de vida.

Desse modo, infere-se que a resiliência é um diferencial útil e necessário ao desenvolvimento e competitividade do profissional, em especial, o de secretariado, no desempenho da profissão e no crescimento pessoal.

Como os profissionais de secretariado estão em busca constante de mais qualificação, considera-se, com o resultado desta pesquisa, que o profissional de secretariado, hoje, já tomou conhecimento do quanto precisa ser resiliente e já busca, sem esperar a ajuda das organizações, formas de melhorar a qualidade da sua resiliência.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, G. S. Resiliência? O que é isso? Disponível em: http://www.eca.usp.br/nucleos/njr/voxcientiae/geroge-barbosa_38.htm. Acesso em 17/8/07.

BARLACH, Lisete; LIMONGI-FRANÇA; Ana Cristina & MALVEZZI, Sigmar. O Conceito de Resiliência Aplicado ao Trabalho nas Organizações. Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2008, vol. 42, n. 1 pp. 101-112. Disponível em: <http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP041a5/RIP04211.pdf>. Acesso em 04/5/2011.

Código de Ética do Profissional de Secretariado. Disponível em: <http://www.sinsesp.com.br/index.php/secretariasos/70/81-1>. Acesso em 17/8/07.

FENASSEC. Pesquisa sobre a Profissão – Verificando as Mudanças. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/pdf/afenassec_pesquisa_reg_trabalhos_cientificos.pdf. Acesso em 04/5/2011.

FAYOL, H. Administration industrielle et générale. Paris: Dunod, 1925.

FERREIRA, A. B. H. Novo Aurélio – Séc. XXI - O Dicionário da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FERREIRA, V. C. P. *et al.* Modelos de Gestão. 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2006.

HELVÉCIA, H. Resiliência: um Conceito em Alta. 27/4/04. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/sinape/ult106Bu810.shtml> Acesso em 17/8/07.

HOUAISS, A. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

KOCHE, José Carlos. Fundamentos de Metodologia Científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 20ª ed., Petrópolis: Vozes, 2002.

LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, Maria de Andrade. Fundamentos de Metodologia Científica. 4ª ed., São Paulo: Atlas, 2001.

Lei 7.377/85 e Lei 9.261/96. Disponível em: <http://www.sinsesp.com.br/index.php/secretariasos/70/271-lei7377>. Acesso em 17/8/07.

LITTLER, D. Macroambiente – In COOPER & ARGYRIS (Org.). Dicionário Enciclopédico de Administração. São Paulo: Atlas, 2003.

LODI, J. B. História da Administração. 10 ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

MATA, Amorim Magali. In PORTELA, Keyla Christina Almeida & SCHUMACHER, Alexandre José (Org.). Gestão Secretarial: O Desafio da Visão Holística. São Paulo: Adeptus, 2009, vol. 1, 294 p.

MATTAR, Fauze Najib. Pesquisa de Marketing: edição compacta. São Paulo: Atlas, 1996.

MAZULO, Roseli & LIENDO, Sandra. Secretária: Rotina Gerencial, Habilidades, Competências e Plano de Carreira. Ed. SENAC: São Paulo, 2010.

MOTTA, Fernando C. Prestes & VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia de. Teoria Geral da Administração. São Paulo: Pioneira: Thomson Learning, 2002.

NEIVA, Edméa Garcia & D'ELIA, Maria Elizabete Silva. As Novas Competências do Profissional de Secretariado. 2ª ed. São Paulo: IOB A Thomson, 2009.

CERTO, Samuel C & PETER, J. P. Administração Estratégica: Planejamento e Implantação da Estratégia. 2ª ed., São Paulo: Pearson – Prentice Hall, 2005.

SANTOS, Gerson Tenório dos; ROSSI, Gisele & JARDILINO, José Rubens Lima. Orientações Metodológicas para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos. 2ª ed., São Paulo: Gion Editora e Publicidade, 2000.

SILVA, R. O. da. Teorias da Administração. São Paulo: Thomson Learning, 2001.

TAVARES, J. (Org.); YUNES, M. A. M.; SZYMANSKI, H.; PEREIRA, A. M. S., SIMÕES, H. R.; & CASTRO, M. A. C. D., (2001). Resiliência e Educação. São Paulo: Cortez.

VASCONCELOS, S. M. F. Resiliência. Disponível em: http://www.reacao.com.br/programa_sbpc57ra/abpc_controle/textos/sandrasvasconcelos-resiliencia.htm. Acesso em 17/8/07.

VICTORIANO, Benedito A. D. & GARCIA, Carla C. Produzindo Monografia. 1ª ed., São Paulo: Publisher Brasil, 1996.