

---

## SECRETARIADO EXECUTIVO E EMPREENDEDORISMO: REALIDADE OU UTOPIA?

**Sheila Mara Costa Barbosa**

Universidade de Passo Fundo

Sheila\_22\_m@yahoo.com.br

**Daniela Giaretta Durante**

Universidade de Passo Fundo

gdaniela@upf.br

**Resumo:** O Secretário Executivo vem ressaltando seu perfil empreendedor e intraempreendedor e, em consequência, constituindo seu próprio negócio. O presente estudo tem como objetivo evidenciar a inserção e a evolução do empreendedorismo dentro do Secretariado Executivo, bem como a interferência da formação no desenvolvimento do seu potencial empreendedor, pois ainda são poucas as pesquisas e publicações com essa abordagem e, ao mesmo tempo, é crescente a quantidade de profissionais que constituem o seu próprio negócio. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso múltiplo com dois Secretários Executivos que gerenciam seus próprios negócios. A pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva tendo como técnicas a coleta de dados e a entrevista. Com esse estudo percebeu-se que as características empreendedoras e intraempreendedoras são potencializadas pela formação do Secretário Executivo que, por ser ampla e agregar conhecimento de várias áreas, dá embasamento e motivação para o profissional se firmar como empresário de sucesso. Assim, o empreendedorismo é uma realidade na profissão secretarial.

**Palavras-chave:** Empreendedorismo. Secretariado Executivo. Empresário

**Abstract:** The Executive Secretary has been fortifying his entrepreneur profile and, therefore, building his own business. The goal of the current search is to point out the insertion and evolution of the enterprising inside the Executive Secretary, as well as the interference of the shaping in developing potential enterprising, since there are still few searches and publications around this approach and, meanwhile, the amount of professionals creating their own business is growing. The methodology used was the literature research and the study of multiple cases with two executive secretaries who manage their own business. The research is classified as exploratory and descriptive, being the technique the data collection and the interview. In this study, it was realized that the enterprising features are highlighted by the formation of the Executive Secretary that, for being wide and add knowledge of many fields,

*A evolução da profissão por meio da pesquisa*

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

offers support and motivation, so that the professional get stronger as a succeeded businessperson. Thus, enterprising is a reality in the secretarial world.

**Key-words:** Enterprising. Executive Secretary. Businessperson

## **1. Introdução**

A sociedade requer cada vez mais profissionais empreendedores com visão ampla, dispostos a assumir riscos e desafios, buscando sempre transformar a realidade. O empreendedorismo evidencia o indivíduo tanto na posição de empregado quanto na posição de empregador.

O Secretariado Executivo se insere nesse contexto, pois a função de assessor exige postura ativa, visão crítica, visão de negócio, criatividade e inovação, dentre outros atributos. Com essas características, o Secretário Executivo também vem conquistando espaço como empresário, constituindo seu próprio negócio, criando novas fontes de emprego e renda, logo, contribuindo com o desenvolvimento da sociedade.

O presente estudo parte dessa concepção e pretende evidenciar a inserção e a evolução do empreendedorismo no Secretariado Executivo, bem como a interferência da formação no desenvolvimento do seu potencial empreendedor, pois ainda são poucas as pesquisas e publicações com essa abordagem e, ao mesmo tempo, é crescente a quantidade de profissionais que constituem o seu próprio negócio, ou seja, tornam-se empresários. Conforme o Código Civil (2011, p. 126), é considerado empresário “quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços”.

O objetivo principal dessa pesquisa, portanto, é investigar a atuação do profissional de Secretariado Executivo como dono do seu negócio, destacando seu espírito empreendedor, a fim de responder a seguinte problemática: Como o Secretário Executivo se insere enquanto empresário?

Para tanto, apresenta estudo de caso realizado com dois bacharéis em Secretariado Executivo, sendo um proprietário e diretor de uma escola de línguas estrangeiras, e o outro proprietário e diretor de uma agência de empregos, ambos os empreendimentos localizados no interior do estado do Rio Grande do Sul.

O texto está organizado em quatro seções. A primeira seção corresponde à introdução. Na segunda seção, apresentam-se definições de empreendedorismo, intraempreendedorismo e a relação com o Secretariado Executivo a fim de construir o quadro teórico de referência e, na terceira seção, a metodologia adotada no desenvolvimento do caso. O enfoque da quarta seção recai sobre a apresentação dos casos e a interpretação à luz do quadro teórico, além das considerações finais relativas ao estudo.

## **2 Revisão Teórica**

O empreendedor é um ser social e seu papel é fundamental no desenvolvimento da sociedade, pois com a evolução do mercado de trabalho existe a necessidade dos indivíduos estarem sempre atentos às mudanças transformando, ousando e agindo com autonomia. O Secretário Executivo vem ressaltando seu perfil empreendedor e intraempreendedor e, em consequência, buscando novos rumos profissionais. Essa busca é fundamental, pois muitas vezes é no meio desse processo que surgem novos desafios e mudanças, como a de se tornar

um empresário. Na sequência são apresentados os principais conceitos de empreendedorismo e intraempreendedorismo a fim de interpretar os casos selecionados.

## 2.1 Empreendedorismo

Em linhas gerais, quando a palavra “empreendedor” é utilizada, cria-se a imagem de uma pessoa dona de seu próprio negócio, que se sente satisfeito com aquilo que faz, que sonha e faz desse sonho realidade. O empreendedor é um indivíduo arrojado que gosta de inovações, cria oportunidades e assume riscos; logo, colabora efetivamente com o desenvolvimento da sociedade.

Neste contexto, é importante ressaltar a necessidade do profissional de Secretariado Executivo de buscar novos espaços. A busca é fundamental, pois muitas vezes é neste processo que surgem novos desafios e mudanças e, assim, esse profissional pode vir a se tornar um empresário. O profissional de Secretariado Executivo tem seu próprio papel e sua responsabilidade cresce diariamente na sociedade do conhecimento.

Assim, Portela e Schumacher (apud SCHUMACHER et al, 2009, p. 33) expressam que nos últimos tempos, o Secretário Executivo passou a ser assistente, assumindo responsabilidades da alta direção de executivos, com isso desenvolvendo o empreendedorismo. O perfil passou a ser de um profissional com visão sistêmica da empresa, com foco na produtividade e lucratividade. Por isso precisa ser polivalente, negociador, programador de soluções, participativo e demonstrar iniciativa.

Conforme Pereira e Büllau (2009, p. 211), algumas organizações estão terceirizando suas funções não essenciais e focando nas suas funções fundamentais para se tornarem mais enxutas e flexíveis, deflagrando o surgimento de outros negócios — inclusive na área secretarial, de assessoria, de prestação de serviços, etc — para atender a demanda existente no mercado de trabalho. Por isso Neiva e D’Elia (2009, p. 166) enfatizam a necessidade de o Secretário Executivo estar sempre atento às mudanças e inovações que surgem. Isso faz com que esse profissional se torne criativo, audacioso e dinâmico para o melhor desempenho de suas tarefas provocando assim, o surgimento de novas ideias.

O conceito de empreendedorismo, no entanto, vem se modificando através dos anos, assim como o perfil do profissional de Secretariado Executivo. Hoje, encontram-se muitos empreendedores em casa, nas comunidades, dentro de organizações ou em qualquer lugar onde existam pessoas. Para o SEBRAE (2011) empreender faz parte da condição humana, pois com as crescentes inovações, o empreendedor em si está deixando de ser associado unicamente ao exercício de uma atividade econômica.

O termo “empreendedorismo” teve origem na palavra francesa *entrepeneur*, que significa “aquele que está entre ou intermediário” (HISRICH; PETERS, 2004, p. 26). Foi utilizado pela primeira vez por volta do século XIX, pelo economista francês Jean Baptiste Say, num estudo em que queria distinguir o indivíduo que consegue transferir recursos econômicos de um setor com baixa produtividade para um setor com produtividade elevada e com maiores rendimentos.

Hisrich e Peters (2004, p. 27) contam que Marco Polo, ao tentar estabelecer a rota comercial para o Oriente, é tido como o primeiro empreendedor. No ano de 1700, Richard Cantillon “desenvolveu uma das primeiras teorias do empreendedor [...], ele viu o empreendedor como alguém que corria riscos”.

No início do século XX, o empreendedor é conceituado como inovador. A inovação faz parte do empreendedorismo e é uma das tarefas mais difíceis para o empreendedor, pois

“exige não só a capacidade de criar e conceitualizar, mas também a capacidade de entender todas as forças em funcionamento no ambiente”. O homem sempre possuiu a capacidade de inovação. Apesar das mudanças dos modos de fazer, essa capacidade sempre esteve presente através dos séculos (HISRIC; PETERS, 2004, p. 28).

Para Dolabela (2008, p. 23) empreendedor é “um agente de mudanças [...]. Schumpeter (1934) associa o empreendedor ao desenvolvimento econômico, à inovação e ao aproveitamento de oportunidades em negócios [...]”. Um empreendedor depende do meio em que vive para ter mais ou menos motivação para desenvolver uma visão empreendedora, ter condições de criar seu próprio negócio ou desenvolver a ideia no próprio ambiente de trabalho.

No entendimento de Fillion (apud AGOSTINI, 2010, p. 7 - 9), “um empreendedor é uma pessoa que imagina, desenvolve e realiza visões”. Ele tem habilidade de ver e avaliar oportunidades de negócios criando recursos necessários para ter vantagens e iniciar uma ação apropriada para assegurar o sucesso. É uma pessoa com orientação para a ação, altamente motivada e que assume riscos para atingir seus objetivos. O empreendedor tem um olhar diferente para o mundo à medida que avança a evolução, valorizando suas experiências, tomando decisões acertadas e abrindo novos caminhos, explorando assim novos conhecimentos com a definição certa dos objetivos. Com isso, ele vai modificando o ambiente ao seu redor. Empreendedor é aquele que reconhece os meios - nova empresa, área de negócios - e os persegue. Assim sendo, o crescimento econômico depende muitas vezes do indivíduo empreendedor, porque é através dele que se dá a inovação, gerando o desenvolvimento social e econômico.

Agostini (2010, p. 3) traz a concepção de que o empreendedor deve desenvolver a cultura empreendedora porque esta consiste em facilitar o acesso ao mundo, assessorando-o nas fases mais importantes - como na montagem da sua organização -, disponibilizando uma série de instrumentos para o investimento proposto, identificando as potencialidades e oportunidades de negócios existentes em sua cidade, sua região ou sua organização.

Neiva e D’Elia (2009, p. 165) afirmam que é vital para os profissionais que querem se manter no mercado de trabalho desenvolver as características empreendedoras, para que aumentem sua capacidade profissional e se conservem competitivos. No campo secretarial, as características empreendedoras tem se destacado sem deixar de lado a essência da profissão, a assessoria. O empreendedorismo potencializa a atuação do secretário, seja como empregado, seja como empresário porque, no seu cotidiano, ele planeja, organiza, administra os problemas, cria soluções; é um articulador de redes de relacionamento com os clientes internos e externos, sempre comprometido com o que faz.

As autoras apontam ao perfil empreendedor do Secretário Executivo, características:

motivação para realizar – capacidade de análise – definição de metas – confiança em si mesmo – otimismo, sem fugir da realidade – flexibilidade, sempre no que for preciso – automotivação – aceitação dos erros e análise deles para aprendizagem – capacidade de recomeçar se necessário – capacidade de postergar a satisfação de suas necessidades – criatividade na solução de problemas – prazer em realizar o trabalho – qualidade pessoal e profissional – autoestima, mesmo nos fracassos – realização e manutenção de networking – administração qualitativa do tempo – capacidade de realização (NEIVA; D’ELIA, 2009, p. 166).

Considera-se que esses traços podem ser aproveitados e aprimorados para ampliar cada vez mais seus conhecimentos e atuar como empreendedor, desenvolvendo a visão crítica nas

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

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

diferentes situações do cotidiano, e assim, ser gestor do seu próprio negócio na área que melhor lhe agrada.

No entendimento de Neiva e D'Elia (2009, p. 170), com a constante evolução do profissional de Secretariado Executivo, o crescimento dele associa-se facilmente as características dos empreendedores, porque esse profissional no seu dia a dia faz “a gestão de pessoas e processos, é a ponte de várias redes formadas nos níveis decisórios, coopera com clientes internos e externos, além de ser exigido diariamente a usar coragem e criatividade”. Seu potencial empreendedor é estimulado constantemente, porque sua atuação é ao lado do executivo gerenciando informações, presenciando fatos e situações diversas e convivendo com diferentes indivíduos que o leva a ser um profissional ousado.

## 2.2 Intraempreendedorismo

Intraempreendedorismo é um termo inglês (*intrapreneur*) criado por Gifford Pinchot III, para designar aquele indivíduo que na organização assume a responsabilidade de ocasionar a inovação. É o uso do talento criativo dos colaboradores para gerir inovações na empresa e colocá-las em prática (HISRICH e PETERS 2004, p. 57).

Para Hisrich e Peters (2004, p. 58), o indivíduo intraempreendedor tem seu próprio talento e sonha em criar algo seu. Ele assume responsabilidades e necessita de liberdade e incentivo dentro de uma organização, pois gosta de se sobressair individualmente. Tem a visão de que algo pode ser feito de maneira diferente e melhor. Por isso, esse profissional trabalha para transformar a ideia em algo de sucesso. Afirmam ainda que os profissionais “intraempreendedores lutam pela independência e pela possibilidade de criar. [...] também esperam que seu desempenho seja adequadamente recompensado” (2004, p. 61).

De acordo com Medeiros e Hernandez (2009, p. 345-347), o profissional de Secretariado, com a crescente evolução da profissão, sentiu a necessidade de mudança do seu perfil, incluindo características empreendedoras e intraempreendedoras para se manter competitivo no mercado, pois são profissionais criativos, flexíveis e visionários; indivíduos persistentes na superação de obstáculos, características essas evidenciadas na construção permanentemente e pelas peculiaridades do seu próprio trabalho.

Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p.71) afirmam que os intraempreendedores são profissionais fundamentais dentro de uma empresa, pois são agentes de mudanças e inovações e podem colocar em ação uma ideia sua ou de outro indivíduo. Por isso “os intraempreendedores possuem características que os tornam competitivos e indispensáveis ao bom desempenho das organizações, uma vez que apresentam aptidão para gerenciar, criar e implementar inovações, agregando valor para a sociedade em que atuam”.

Os autores Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p.74), com base em Pinchot III (1989) e Dornelas (2008), sistematizam as características principais do indivíduo intraempreendedor no quadro que segue:

Características	Descrição
Visão	Possuem visão sobre o futuro e habilidade de implementar seus sonhos
Necessidade de ação	Um ser ativo que evita tramitações longas de planejamento
Execução de pequenas tarefas	Não se importa em executar tarefas abaixo de sua posição hierárquica
Dedicação	Não se importa em trabalhar após o expediente e nos finais de semana, para desenvolver algo novo
Tomada de decisões	São seguros e implementam suas ações rapidamente

Estabelecimento de metas	São geralmente concretas mensuráveis e estabelecidas a médio e longo prazo, ajustando o que for necessário
Superação de erros	Os erros têm significado de aprendizado, não culpam outros pelo insucesso e pensam sobre como evitar o erro
Identificação de oportunidades	São identificadores de oportunidades, curiosos e atentos a informações
Determinação e dinamismo	São comprometidos e cultivam um certo inconformismo diante da rotina
Gostam do que fazem	Sentem satisfação no desempenho do seu trabalho, são autodeterminados e motivados
Liderança e formação de equipes	Tem senso de liderança incomum e são respeitados por seus subordinados
<i>Networking</i>	Sabem construir uma rede de contatos que os auxiliam nos ambientes interno e externo da organização
Organização	Sabem obter e alocar os recursos materiais, humanos, tecnológicos e financeiros
Planejamento	Planejam todas as etapas das atividades em que estão envolvidas
Possuem conhecimento	Buscam conhecimento e aprendizado contínuo
Administração de riscos calculados	As próprias organizações os comprometem a assumir e gerenciar riscos, a fim de diminuir a possibilidade de abandono de um intraempreendimento, em troca de outro mais cativante
Criação de valor	Dinamizam as organizações e inovam, agregando valor aos serviços e produtos

Quadro 1: Características dos intraempreendedores

Fonte: Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 74).

Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 75) enfatizam que as mulheres desenvolvem as características intraempreendedoras mais facilmente, pois tem uma visão mais cuidadosa e detalhada do ambiente de trabalho; são empáticas, valorizam os componentes da equipe e, com isso, se tornam mais competitivas no mercado de trabalho.

Daí resulta também a relação do intraempreendedorismo com o Secretariado Executivo, pois a profissão é praticada predominantemente pelo sexo feminino. Essas características intraempreendedoras compõem o perfil do Secretariado Executivo e são evidenciadas no dia-a-dia, favorecendo a constituição do próprio negócio, firmando espaços, dirigindo empresas competitivas e de sucesso.

### 3 Procedimentos Metodológicos

A pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva. No entendimento de Gil (2008, p. 41), a pesquisa exploratória tem por objetivo o aperfeiçoamento de ideias onde seu planejamento é mais flexível e em grande parte dos casos a pesquisa envolve: “(a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado”. Para o mesmo autor, as pesquisas descritivas, são juntamente com as exploratórias, as pesquisas realizadas habitualmente pelos pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática.

O delineamento da pesquisa segue o tipo bibliográfico e estudo de caso. Num primeiro momento foi efetuada a revisão bibliográfica para fundamentar empreendedorismo e intraempreendedorismo relacionando com o Secretariado Executivo. No entendimento de Gil (2008, p. 44), pesquisa bibliográfica é uma pesquisa “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

O estudo de caso foi adotado por possibilitar “estudo profundo e exaustivo de um caso de interesse em todos os aspectos” (FÁVERO; GABOARDI, 2008, p. 51). Igualmente o

estudo de caso é “encarado como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno dentro de seu contexto real” (GIL apud YIN, 2008, p. 54).

Para melhor compreensão da temática, ou seja, o Secretário Executivo na situação de empresário, considerou-se relevante investigar dois casos, viabilizando a apresentação e divulgação de duas realidades, semelhanças e diferenças entre elas. Com essa consciência, passou-se para escolha dos casos, levando em consideração alguns fatores: localização da empresa na região de execução da presente pesquisa, sexo do sujeito (um feminino e outro masculino), tempo de formação em Secretariado Executivo diferente entre os sujeitos, aceite dos sujeitos em participar do estudo.

A partir desses critérios, chegou-se a duas pessoas, que foram contatadas por telefone e aceitaram participar. Um sujeito é do sexo feminino, formado em 1998, pela primeira turma de Secretariado Executivo/Universidade de Passo Fundo (UPF) e atualmente é proprietária de uma agência de empregos e treinamentos. O outro é do sexo masculino, graduou-se em Secretariado Executivo/UPF em 2006 e proprietário e diretor de uma escola de línguas estrangeira. Os dois negócios estão situados no interior do Rio Grande do Sul, em cidades diferentes. Tanto o nome das empresas quanto dos sujeitos da pesquisa serão mantidos no anonimato para preservá-los.

A coleta de dados foi feita mediante entrevistas em horário e dia previamente agendados, e na própria empresa dos sujeitos. Para nortear a entrevista, foi feito um roteiro buscando obter dados pessoais dos sujeitos, da criação e desenvolvimento do negócio, relação com a formação secretarial e planos futuros, como segue:

- a) Dados sobre o empreendedor - idade, experiência profissional;
- b) Dados sobre a empresa - descrição, fundação, histórico (como adquiriu a empresa, etc), ramo de atuação, número de funcionários, faturamento anual, concorrentes, planos e metas de negócio;
- c) Motivações que levaram a abrir uma empresa;
- d) Relação entre o fato de ter constituído o negócio e a formação em Secretariado Executivo;
- e) Características empreendedoras consideradas importantes e necessárias;
- f) O que é importante para se ter uma empresa de sucesso hoje?
- g) Diferenciais da empresa;
- h) Satisfação com a empresa.

As entrevistas foram realizadas no final do mês de julho de 2011, tendo a duração aproximada de uma hora cada, e foram gravadas. Após a entrevista, a pesquisadora teve a oportunidade de conhecer a estrutura física das empresas, espaços, acomodações, *layout*. Os sujeitos fizeram questão de apresentar a empresa para a pesquisadora. Momento em que observações foram efetuadas.

A etapa seguinte foi a transcrição das entrevistas, seguida da análise e sistematização dos dados obtidos. Para isso, se tomou por base as questões do roteiro, procedendo à interpretação qualitativa sempre à luz do quadro teórico. No tópico que segue, são apresentados e discutidos os casos.

#### **4 Resultados e discussão**

Este capítulo tem por finalidade a descrição e análise de dados obtidos com os depoimentos dos entrevistados

#### 4.1 Caso A: Escola de Idiomas

O entrevistado é bacharel em Secretariado Executivo/ Universidade de Passo Fundo – UPF – (concluído em 2006), do sexo masculino, 27 anos, diretor e professor na escola de idiomas de sua propriedade. Deu continuidade aos seus estudos *Master in Business Administration* (MBA) em Comércio e Relações Internacionais/ Universidade de Caxias do Sul – UCS – e atualmente cursa Mestrado em Administração/ Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. Seus pais seguiram carreiras como empregados. Sua mãe é contadora em escritório de contabilidade e seu pai motorista - hoje aposentado.

Além do trabalho atual, o sujeito teve uma única experiência profissional. Trabalhou por cinco anos em escritório de contabilidade, subordinado a sua mãe, período em que frequentava a graduação em Secretariado Executivo. Hoje, sua mãe é funcionária da escola de sua propriedade, responsável pelo setor financeiro.

O sujeito é, desde 2007, proprietário e diretor de uma escola de idiomas franqueada, cuida de toda a parte administrativa - recursos humanos, *marketing*, relação franqueadora e franquia, etc. - e também é professor na mesma escola.

Sua relação com essa escola iniciou como aluno. Uma prima sua era franqueada da mesma escola em outra cidade, quando retornou à Passo Fundo tornou-se professora nessa franquia. Soube que o franqueador desejava vender a escola e fez o convite ao primo - entrevistado - para juntos comprarem. Neste momento, o sujeito já havia finalizado a graduação e buscava novas oportunidades de trabalho, por isso aceitou a proposta.

O Secretário Executivo recebeu ajuda financeira do pai para dar entrada no negócio, dívida essa já quitada. A sociedade com a prima durou dois anos (2007-2009), quando então se tornou o único proprietário.

A Escola está situada na cidade de Passo Fundo, no centro da cidade, funciona em prédio alugado de dois andares; o andar térreo é composto por uma ampla sala de espera, com Secretaria, Sala da Coordenação Pedagógica e Sala da Direção. No andar superior, ficam as salas de aulas, a cozinha, os banheiros e a Sala dos Professores. Possui nove funcionários (cinco professores, uma coordenadora pedagógica, uma secretária, uma servente e uma contadora) e 250 alunos atualmente.

Segundo o entrevistado, foi o conjunto de dois fatores que o levaram a adquirir a franquia, lembrando do livro de Roberto Justus que fala sobre empreendedorismo; “Sorte e coragem”: sorte pelo convite da prima, e coragem porque a decisão de comprar a escola e largar a segurança do trabalho remunerado foi difícil, mas rápida. Para tomar essa decisão, certamente, visualizou oportunidades de crescimento, arriscou, ousou, confiou em si mesmo, características essas que são de indivíduos empreendedores. No entendimento de Dolabela (2008, p. 61), reconhecer e segurar as oportunidades depende muito da competência do empreendedor. No mesmo entendimento, Neiva e D’Elia (2009, p. 166) consideram como característica a capacidade de análise que são encontradas facilmente nos empreendedores e profissionais de Secretariado Executivo. A decisão foi tomada de maneira instantânea, dormiu empregado e acordou empregador, informa o entrevistado, reafirmando a confiança em si mesmo, coragem e ousadia, logo, seu perfil empreendedor.

Em se tratando de características empreendedoras o entrevistado citou: ética, flexibilidade, relacionamento interpessoal, inovação e conhecimento acadêmico, destacando a importância de unir o conhecimento e a prática. A esse respeito, Neiva e D’Elia (2009, p. 166), afirmam que essas são características do profissional de Secretariado Executivo. Já



Dolabela (2008, p. 57) explica que o fracasso da empresa acontece quando o empreendedor “não muda suas ideias”, por isso que ele é chamado um agente de mudanças, um inovador.

Ainda acerca de características referiu-se a visão, visto que o empreendedor cria imagens e visualiza o negócio para daqui cinco, dez ou vinte anos (como gostaria que a empresa estivesse). Essa característica intraempreendedora, segundo Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 74), é chamada de visão, que é ver o futuro e ter habilidade de implementar seus sonhos.

O sujeito expressa que “O dono do negócio precisa ser especialista em contratar especialista”. Essas ideias são corroboradas por Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 74) ao afirmarem que os empresários têm que saber conhecer e buscar os “recursos materiais, humanos, tecnológicos e financeiros”, ou seja, eles precisam entender um pouco de cada área. Para o empresário, a empresa cresceu nesses quatro anos, mas há muito que crescer.

O empresário sinaliza em médio prazo a conclusão da reforma da estrutura física externa e interna do prédio e, em longo prazo, expandir a franquia com uma segunda escola, reduzir o seu tempo em sala de aula para dedicar-se exclusivamente a administração, desejando investir o lucro em propaganda, para atrair mais alunos e fidelizar os atuais.

Outra característica forte que o sujeito explanou é que o “grande desafio é aumentar a margem de lucro sem aumentar o faturamento” (sujeito). Para isso Roehrs, Schmidt e Cielo (2009, p. 74), mostram que o planejamento de todas as etapas das atividades envolvidas na gestão é importante, e que o empresário deve conhecê-las, pois é só assim que saberá o momento certo de tomar uma decisão.

Para o sujeito, o diferencial da escola é a “qualidade”, qualidade no atendimento (captação de clientes), treinamento dos professores (fidelização dos clientes). Nesse sentido, Neiva e D’Elia (2009, p. 166) destacam que imprimir no seu dia a dia a característica de “qualidade profissional e pessoal” é imprescindível para se ter sucesso pessoal e empresarial. Por isso, na opinião do Secretário Executivo, é necessário agir com ética, tomar a decisão certa, valorizar o cliente atendendo-o bem. Na mesma linha de pensamento, Guedes (2009, p. 183) expõe que a gestão de qualidade numa empresa é sentida na valorização dos clientes, tanto internos como externos.

No tocante a satisfação do empresário com o negócio, avalia com nota nove (de zero a 10), por estar muito satisfeito e ao mesmo tempo reconhecer que pode melhorar bastante, em qualidade e quantidade. Igualmente reconhece que as pessoas de sucesso são apaixonadas pelo que fazem – e ele é um -, o que lhe leva a crer que tem as condições necessárias para ir adiante e expandir o negócio. O prazer em realizar o trabalho e a satisfação com seu desempenho faz parte do perfil dos profissionais empreendedores (NEIVA; D’ELIA, 2009).

Ao ser questionado acerca da aquisição da empresa e a relação com a formação secretarial, o entrevistado esclareceu que a escolha desta profissão ocorreu por considerar o curso atrativo e pela proximidade com as línguas estrangeiras. Considera não existir uma relação direta do curso com a aquisição da franquia, mas que as decisões tomadas diariamente no âmbito da empresa são influenciadas pelos conteúdos apreendidos no curso e a formação adquirida. Além disso, lembrou que em um trabalho desenvolvido na disciplina de Tópicos Especiais enfocou o empreendedorismo, apresentando aos colegas que além de empregados poderiam ser empregadores. Concluiu a entrevista declarando que já sentia o empreendedorismo durante o curso, o que possivelmente potencializou essas características.

A partir do exposto, os autores citados nesse estudo e o depoimento do sujeito A, o caso leva à compreender que o perfil de empreendedorismo é nato na pessoa, independente dos pais serem empreendedores ou não, e que normalmente se desenvolve durante o

crescimento profissional. Muitas das características citadas como a automotivação, a flexibilidade, a ousadia, o relacionamento interpessoal, são ideias legitimadas pelos autores estudados e importantes para o desenvolvimento do profissional e, consequentemente da empresa.

Tais características aparecem com destaque no cotidiano do profissional supracitado e que o curso de Secretariado Executivo tem muita importância nas decisões do mesmo, em função da abrangência dos conteúdos administrados, com isso, fazendo um diferencial profissional. Entendeu-se também que o conhecimento acadêmico é fundamental, pois possibilita um maior discernimento das decisões a serem tomadas no âmbito empresarial.

O presente caso é considerado de sucesso, porque o indivíduo teve a ousadia de dedicar-se ao próprio negócio, aliando seu conhecimento técnico e acadêmico às características empreendedoras e intraempreendedoras que certamente fazem parte do seu estilo profissional.

#### **4.2 Caso B: Agência de empregos e treinamentos**

O segundo sujeito entrevistado é bacharel em Secretariado Executivo/UPF (concluído em 1998), do sexo feminino, 45 anos e com 30 anos de experiência profissional, sendo 12 anos como consultora do SEBRAE; trabalhou como secretária em diversas empresas e também na área de Recursos Humanos. Citou que vem de uma família de agricultores do interior da cidade de Marau, que foi a primeira mulher da comunidade a sair para estudar, e que os pais eram grandes incentivadores, fato esse corroborado por Dolabela (2008, p. 24) que refere que os empreendedores “nascem por influência do meio em que vivem”, por isso se diz que é um fenômeno cultural e que também faz parte da condição humana.

Logo após o término de sua formação em Secretariado Executivo (curso escolhido por já trabalhar na área) e acreditando que o curso lhe abriria muitos caminhos por não ser limitante a uma só área de atuação, a entrevistada se questionou: “Agora, vou ser uma empreendedora ou uma colaboradora em outra organização?”

Realizou uma pesquisa de mercado e identificou que não tinha uma prestadora de serviços na área de agenciamento de empregos na sua cidade. Foi então que vislumbrou a possibilidade de abrir um negócio próprio. Em março de 1999, deu início a Agência de Empregos oferecendo serviços de recrutamento e triagem de candidatos para empresas.

Passado algum tempo, a empresa começou a prestar serviços de consultoria na área comportamental, também oferecendo cursos e treinamentos de capacitação profissional e agindo como agente de Intermediação de Estágios. Para Natalense (1995 p. 16), Pereira e Büllau (2009, p. 211), a consultoria é uma área de atuação em crescimento para o profissional de Secretariado Executivo, e é uma nova opção na prestação de serviços.

A Agência está localizada no centro da cidade de Marau e funciona em uma sala alugada com mezanino; com ampla sala de espera, uma sala onde são oferecidos os treinamentos e um banheiro. No mezanino localiza-se a sala da direção. Conta com o apoio de duas secretárias.

Na opinião da entrevistada, para “ser empreendedor tem que ter muito equilíbrio emocional, saber trabalhar com a frustração, ser automotivado e ter foco e objetivos bem definidos. Tem que ser uma guerreira sem medo, e saber que você não tem mais um chefe, mas vários”. No entendimento de Neiva e D’Elia, (2009 p. 166), essas são características empreendedoras desenvolvidas pelo profissional de Secretariado Executivo. Igualmente, Dolabela (2008, p. 32) afirma que são características inerentes ao empreendedor.

Na visão da entrevistada, para se ter uma empresa de sucesso nos dias de hoje, tem que haver uma preparação, com cursos e ter muita empatia com o cliente. Acredita também que quando uma pessoa quer se destacar como profissional não pode parar de se capacitar e conviver com todos os tipos de culturas. Para Machado (2009 p. 59), “a gestão de carreira é um sentimento cada vez mais de um melhor posicionamento entre os profissionais”.

A entrevistada salienta que depois do curso de graduação em Secretariado Executivo, fez Pós-graduação em Gestão de Pessoas na UPF e, logo após dedicou-se a estudar mais o ser humano visando a entendê-lo. Fez três Pós-Graduações na área da Parapsicológica, cursos sobre liderança e *Executive Coachig*. Roehrs, Schmidt e Cielo, (2009, p. 74), elencam uma característica intraempreendedora que é o conhecimento, pois todos os profissionais que almejam se manterem no mercado como empresário ou empregado, tem que buscar conhecimento e aprendizado contínuo.

A entrevistada expõe que as metas para a empresa são muito grandes. Pretende continuar prestando os serviços já citados aumentando para no mínimo 90% o número de colocações de profissionais no mercado de trabalho e também ampliar com outros serviços.

Os concorrentes existem e muitos, mas a mesma se preocupa em primeiro lugar em atender bem os seus clientes e suprir as suas necessidades, pois há doze anos são referência nessa área, o que exige muito mais compromisso e comprometimento. A esse respeito Neiva; D’Elia (2009 p. 167) explicam que as metas fazem parte do planejamento, um ponto crucial dentro de uma empresa.

Quanto à satisfação da entrevistada em relação a sua empresa, diz que esta muito satisfeita e que incentiva nos seus colaboradores a busca e o desenvolvimento das características empreendedoras. Dolabela (2008, p. 32) fala que perseverança, automotivação, comprometimento, entre outras são características que todo o empreendedor deve desenvolver para se manter funcional na empresa. Já Hisrich; Peters (2004, p. 61) nos expõem que a cultura intraempreedadora em uma empresa ajuda a manter um nível de confiança entre as pessoas.

Este caso, portanto elucida que as características empreendedoras e intraempreendedoras continuam aparecendo com evidência no dia a dia do Secretário Executivo e que, independente da área de atuação, é necessário que tais características sejam desenvolvidas para que obtenha o sucesso almejado e se mantenha no mercado empresarial. A formação de Secretariado Executivo, por ser ampla e contemplar várias áreas do conhecimento, muito ajudou na decisão de abrir o negócio e no processo de constituição do mesmo, na visão da entrevistada. Além disso, a formação adquirida interfere e até avaliza as decisões tomadas no âmbito empresarial. Outro fator é que o empresário empreendedor, acima de tudo, traz consigo como primordial a ética nos negócios, característica essa legitimada pelos autores estudados, e que indivíduo empreendedor pode viver esse espírito dentro da família além, é claro, de trazer esse perfil dentro dele e o aperfeiçoar constantemente na sua trajetória profissional.

## **5 Considerações Finais**

Este estudo teve como objetivo evidenciar a inserção e a evolução do empreendedorismo dentro do Secretariado Executivo, bem como a interferência da formação no desenvolvimento do potencial empreendedor, pois são poucos os estudos nessa área, e é crescente a quantidade de profissionais que constituem o seu próprio negócio, ou seja, tornam-se empresários, mesmo sem deixar a sua essência que é a de assessorar.

A atuação do Secretário Executivo vem evoluindo e muitas das características levantadas nesse estudo são usadas diariamente por esse profissional, podendo levar ao desenvolvimento do seu potencial empreendedor, proporcionando a oportunidade de procurarem novos desafios e consequentemente vislumbrar a possibilidade de se tornarem empresários criando seu próprio negócio.

Com o desenvolvimento das características empreendedoras e intraempreendedoras esse profissional empregador ou empregado tem sua capacidade de trabalho e atuação expandida, pois é comum no seu dia a dia planejar, organizar, administrar os problemas, criar soluções, articular redes de relacionamento com os clientes internos e externos e, assim, dirigir suas empresas com sucesso e de maneira competitiva.

Os dois casos investigados revelam o perfil empreendedor dos Secretários Executivos, que foram potencializados pelo processo de formação vivenciado durante a graduação em Secretariado Executivo. Até mesmo o tipo de negócio escolhido – escola de idiomas e agência de recrutamento, seleção, treinamento - tem relação direta com a formação secretarial, já que são conteúdos amplamente estudados durante o curso e praticados pelo profissional.

Automotivação, ousadia, relacionamento interpessoal, ética, conhecimento acadêmico, gestão de qualidade, inovação e autonomia são algumas características empreendedoras e intraempreendedoras evidenciadas pelos profissionais entrevistados, autenticando assim as ideias dos autores estudados nesse trabalho.

Com esse estudo, percebeu-se que as características empreendedoras e intraempreendedoras são potencializadas pela formação do Secretário Executivo, que por ser ampla e agregar conhecimento de várias áreas, dá embasamento e motivação para o profissional se firmar como empresário de sucesso. Assim, o exposto permite elucidar que o empreendedorismo é uma realidade na profissão secretarial.

## Referências

AGOSTINI, João P. *Assessoria empreendedora*. Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo, 2010. (mimeo)

BRASIL, *Código Civil*. 17 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

DOLABELA, Fernando. *O segredo de Luísa*. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

FÁVERO, Altair A.; GABOARDI, Ediovani A. (Org.). *Apresentação de trabalhos científicos: normas e orientações práticas*. 4 ed. ver. e ampl. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2008.

GIL, Antonio Carlos. *Como Elaborar projetos de pesquisa*. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUEDES, Simone. Gestão de qualidade. In: SCHUMACHER, Alexandre J., PORTELA, Keyla C. A. *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus, 2009.

HISRICH, Robert D.; PETERS, Michael, P. *Empreendedorismo*. Trad. RIBEIRO, Lene B. 5ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

MACHADO, Fernanda F. Gestão de carreira. In: SCHUMACHER, Alexandre J., PORTELA, Keyla C. A. *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus, 2009.

MEDEIROS, João B., Hernandes. *Manual da secretária*. 11.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NATALENSE, M. Liana, Castro. *Secretária executiva: manual prático*. São Paulo: IOB, 1995.

NEIVA, Edméia G.; D'ELIA, Maria E. S. *As novas competências do profissional do secretariado*. 2ª Ed. São Paulo: IOB, 2009.

PEREIRA, Sonia R. G.; BÜLLAU, Hélio. Escritórios virtuais: uma opção de prestação de serviços secretariais. In: DURANTE, Daniela G.; FÁVERO, Altair A.. *Gestão Secretarial: formação e atuação profissional*. Passo Fundo: Ed.UPF, 2009.

ROEHRS Maria D. A., SCHMIDT, Carla M., CIELO, Ivanete D: Intraempreendedorismo feminino no contexto público. Revista Expectativa, Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Campus de Toledo. Curso de Secretariado Executivo Bilíngue. v.8. n.8 (2001) – Cascavel: EDUNIOESTE, 2009.

SEBRAE. *Empreender faz parte da condição humana*. Disponível em <http://www.sebrae.com.br/customizado/desenvolvimento-territorial/oquee/empreendedorismo> Acesso em 19 mar. 2011.

SCHUMACHER, Alexandre J., PORTELA, Keyla C. A. *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Cuiabá: Adeptus, 2009.