
O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO CONSULTOR: FOCO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Gisele Marasini

Universidade de Passo Fundo
gi.marasini@hotmail.com

Susana Elisabeth Neumann

Universidade de Caxias do Sul
susananeumann@terra.com.br

RESUMO: Este artigo objetiva apresentar os conceitos, funções e as modalidades da consultoria empresarial para o profissional de secretariado, assim como sobre as possibilidades de atuar como consultor na área de atendimento ao cliente. No que tange à metodologia, a elaboração do artigo deu-se por meio de pesquisa bibliográfica e pesquisa exploratória. O processo da pesquisa foi a quantitativa e qualitativa, utilizando-se para a análise quantitativa o questionário como instrumento de coleta de dados e o método estatístico para análise dos resultados. Na pesquisa qualitativa, para obtenção dos resultados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, buscando-se extrair os conceitos acima citados, além de visualizar estudos, estatísticas e comentários que contribuiriam para registrar as características afins entre o consultor e o profissional de secretariado e, ainda, para acrescentar que o secretário, que é um profissional capacitado para trabalhar com atendimento ao cliente, pode investir seu tempo e estudos para tornar-se um consultor externo. Por fim, foi possível evidenciar que o secretário executivo atua dentro das empresas como consultor interno e que possui competências e características que o permitem atuar na consultoria externa, realizando treinamento, palestras e consultoria executiva.

PALAVRAS-CHAVE: Secretário executivo. Consultoria. Atendimento ao cliente.

ABSTRACT: This article presents the concepts, functions and procedures of business consulting for the professional of secretariat, as well as on the possibilities of acting as a consultant in the area of customer service. Regarding the methodology, the preparation of the article was made by means of literature search and exploratory research. The research process was the quantitative and qualitative, using for quantitative analysis, the questionnaire as a tool for data collection and a statistical method to analyze the results. In qualitative research, to obtains the results, was used the technique of content analysis, seeking to extract the concepts above cited, beyond visualize studies, statistics and comments that contributed to record the characteristics between the consultant and the professional secretariat and, furthermore, adding that the secretary, who is a skilled professional to work with customer service, can

invest your time and study to become an external consultant. Finally, it was possible to show that the Executive Secretary acts within the company as an internal consultant and has skills and characteristics that enable it to act as external consultants, conducting training, seminars and executive consulting.

KEY WORDS: Executive Secretary. Consulting. Customer Service.

1. INTRODUÇÃO

A consultoria empresarial vem crescendo nos últimos anos devido aos desejos das empresas de oferecerem os melhores serviços e produtos aos seus clientes, exigindo que ocorram modificações em sua estrutura organizacional. Isso posto, é possível afirmar que o consultor pode oferecer soluções empresariais que nem sempre são visíveis para os gestores e funcionários.

Por ser um assessor e por atuar em diversos setores de uma empresa, o profissional de secretariado executivo tornou-se um profissional-chave no cotidiano das empresas e percebe-se que este profissional está diretamente ligado com o atendimento ao cliente, pois independente de sua área de atuação, ele é o elo de comunicação entre funcionários e gestores, empresa e clientes e, desta forma, possui competência e conhecimento suficientes para atuar como consultor, identificando os problemas organizacionais, principalmente no que se refere ao atendimento ao cliente.

Nesse contexto, com o crescimento da demanda de atividades que a cada dia é solicitada ao secretário executivo, precisa-se entender quais são as novas possibilidades de atuação para esse profissional, e, sendo assim, faz-se necessário os seguintes questionamentos: o que é consultoria empresarial, qual sua função e quais são as formas de atuação do consultor? Ainda, quais são as melhores e possíveis formas e práticas que habilitam que o profissional de secretariado executivo torne-se um consultor especialista em atendimento ao cliente?

Assim, este artigo tem a finalidade de apresentar o secretário executivo explorando um novo nicho de mercado para a categoria que é a consultoria empresarial, na qual o profissional poderá prestar consultoria ou assessorar diferentes organizações para que obtenham melhores resultados com o atendimento aos seus clientes.

Nessa perspectiva, apresentamos neste artigo, o conceito, as funções e as modalidades de consultoria empresarial, identificando as melhores e possíveis formas e práticas que habilitam o profissional de secretariado executivo a torna-se um consultor especialista em atendimento ao cliente.

2. Consultoria empresarial

A consultoria empresarial pode ser realizada por qualquer profissional que tenha amplo conhecimento e domínio em uma determinada área ou atividade. Com o propósito de buscar e apresentar as melhores alternativas para a resolução de problemas empresariais, o serviço de consultoria é utilizado por proprietários de empresas e gestores que necessitem de auxílio para a tomada de decisões estratégicas.

Para Oliveira (1996, p. 21), consultoria empresarial “é um processo interativo de um agente de mudanças externo à empresa, o qual assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e profissionais da referida empresa nas tomadas de decisões, não tendo, entretanto, o controle direto da situação”.

Já Kubr (1980, p. 3) explica que a consultoria não é um serviço com funções e atividades específicas e que ela é solicitada quando há problemas organizacionais a serem resolvidos. Desta forma, “o trabalho de um consultor se inicia quando uma determinada situação é julgada insatisfatória e capaz de ser melhorada; e se encerra, teoricamente, quando ocorreu uma mudança nessa situação, mudança esta que deve ser encarada como uma melhoria.”

Desse modo, a consultoria pode propiciar às empresas melhores resultados em suas atividades e em sua atuação, visto que o consultor exerce um forte papel junto ao alto escalão das organizações criando sinergia para a implantação de novos processos, tecnologias e inovação.

Assim, consultor é toda a pessoa que, em qualquer tempo, cultura ou condição, desenvolve uma relação de ajuda, capaz de solucionar problemas ou facilitar a tomada de decisões de outras pessoas (PEREIRA, 2002).

O secretário consultor pode atuar de diferentes formas em uma empresa, pois a consultoria empresarial não é um método, não pode ser codificada e conceituada com funções e atividades específicas. Cada consultor oferece um serviço de consultoria que poderá ser identificada através do diagnóstico que realiza em suas empresa-clientes.

Segundo Oliveira (1996, p. 44), a consultoria empresarial pode ser classificada como consultoria especializada e consultoria global. A primeira, segundo o autor, diz respeito àquele consultor que, dentro de uma área do conhecimento trabalha com um ou poucos assuntos desta área, já a segunda refere-se ao consultor que atende à demanda da empresa como um todo, analisando cada setor da mesma empresa.

Além desta separação, conforme Neumann (2010), há o consultor interno e externo, sendo que o consultor interno é aquele que faz parte do quadro de profissionais da empresa e consultor externo é aquele que está fora do processo e da organização.

Diante desta divisão e sendo notório que o perfil do profissional de secretariado executivo evoluiu com o passar do tempo, observa-se que o secretário executivo hoje é um profissional fundamental nas empresas, independentemente de sua forma de atuação. Diante deste novo perfil que vem se estabelecendo, podemos destacar, conforme afirmação de Durante e Santos (2010, p. 26) que

do secretário da atualidade é esperada uma interferência maior no todo organizacional. Alguém que opina, questiona, sugere, justamente pelo vasto conhecimento que possui dos sistemas e subsistemas, bem como pela visão abrangente dos processos, ficando implícita sua participação mais efetiva e sua autonomia em gerir seu trabalho.

Com seu perfil adaptável aos diferentes ambientes empresariais, o secretário executivo que por muitas vezes atua como consultor interno, hoje é apresentado a um novo nicho de mercado que é a consultoria externa. Através da consultoria externa, o profissional pode atuar ministrando palestras e treinamentos e, ainda, realizando o diagnóstico empresarial nesta área.

Caimi e Santos (2009, p. 37) explicam que dentro das empresas, o secretário atua de diversas formas, podendo ser considerado assessor, gestor, empreendedor e consultor e, nesta última atividade, ele trabalha “orientando a empresa, sua razão de ser e seus objetivos, trabalhando com a cultura da organização, transformando ameaças em oportunidades, utilizando seus conhecimentos para criar estratégias, aumentando assim, as vantagens competitivas.”

Independentemente do tipo de consultoria que é oferecido à empresa, o consultor trabalha como um parceiro dos membros da empresa-cliente e seu método de trabalho é de repassar “metodologias, técnicas e processos” aos gestores da empresa, para que eles tenham respaldo ao tomar qualquer iniciativa e que realize modificações de forma qualificada (OLIVEIRA, 1996).

Através do treinamento, o secretário consultor auxilia na melhoria do atendimento ao cliente quando, segundo Freemantle (1994, p. 112), “permite que os participantes se sentem e estudem profundamente suas habilidades, práticas e abordagens atuais em termos de colaborar para alcançar um incrível atendimento ao cliente. Permite que as pessoas apresentem ideias novas, retorno e aprendam uns com os outros.” O treinamento faz com que os colaboradores tenham confiança no trabalho em que estão realizando e procuram atingir todas as metas e objetivos propostos, pois estão estimulados a prestar o melhor atendimento ao seu cliente.

O perfil do consultor para Oliveira (1996, p. 115) é o conjunto de características que são divididas como: características comportamentais, de habilidade e de conhecimento. Assim, Oliveira (1996) colabora especificando algumas destas características (quadro I).

Características comportamentais	Características de habilidade	Características de conhecimento
Ter atitude interativa e racional	Ter pensamento voltado para os processos de inovação	Ter elevado conhecimento de sua especialidade em consultoria e de administração
Deve ter sólida cultura geral, interesses e experiências diversificadas	Ter processo adequado de autocontrole gerencial e estratégico; de estabelecimento de prioridades e de auxílio na tomada de decisões	Desenvolver situações alternativas interessantes
	Ter pensamento estratégico	Ter visão de longo e curto prazos
Ter diálogo amplo e otimizado	Ser um agente de mudanças	Ser generalista com forte especialização
Ser negociador	Ter intuição	
Ter valores culturais consolidados	Transmitir otimismo e segurança	
Ter interesse pelo negócio da empresa-cliente	Saber trabalhar em equipe	Estar voltado para as necessidades de mercado
Ter atuação com ênfase nas pessoas	Trabalhar com realismo	Ter raciocínio lógico
Desenvolver clima de confiança	Saber trabalhar com aspectos quantitativos e qualitativos	Saber buscar e consolidar informações
Saber trabalhar com erros	Ter adequados focos de ataque	Ter inteligência empresarial
Ter comprometimento e adequado relacionamento com as pessoas	Ter respeito, ética e assumir responsabilidades	Possuir conhecimentos de economia e política internacional
Ser lealdade à empresa-cliente, à empresa de consultoria e às pessoas	Ter capacidade de resolver conflitos e saber administrar o tempo	Saber transformar o impossível em possível
	Ter visão abrangente e saber trabalhar com o elemento surpresa	Criar condições para que o trabalho seja gratificante, não apenas do ponto de vista financeiro.

Quadro I: Características básicas do consultor

Fonte: Oliveira (1996, p. 115-129)

Adicionalmente, Neumann (2010) identifica e evidencia mais características prioritárias para o consultor como a capacidade de trabalhar com erros, de atuar com ética, lealdade e comprometimento com as pessoas e empresas, possuir raciocínio lógico e atitude interativa dentro da empresa, ser um agente negociador e facilitador, além de possuir conhecimento sobre a gestão de processos e projetos da empresa-cliente e do mercado.

Oliveira (1996, p. 60) avalia e acrescenta que o consultor precisa ter ‘capacidade de perceber, analisar e entender as mudanças e seus efeitos sobre o indivíduo, o sistema considerado e a empresa-cliente, de adaptar-se às exigências de novas realidades e, se possível, antecipar-se à chegada das mudanças e dos novos fatos são de suma importância para o consultor empresarial’, sendo assim, um profissional de alto escalão, dotado de diversas características que o fazem imprescindível e confiável em sua atuação nas empresas.

O secretário pode optar como irá atuar nas empresas, isto posto, observam-se os tipos de atuação através das considerações de Oliveira (1996, p. 68) que descreve as modalidades de consultoria como sendo: conselho consultivo: que “é a formação estruturada e coordenada de consultores que trabalham de forma interativa, visando à alavancagem dos resultados da empresa-cliente”; consultoria executiva: onde o consultor atua como um agente de mudanças, trabalhando para que suas ideias e soluções sejam aceitas e implementadas pelos gestores e funcionários da empresa-cliente; consultoria de risco: sendo o consultor remunerado conforme os resultados que a empresa obteve; treinamento: que fará com que os colaboradores obtenham “aprendizado de conhecimentos, atitudes e habilidades em função dos objetivos estabelecidos”; e, por fim, palestras: meio em que o consultor irá transmitir de forma genérica seus conhecimentos sobre assuntos administrativos.

O secretário consultor pode intervir de diferentes formas no âmbito empresarial e Neumann (2010) apresenta as modalidades de intervenção da seguinte maneira; o consultor conselheiro: que é aquele que induz descobertas, que trabalha instigando para que o cliente raciocine e descubra a resolução dos problemas por si só; o consultor especialista: que atua como um assessor, executando atividades específicas para o cliente sem o ensinar; o consultor observador: que atua acompanhando os processos da empresa e, após, faz análises, diagnósticos e suas recomendações; ainda, há o consultor parceiro: que tendo competências semelhantes e complementares com seu cliente, produz e desenvolve resultados juntos; e finalizando, há o consultor professor: que busca constante atualização para estar sempre à frente de seus clientes.

Ainda, confirmando que o secretário possui todas as aptidões necessárias para atuar como consultor, é possível hoje visualizar que o profissional tem atuado em atividades gerenciais e mostra, a cada dia, que seu trabalho está além das demandas do mercado contemporâneo. Becker e Ceolin (2010, p. 60) explicam que o secretário “interfere diretamente nas atividades das pessoas e obtém vasto controle dos setores e conhecimento dos processos de trabalho” e assim como o consultor ele está preparado para “assessorar e articular o nível estratégico da organização”.

Contudo, é imprescindível esclarecer que dentro do tema consultoria empresarial há diversos assuntos que podem ser estudados e enaltecidos através de posteriores pesquisas, já que este é um ramo complexo, grandioso em detalhes e que necessita sempre de aprimoramentos. Nesta perspectiva, um dos ramos que o consultor pode ser especialista é no atendimento ao cliente, onde o secretário consultor, através de seus conhecimentos, auxiliará a organização com a fidelização e obtenção de clientes.

3. Atendimento ao cliente

O secretário executivo atua diretamente com os diversos públicos e por isso, uma de suas especialidades deve ser o atendimento ao público. Assim como o profissional, é cada vez mais importante as empresas estarem preparadas para as diversas situações com as quais podem se deparar. Para obtenção de sucesso, é fundamental saber a importância dos clientes, passando a entendê-los e valorizá-los adequadamente.

No atendimento, é possível visualizar que apesar do crescente número de novas empresas no mercado, nem todas estão preparadas para fornecer um serviço de excelência aos seus clientes, que uma vez não sendo bem atendidos, irão buscar nas empresas concorrentes o que precisam e, sendo assim, é preciso que as organizações estejam conscientes sobre a importância de possuírem funcionários motivados e preparados, ambiente agradável, políticas e processos voltados a atender a demanda de sua clientela e principalmente disposição para bem atender.

Para prestar consultoria e conseguir identificar quais são as fragilidades de uma empresa, o secretário consultor precisa compreender a totalidade de processos e trâmites internos que uma empresa possui e para entender se algum problema decorre do relacionamento que a empresa tem com seu cliente, precisa-se entender os conceitos de atendimento.

É possível visualizar que cada vez mais fala-se a respeito de atendimento, de qualidade na prestação de serviços e da importância das empresas possuírem profissionais capacitados para a atividade que estão exercendo. Considerando que estes fatores impactam diretamente na escolha que o cliente faz entre uma empresa ou outra, e ainda, para que ele mantenha sua fidelidade com a empresa, torna-se necessário entender o que é considerado um bom atendimento e quais atitudes a empresa de hoje deve ter para superar a concorrência.

O secretário executivo deve saber que, como explicam Rangel e Cobra (1993, p. 24) todos os funcionários devem estar comprometidos em prestar um atendimento de qualidade independente de quem seja o consumidor e ainda que é preciso que haja dentro da organização o compromisso de bem servir o cliente.

De acordo com Rangel e Cobra (1993, p. 25), quando as empresas vendiam tudo o que era produzido, os clientes não exigiam um atendimento de qualidade superior e resignadamente, aceitavam tudo, pois o cliente [...] “não tinha como exigir muito, porque a oferta de produtos e serviços era escassa e não restava outra alternativa a não ser contentar-se com pouco, ou mesmo nenhum, atendimento”.

Ainda, é possível visualizar que muitas empresas deixaram de lado os aspectos sobre atendimento e acabaram “concentrando suas energias no produto, em marketing e no desempenho financeiro em detrimento ao cliente”, mas com o aumento da concorrência o atendimento deve “ser um aspecto fundamental e integral de qualquer negócio e deveria ter peso igual nas considerações estratégicas sobre o futuro da empresa” FREEMANTLE (1994).

Considerando a globalização e o aumento da concorrência, visualiza-se hoje uma outra realidade, e diante disso Freemantle (1994, p. 47) observa que “a vida está cheia de oportunidades. Sempre esteve e sempre estará. Da mesma forma, o setor de atendimento ao cliente também está”, e assim ressalta que as empresas que proporcionam “pequenos extras” aos seus clientes estão aproveitando essas oportunidades proporcionadas a todo momento, onde pequenas ações fazem diferença na rotina empresarial.

O secretário consultor deve levar em conta que o sucesso de uma empresa independe de seu tamanho ou estrutura, mas sim, da forma que ela se apresenta e se comporta no mercado empresarial. Sendo assim, a busca por novos clientes e o compromisso que se deve ter para manter um antigo sempre na empresa, deve ser uma meta que reinicia a cada novo

dia. Satisfazer o cliente é extremamente importante. Rangel e Cobra (1993, p.19) afirmam que “a satisfação de um cliente é decorrência de uma série de eventos que começa quando a empresa procura pela primeira vez o cliente – e é uma tarefa que, na verdade, nunca termina”.

Neste sentido, Rangel e Cobra (1993, p. 7) dão ênfase para a importância do cliente dentro da empresa e acrescentam que uma das necessidades do cliente é sentir-se valorizado pela empresa com as quais tem contato, ele “precisa se sentir um parceiro importante para o fornecedor e necessita perceber o fornecedor como vital para seu sucesso”

Através de palestras e treinamentos, o secretário consultor pode oferecer aos colaboradores de uma empresa, aperfeiçoamento, capacitação e motivação, itens necessários para que o colaborador realize um bom atendimento. Assim, Freemantle (1994 p. 40) afirma que motivar e permitir que os colaboradores obtenham conhecimento e experiência para trabalhar com as dúvidas ou problemas do cliente é um objetivo importante no atendimento ao cliente.

Estas palestras e treinamentos são de extrema importância para o desempenho dos funcionários e isto pode ser confirmado por Pilares (1989, p.77, grifo do autor) que diz que

no atendimento ao cliente, o funcionário acaba por ser o *representante* da empresa. Assim, suas atitudes negativas em relação ao cliente muitas vezes são entendidas como vindas da empresa, e não apenas do funcionário. Portanto, comprometem a empresa como um todo. Se a impressão negativa é partilhada por outras pessoas, é possível que a opinião pública a respeito da empresa acabe se tornando realmente negativa.

Desta forma, pode-se concluir que para que haja um bom atendimento é preciso ter funcionários treinados, motivados e que se dediquem para atender a demanda de necessidades dos clientes. Também conclui-se que o cliente será fiel com a empresa que constantemente trabalha para melhorar seu atendimento e o reconhece como o ser imprescindível para o sucesso de sua empresa.

Para entender quais são as necessidades e desejos dos clientes, muitas vezes basta apenas nos colocar no seu lugar e entender o que ele está procurando em nossa empresa. Neste sentido, Rangel e Cobra (1993, p. 14), explicam que “quando a empresa aprende a olhar pelos olhos de seus clientes, ela descobre um novo mundo que a ajuda a direcionar melhor suas vendas e suas campanhas promocionais, e ainda a posicionar adequadamente seus serviços ou produtos e a ganhar participação no mercado.”

Muitas vezes, os gestores preocupam-se apenas com os custos que um serviço de consultoria traz à empresa, porém, segundo Scott (1995, p. 45) as empresas devem se preocupar mais com a satisfação do cliente, buscando melhorias para que atendimento não seja visto como uma obrigação e que deve-se prestar atenção no fato de que “o atendimento ao cliente é definido pelo fornecedor, já a satisfação do cliente é definida pelo cliente.”

Desta forma, o funcionário capacitado e a empresa preparada saberão trabalhar com as diversas situações apresentadas no dia a dia. Há situações em que ocorrem insatisfações do cliente com a empresa, gerando assim conflito entre as partes e, diante de um problema, deve-se considerar que “não importa se o cliente tem razão ou não,” é preciso prestar o atendimento com compromisso, visando atender a demanda do cliente e dar valor aos relacionamentos, não importando quem está certo (SCOTT, 1995).

Conforme exposto, o secretário consultor deve avaliar, de acordo com sua personalidade e conhecimento, como será sua forma de atuação com as organizações. Porém,

através desta pesquisa, observou-se que as palestras e treinamentos são as melhores opções para o secretário, pois ele pode atuar de forma autônoma, tendo controle sobre seus horários, podendo inclusive ter contrato com uma organização e realizar estas palestras e treinamentos de forma paralela.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o intuito de melhorar a qualidade deste trabalho e entender a visão que os profissionais da área secretarial têm em relação à consultoria empresarial, este artigo caracteriza-se como exploratório, pois, segundo Gil (1999, p. 43) o objetivo principal deste nível de pesquisa é “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias”, sendo assim, através deste estudo, novos conhecimentos a respeito do tema exposto poderão ser adquiridos. Neste contexto, ainda, neste trabalho, inicialmente, realizou-se também pesquisa bibliográfica.

Em relação ao processo de formulação da pesquisa, realizou-se pesquisa quantitativa e qualitativa. Segundo Neves (1996, p. 4) é possível combinar estes dois métodos distintos de pesquisa para “contribuir com o enriquecimento da análise” e, ainda, através da compreensão e interpretação dos dados obtidos, é possível ver de forma mais abrangente e diferenciada os problemas da pesquisa.

O instrumento para a coleta de dados foi o questionário, sendo este encaminhado via *e-mail* para a rede de contatos das autoras, sendo utilizado como critério que os entrevistados fossem acadêmicos, profissionais e consultores da área de secretariado. Segundo Gil (1999, p. 128), o questionário possui algumas vantagens, como por exemplo, a possibilidade de “atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa”, permitir que os entrevistados respondam de acordo com sua disponibilidade e ainda, pelo baixo custo. Assim, diante destas vantagens, a pesquisa pôde ser respondida por profissionais atuantes em diversas regiões do Brasil, citando-se, como exemplo, os estados do Rio Grande do Sul e São Paulo. O envio do questionário deu-se nos dias oito e nove de setembro de 2011 e o recebimento estendeu-se até o dia 14 de setembro do mesmo ano.

No que diz respeito à pesquisa quantitativa, estabeleceu-se o tipo *survey* e como técnica de análise, fez-se uso do método estatístico. Com o intuito de averiguar e conhecer sobre a atuação dos profissionais de secretariado e consultoria no âmbito empresarial, as seguintes questões que tinham como opção as respostas “sim” ou “não”, foram enviadas:

1. Você possui conhecimentos sobre o que é “consultoria empresarial”?
2. Dentro da sua empresa, é possível afirmar que você atua como um consultor interno?
3. Em suas funções diárias na empresa, o profissional de secretariado trabalha com atendimento ao cliente. Você acredita que o profissional de secretariado pode atuar como consultor externo fornecendo consultoria e treinamento para as empresas sobre as práticas de atendimento ao cliente?
4. O secretário executivo, na maioria das vezes atua como consultor interno, prestando auxílio para diversos setores, gestores e aos clientes. Além dessa modalidade, há a consultoria externa, onde é possível que o profissional de secretariado realize palestras e treinamento em diversas empresas. Você já prestou este tipo de consultoria?
5. Você acredita que o profissional de secretariado pode atuar como consultor externo (com palestras, treinamentos e assessoria)?
6. Você conhece um profissional de secretariado que atue como consultor externo? Em que área?

Ao grupo de profissionais atuantes como consultores foram acrescentadas quatro questões, onde através de pesquisa qualitativa buscou-se obter maior conhecimento sobre o

ponto de vista de profissionais experientes sobre a consultoria empresarial. Para interpretação dos resultados, a técnica utilizada foi de análise de conteúdo. Nesta perspectiva, deu-se continuidade ao questionário, solicitando-se as seguintes informações:

7. Relate sobre sua experiência como consultor na área de secretariado.
8. Quais são os principais diferenciais que um consultor deverá apresentar para ter êxito nessa atividade?
9. Você acredita que existe espaço para atuar como consultor na área de secretariado? Comente.

Assim, a análise estatística realizou-se de acordo com a estrutura citada por Gil (1999, p. 172) onde é preciso fazer a descrição e avaliação dos dados obtidos e a análise de conteúdo, que segundo Deslandes *et al.* (2004, p. 74) “podemos encontrar respostas para as questões formuladas e também podemos confirmar ou não as afirmações estabelecidas”

5. Apresentação e discussão dos resultados

5.1 Caracterização dos entrevistados

Através do levantamento realizado, foi possível identificar o perfil dos entrevistados. O questionário foi respondido por 37 entrevistados, sendo 97% do sexo feminino e 3% do sexo masculino. Em relação à idade dos entrevistados, verificou-se que 40% tem idade entre 41 a 50 anos e, conforme Quadro II, estão distribuídas da seguinte maneira:

Idade		Quantidade	%
	Até 20	0	0%
	21 – 30	8	22%
	31 – 40	12	32%
	41 – 50	15	40%
	Acima de 51	1	3%
	Branco	1	3%

Quadro II: Idade dos entrevistados

Fonte: Questionário de pesquisa elaborado pela autora (2011)

Em relação à formação acadêmica, 84% dos entrevistados possuem formação superior em Secretariado Executivo e 16% não possuem. Ressalta-se que do total de 37 entrevistados, no item “cargo/função”, foi possível verificar que a maioria detém o cargo conforme sua formação, sendo que oito com o cargo de Secretário Executivo, quatro são Secretários de diretoria, quatro trabalham como Assistentes Administrativos e dois atuam como Secretário Executivo Bilíngue, além desses, todos os demais cargos citados pelos entrevistados estão relacionados com a área.

Além destas características, verificou-se também que 59% dos entrevistados estão inseridos em empresas de grande porte, 27% de médio porte, 11% de pequeno porte e 1% em micro empresa. Em relação ao tempo de atuação nas empresas, 8% trabalham a menos de um ano, 40% trabalham de um a dez anos na mesma empresa, 30% de onze a vinte anos, 19% de vinte e um a trinta anos e ainda, um entrevistado que corresponde a 3% deixou em branco.

5.2 Análise e interpretação dos resultados da pesquisa quantitativa

No que tange à pesquisa quantitativa, seis questões foram abordadas e as opções de resposta eram “sim” ou “não” e, ainda na última questão, foi aplicada uma questão aberta. Conforme Figura 1, verifica-se a primeira pergunta que consta no questionário e seus resultados:

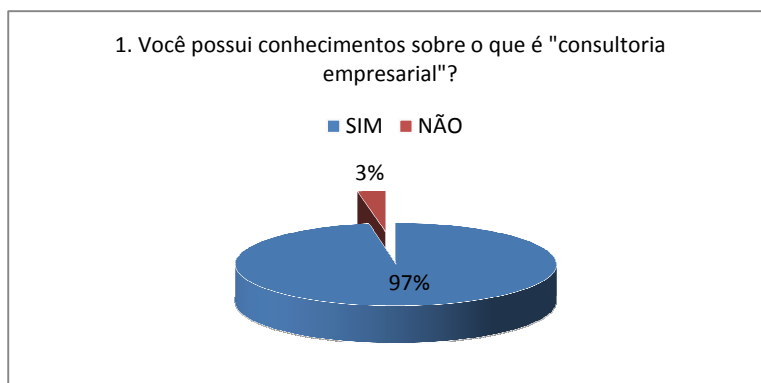


Figura 1. Resultado da pesquisa referente à questão 1
Fonte: A autora

Assim, os dados revelam que 97% dos entrevistados possuem conhecimento sobre o que é consultoria empresarial, indicando que a vida acadêmica ou ainda o cotidiano empresarial permitem que o profissional adquira experiência e conhecimentos sobre consultoria empresarial.

Block (1991, p. 135) avalia que o consultor interno faz parte da política e hierarquia da organização, que por muitas vezes é difícil fazer com que novos procedimentos sejam implementados devido aos conflitos internos, que frequentemente os gestores não validam os critérios e posições do consultor e ainda, por ter um nível de cargo conhecido pelos demais colaboradores da empresa isso pode limitar o acesso a determinadas pessoas. Mesmo diante destas situações, 70% dos entrevistados afirmam atuar como um consultor interno, conforme Figura 2.

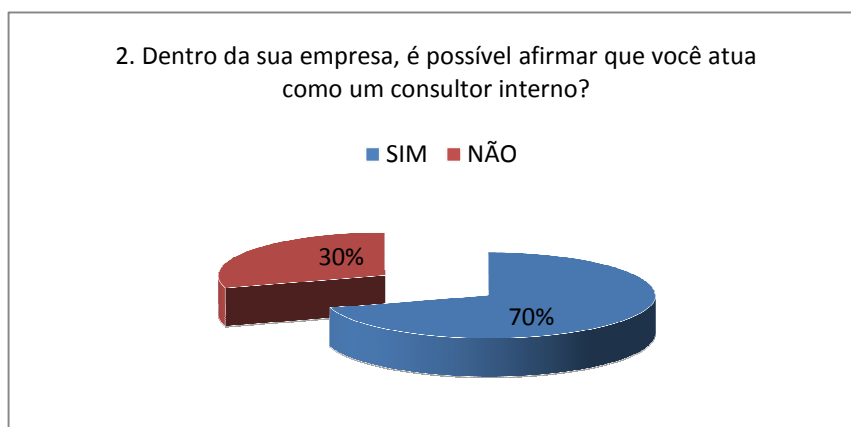


Figura 2. Resultado da pesquisa referente à questão 2
Fonte: A autora

Confirma-se com este resultado a afirmação de Block (1991, p. 3) “muitas pessoas que têm funções de *staff* nas organizações são realmente consultores, mesmo que não chamem a si mesmas oficialmente de “consultores”. E, ainda, que este profissional tem influência sobre indivíduos, porém, não são os produtores das mudanças.

Assim, como atuam como consultores internos, os entrevistados demonstram que acreditam que a consultoria externa seja um nicho de mercado para o secretário. Brito e Conceição (2008) evidenciam que durante sua vida acadêmica o profissional de secretariado entra em contato com situações de diversas áreas organizacionais que permitem que no âmbito empresarial ele possa “identificar um distúrbio dentro da organização e a pensar a empresa sob uma visão holística”, assim, estando também apto para fornecer consultoria na área de atendimento ao cliente. Nessa perspectiva, na Figura 3, identificam-se os resultados da questão, na qual 95% dos respondentes afirmam que o profissional de secretariado pode também atuar como consultor externo, fornecendo consultoria e treinamento sobre as práticas de atendimento ao cliente.

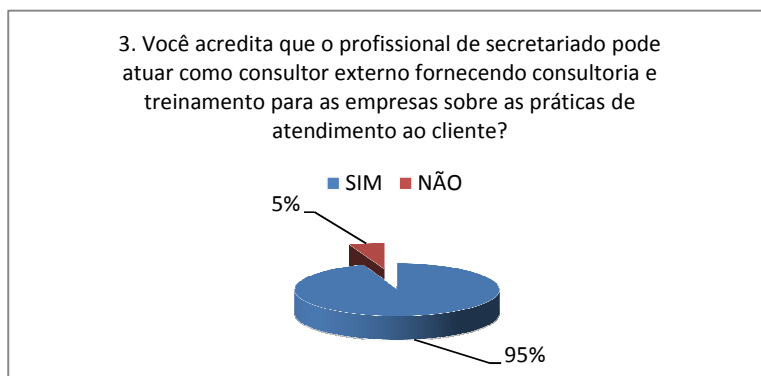


Figura 3. Resultado da pesquisa referente à questão 3
Fonte: A autora

Apesar das afirmações geradas até o momento, na Figura 4, verifica-se que a pesquisa também trouxe como retorno a constatação de que 73% dos entrevistados nunca trabalharam com treinamentos e palestras, o que deixa claro de esse ainda é um mercado pouco explorado por este profissional. Ainda, na questão número cinco que perguntava “você acredita que o profissional de secretariado pode atuar como consultor externo (com palestras, treinamentos e assessoria)?”, totalizando 100% de respostas afirmativas, os entrevistados acreditam que o secretário pode prestar consultoria em diversas áreas, trabalhando assim não só com atendimento ao cliente.

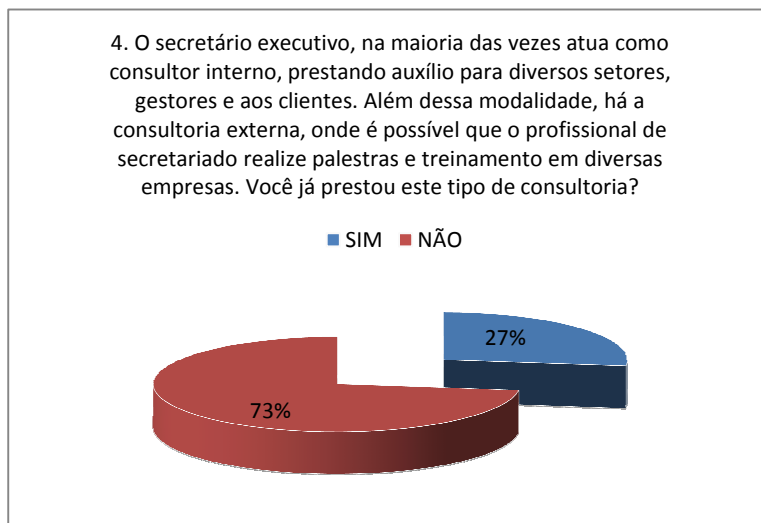


Figura 4. Resultado da pesquisa referente à questão 4
Fonte: A autora

Finalizando os questionamentos para a pesquisa qualitativa, 62% dos entrevistados não conhecem profissionais de secretariado que atuem como consultores, conforme Figura 5. Ainda nesta questão, caso conhecessem, solicitou-se que os entrevistados citassem as áreas de trabalho destes profissionais, e embora apenas 38% conheçam consultores, os profissionais citados atuam em diversas áreas, aumentando o campo de atuação para o secretário. Assim, destaca-se: gestão de viagens corporativas, recursos humanos, administração organizacional, atendimento ao cliente, organização de documentos, desenvolvimento de projetos, recrutamento e seleção, marketing, vendas, sustentabilidade e organização de eventos.



Figura 5. Resultado da pesquisa referente à questão 6
Fonte: A autora

Resumidamente, através do levantamento quantitativo percebe-se que os secretários possuem conhecimento sobre o que é consultoria empresarial, atuam como consultor interno em suas empresas, acreditam que o profissional possa atuar como consultor externo tanto no diz respeito ao atendimento ao cliente quanto nos demais assuntos da área secretarial, apesar

de apenas 27% terem realizado tais práticas. Assim, fica o desafio para àqueles que pensam em atuar nesta área, podendo contribuir para o desenvolvimento de pessoas e empresas.

5.4 Análise e interpretação dos resultados da pesquisa qualitativa

Primeiramente, convém explicitar que os profissionais atuantes como consultores responderam as seis questões relativas à pesquisa quantitativa e estão contabilizados no total de entrevistados. Porém, para aprofundamento da análise, é imprescindível destacar isoladamente as características dos quatro participantes da pesquisa qualitativa. Assim, verifica-se no Quadro III o perfil dos entrevistados:

Entrevistado	Sexo	Tempo de empresa	Cargo	Porte da empresa	Formação superior em secretariado executivo
A	Feminino	20 anos	Professor	Grande	Não
B	Feminino	10 anos	Professor e coordenador de curso	Grande	Sim
C	Feminino	-	Professor, consultor e assessor	Micro	Não
D	Feminino	20 anos	Professor	Médio	Sim

Quadro III: Características dos entrevistados

Fonte: Questionário de pesquisa elaborado pela autora (2011)

Para entender como os profissionais trabalham, solicitou-se que os mesmos relatassem sobre suas experiências como consultor na área de secretariado, e através dos depoimentos constata-se que a atuação dos entrevistados é basicamente com palestras, cursos e treinamentos, nas áreas de idiomas, gestão da informação, sistemas e métodos de trabalho e organização e condução de eventos.

No intuito de obter os resultados necessários para a análise e interpretação dos dados, foram resgatados alguns comentários das quatro entrevistas, onde quando questionados sobre quais são os principais diferenciais que um consultor deve apresentar para ter êxito nesta atividade, os entrevistados realizaram os seguintes comentários:

(...) Ser dinâmico, proativo, aperfeiçoamento e capacitação contínuos, comunicativo, organizado e didático. (ENTREVISTADO A).

(...) Experiência e conhecimento. (ENTREVISTADO B).

(...) Prontidão nas ações, geração de resultados concretos, atendimento focado nas necessidades do cliente e relacionamento proativo. (ENTREVISTADO C).

(...) Primeiramente conhecimento e domínio da atividade que irá desenvolver. Também, terá que ter habilidade em trabalhar com pessoas, tomar decisões, delegar tarefas e cumprir metas e prazos. (ENTREVISTADO D)

Para análise destes comentários, é possível considerar as competências secretariais analisadas por Durante (2010, p. 38), que as distingue em três categorias, sendo elas: competências técnicas, competências analíticas e de ação e ainda competências comportamentais e relacionais. Nas competências analíticas e de ação, destaca-se por ser também citadas pelos entrevistados a tomada de decisões, organização e proatividade, já, nas competências comportamentais e relacionais, são igualmente citadas a relação interpessoal,

comunicação e trabalho em equipe, e ao observar tais semelhanças, é possível afirmar que o secretário possui características que o fazem um profissional promissor como consultor.

Ainda, os quatro entrevistados responderam positivamente ao questionamento “você acredita que existe espaço para atuar como consultor na área de secretariado?”. O entrevistado A colabora dizendo que há muito espaço para consultoria na área secretarial e que visualiza muitas de suas ex-alunas desenvolvendo esta atividade em empresas de grande porte.

Por outro lado, o entrevistado B acredita que devido à experiência necessária para atuação como consultor, pensando na modalidade de consultoria externa, o secretário deve inserir-se no mercado primeiramente como assessor e gestor, pois entende que o empreendedorismo e a consultoria já estão presentes no ato de assessorar.

Já o entrevistado C ressalta que “há um nicho de mercado bastante carente de organização dos processos administrativos e capacitação profissional em nível operacional” e que um profissional de gestão, como o secretário executivo pode suprir esta demanda.

Em síntese, através desta pesquisa foi possível confirmar que os profissionais da área acreditam no potencial dos secretários atuando no ramo de consultoria empresarial, porém, sempre destacam que esta é uma atividade que exige estudo, dedicação e experiência sobre as práticas empresarial, e conforme entrevistado D “há lugar para os que fazem a diferença”.

5. Considerações

Ao finalizar este estudo, é notório que o profissional de secretariado executivo está diretamente ligado ao atendimento ao cliente e que possui as características necessárias para atuar como consultor empresarial, tanto interno como externo.

Ainda, sem dúvida, é preciso que o secretário escolha, de acordo com suas habilidades e características profissionais, a melhor forma de atuar no ramo empresarial, buscando sempre a consolidação de seu perfil profissional. Depois de verificada a forma de atuação, o consultor terá condições de buscar aperfeiçoamento com o intuito de otimizar seu trabalho.

Indubitavelmente, a consultoria empresarial é uma atividade que exige preparo e conhecimento sobre diversas áreas, e mesmo obtendo conhecimento sobre a área, o secretário deve estar sempre em processo de aprendizado, buscando sempre a inovação e adaptação aos diversos meios empresariais, como também, realizar seu trabalho com ética e com qualidade e visar sempre o aperfeiçoamento do seu trabalho com as empresas e otimizar o desenvolvimento das empresas com o mercado.

Conclui-se também que as pesquisas qualitativa e quantitativa contribuíram imensamente para confirmar os resultados da pesquisa bibliográfica ao ratificar e apresentar dados reais sobre a prática, o cotidiano e os conhecimentos requeridos do profissional de secretariado, em especial sobre a área de consultoria.

Assim, finaliza-se o artigo com a ideia de que a consultoria empresarial é uma das áreas em que o profissional pode especializar-se, além de sugerir que esta atividade possa ser desenvolvida com vistas ao atendimento ao cliente, por ser uma área ampla e que é, basicamente, um entendimento primordial ao profissional, independente de sua área de trabalho.

Por fim, destaca-se também, que por ser uma área ampla, a consultoria empresarial pode ser apresentada sob diferentes aspectos, ficando este trabalho como complemento para estudos posteriores. Entretanto, observa-se, com assertividade, que a consultoria poderá ser uma atuação para o profissional de secretariado provido de competências, habilidades e atitudes concernentes a esse cargo.

Referências

BECKER, Graciele; CEOLIN, Jamara. Gestão Secretarial – uma nova visão de assessoramento nas organizações. In: **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, p. 51-61, n. 6, 2010. Disponível em: <
http://www.upf.br/secretariado/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=16>. Acesso em: 10 jul. 2011.

BLOCK, Peter. *Consultoria: o desafio da liberdade*. São Paulo: Makron, Mcgraw-Hill, 1991.

BRITO, Victor Marcelino; CONCEIÇÃO, Marcela Silva da. *O secretário executivo como consultor de Gestão de Marca*. Disponível em:
<<http://www.marcelaconceicao.com/projetos/>>. Acesso em: 14 set. 2011.

CAIMI, Flávia Eloisa; SANTOS, Cássia Viviane dos. Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais. In: DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto (Org.). **Gestão Secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2009.

DESLANDES, Suely Ferreira ; CRUZ NETO, Otávio; GOMES, Romeu; MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 23.ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

DURANTE, Daniela Giaretta. **Tópicos especiais em técnicas de secretariado**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2010.

DURANTE, Daniela Giaretta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano. Autonomia do secretário: uma questão de postura e de valorização profissional. In: **Secretariado Executivo em Revista**, Passo Fundo, p. 17-28, n. 6, 2010. Disponível em: <
http://www.upf.br/secretariado/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=16>. Acesso em: 15 ago. 2011.

FREEMANTLE, David. *Incrível atendimento ao cliente*. São Paulo: Makron Books, 1994.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KUBR, Milan. *Consultoria: um guia para a profissão*. Rio de Janeiro: Interamericana, 1980.

NEUMANN, Susana E. *Consultoria organizacional em perspectiva*. Passo Fundo: UPF. **Apostila de Aula**. 2010.

NEVES, José Luis. *Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades*. In: **REGE – Revista de Gestão**. <Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/default.asp?idpagina=1>>. Acesso em: 13 set. 2011.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. *Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas*. São Paulo: Atlas, 1996.

PEREIRA, Maria Jose Lara de Bretas. *Na cova dos leões: o consultor como facilitador do processo decisório empresarial*. Belo Horizonte: Oficina de Arte & Prosa, 2002.

PILARES, Nanci Capel. *Atendimento ao cliente: o recurso esquecido*. São Paulo: Nobel, 1989.

RANGEL, Alexandre; COBRA, Marcos. *Serviços ao cliente: uma estratégia competitiva*. 2. ed. São Paulo: Marcos Cobra, 1993.

SCOTT, Dru. *Satisfação do cliente: a outra parte do seu trabalho*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.