



## ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO NO MERCADO DE TRABALHO: UMA ANÁLISE DAS EMPRESAS DE CASCAVEL E TOLEDO

Vania Silva de Souza Bilert<sup>1</sup>  
Fabiola Ramos dos Santos<sup>2</sup>

**RESUMO:** As cidades de Cascavel e Toledo, devido a grande participação do agronegócio, vêm se destacando no cenário econômico nacional. Com o constante crescimento dessas cidades, questiona-se a atuação dos profissionais secretários executivos, as exigências das empresas, e os segmentos empresariais quem mais contratam esses profissionais. Neste sentido, este trabalho aspira identificar a atuação do profissional secretário executivo no mercado de trabalho, nas cidades de Cascavel e Toledo. O presente estudo caracteriza-se com um estudo de campo e o método utilizado para a pesquisa foi o questionário, aplicado aos gestores, RH e empresários. Os resultados evidenciam que muitas empresas não possuem o profissional secretário executivo, e em algumas empresas esses profissionais atuam em diversas áreas e funções. A pesquisa também revelou quais as competências comportamentais que na opinião das empresas são importantes, e o perfil profissional que mais atenderia as necessidades das empresas.

**PALAVRAS-CHAVE:** atuação, secretário executivo, competências.

### 1 INTRODUÇÃO

A profissão Secretário Executivo vem passando por mudanças significativas nos últimos anos, se no passado suas principais funções eram a datilografia, taquigrafia e anotação de recados, hoje as exigências são outras, destacando-se as habilidades e competências que remete ao novo perfil profissional, mais atuante, crítico e preparado para lidar com as mudanças e exigências do mercado.

Atualmente o profissional secretário executivo, almejado pelas empresas é aquele que além de desenvolver suas atividades com grande eficácia, autonomia, buscando a qualidade de todos os processos, também tenha habilidades para resolver problemas e situações dos mais variados tipos, trazendo soluções e colaborando de forma ativa para o desenvolvimento e crescimento da empresa em que atua.

---

<sup>1</sup> Docente do curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE - Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Pr). E-mail: vaniabilert@hotmail.com

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Secretariado Executivo da UNIOESTE - Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Pr). E-mail: artesecretariar@gmail.com



De acordo com Veiga (2010), a profissão que mais sofreu mudanças nas últimas duas décadas foi a de secretário, devido ao aumento das responsabilidades e a necessidade de aperfeiçoamento para acompanhar as exigências do competitivo mercado.

As mudanças no perfil profissional do Secretário Executivo são evidenciadas fortemente pela literatura na área; neste sentido o presente artigo foi fundamentado em pesquisa bibliográfica e análise dos dados coletados, buscando analisar a atuação do secretariado executivo nas indústrias, comércio e nas empresas de prestação de serviços, das cidades de Cascavel e Toledo; e também objetiva relacionar os resultados diagnosticados com a literatura, no que tange ao perfil e as competências comportamentais do profissional secretário executivo.

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa quanto aos objetivos enquadra-se como pesquisa exploratória e descritiva, e classifica-se como pesquisa de campo, que tem como objetivo coletar informações e conhecimentos para subsidiar a análise do ambiente, problema ou situação. Segundo Marconi e Lakatos (1999), a pesquisa de campo não é uma simples coleta de dados, exigindo controles adequados e com objetivos para análise estatística.

Com relação a abordagem a pesquisa utilizou a forma qualitativa e a quantitativa. No que tange a forma quantitativa se deve a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos (OLIVEIRA, 2002).

Já a abordagem quantitativa objetiva segundo Oliveira (2002, p. 115), “quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações, assim como também o emprego de recursos e técnicas estatísticas”.

Como instrumento de coleta de dados, também foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com o objetivo de dar um embasamento teórico para a descrição das análises dos dados.



O universo da pesquisa compreendeu 170 empresas, sendo 50 empresas da cidade de Toledo e 120 empresas da cidade de Cascavel, e que segundo Stamm e Sdaduto (2008), são duas cidades consideradas pólos regionais, localizadas na mesorregião oeste do Paraná, que nos últimos anos estão se destacando em âmbito nacional, devido as agroindústrias de alimentos e produção de grãos, tornando-se importantes municípios para o crescimento econômico tanto da região, como do estado do Paraná; e também pelo fato que nas duas cidades são ofertados o curso de nível superior em secretariado executivo.

As empresas selecionadas para a amostra pertencem ao segmento da indústria, comércio e prestação de serviço; sendo essas empresas divididas em micro, pequeno, médio e grande porte, que de acordo com Hentz (2002), podem assim ser classificadas com base no número de funcionários.

A técnica utilizada para a coleta de dados foi o questionário, que na visão de Marconi e Lakatos (2002), é um instrumento constituído por uma série ordenada de perguntas, respondidas por escrito com ou sem a presença do entrevistador, e que constitui uma das bases para o alcance dos objetivos da pesquisa.

O questionário foi composto de perguntas abertas e fechadas, com o objetivo de identificar as áreas de atuação dos secretários executivos, e foram aplicados nos meses de agosto e setembro de 2010.

O primeiro contato com a empresa foi feito por telefone, para identificar a pessoa mais indicada para responder ao questionário e para esclarecer os objetivos da pesquisa, e ainda verificar a forma mais facilitada para o envio do questionário. Algumas empresas aceitaram responder por telefone, outras solicitaram o envio por e-mail, em alguns casos, os questionários foram entregues pessoalmente na empresa e depois recolhido.

Do total de 170 empresas selecionadas para a amostra, 158 responderam ao questionário, o que correspondeu a um total de 93% dos entrevistados.



### 3 REVISÃO TEÓRICA

#### 3.1 A PROFISSÃO DE SECRETÁRIO EXECUTIVO

A profissão de secretário executivo tem suas origens na antiguidade, remetendo ao passado da época dos faraós, representado pelos escribas, e que na época tinha predominância masculina.

Com a Revolução Comercial, o advento tecnológico, e mais precisamente após as 2 grandes guerras mundiais, a profissão de secretário passou a ter mais destaque na sociedade, principalmente pela falta de mão-de-obra masculina, o que oportunizou a entrada das mulheres no mercado de trabalho para o exercício da função de secretária.

No Brasil, a profissão começa a aparecer nas empresas na década de 50, ressaltando que nas décadas de 50 e 60 o secretário passou a ser requisitado pelas empresas, mas suas funções limitavam-se ao exercício das técnicas secretarias. Nos anos 70, aconteceram grandes mudanças para a profissão, o secretário passou a ter uma atuação mais dinâmica nas organizações, com mais respeito, passando a ser visto com um membro ativo na gerência (NATALENSE, 1998).

Os anos 80, foram decisivos para a valorização profissional, ocorrendo mudanças na concepção do empresariado, com relação a visão do profissional secretário. Nessa época a profissão foi regulamentada, pela lei nº 7.277 de 30/09/1985, alterada em 10/01/1996, pela lei nº 9.261. Em 1988, os profissionais de secretariado passaram a ser representado pela FENASSEC (Federação Nacional de Secretárias e Secretários), que desde sua fundação objetiva principalmente a conscientização e valorização profissional. Ainda na década de 80, mais precisamente em 1989, foi publicado oficialmente o código de ética profissional, para regular a moral e a conduta dos profissionais secretários executivos no exercício da profissão (CARVALHO, GRISON, 1998).

O novo perfil profissional, mais participante, consciente de sua postura e atribuições, além da necessidade do desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais; começou a surgir a partir dos anos 90, e permeia até os dias atuais. A atualização desse novo perfil, em consonância com o que o mercado de trabalho espera, proporcionou o repensar dos profissionais, que atualmente não possuem suas atribuições limitadas ao exercício das técnicas secretarias e rotinas



administrativas, mas exercem atividades de gestão, consultoria, articulação da informação, empreendedorismo, além da assessoria executiva.

Desta forma, a multifuncionalidade da profissão também é uma característica muito valorizada pelo mercado de trabalho, pois permite ao profissional atuar em diversas áreas dentro de uma empresa.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi validada com 158 empresas, nas cidades de Cascavel e Toledo. A classificação com relação ao porte da empresa foi baseada na definição de Hentz (2002), que classifica:

- a) micro empresa: 0 à 19 funcionários;
- b) pequena: 20 à 99 funcionários;
- c) média: 100 à 499 funcionários;
- d) grande: acima de 499 funcionários.

O resultado diagnosticou que 45% das empresas pesquisadas classificam-se como média empresa, seguido de 33% micro/pequena empresa, e 22% das empresas enquadram-se na classificação de grande porte, como pode ser visualizado no gráfico 1.

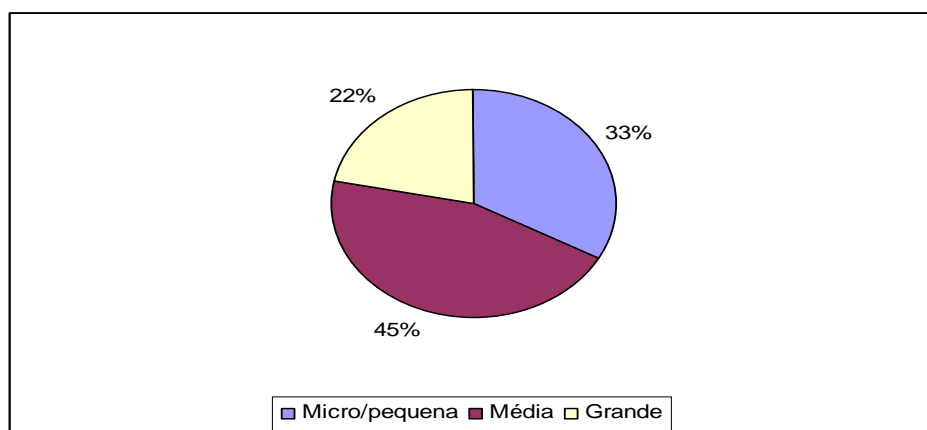


Gráfico 1 – Porte das empresas  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)



O gráfico 2, evidencia as áreas das empresas pesquisadas. A escolha das empresas nos segmentos da indústria, comércio e prestação de serviços, deve-se ao grande número de empresas nesses segmentos na região pesquisada.

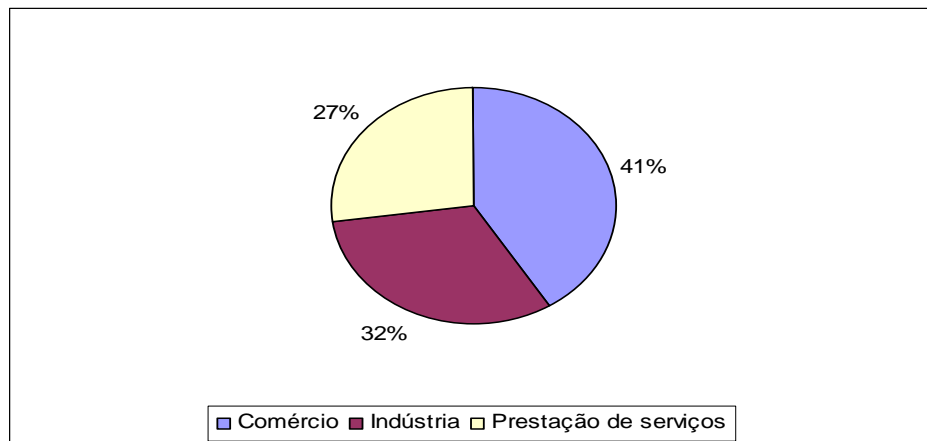


Gráfico 2 – Segmento de atuação geral  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Conforme o gráfico 2, verifica-se que 41% das empresas enquadra-se como comércio, seguido de 32% de indústrias e 27% empresas prestadoras de serviço; para analisarmos precisamente o segmento das empresas em que atuam o secretário executivo, é necessário verificar quantas empresas possuem em seu quadro de colaboradores profissionais graduados em secretariado executivo. Os resultados podem ser visualizados no gráfico 3.

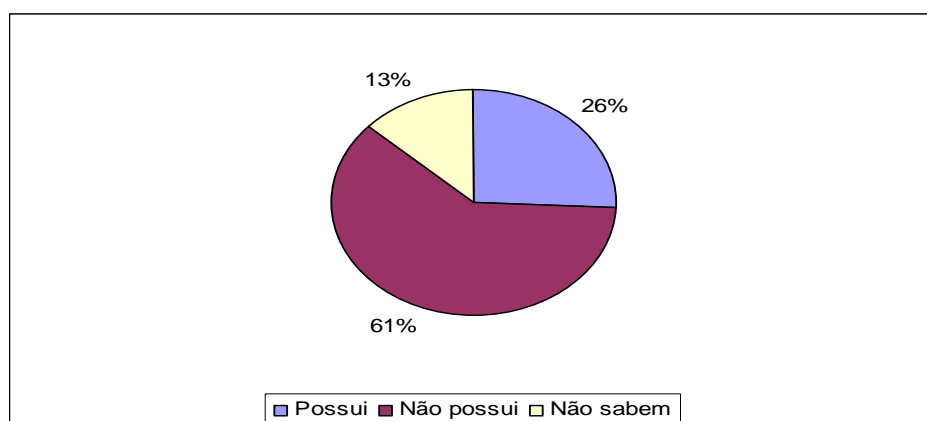


Gráfico 3 – Possui profissional com formação em secretariado executivo  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)



Como constatado no gráfico 3, 26% das empresas pesquisadas, o que corresponde a 41 empresas afirmaram que possuem em seu quadro de funcionários profissionais graduados em secretariado executivo. Antes de analisar o nível de atuação destes profissionais, é necessário novamente ressaltar o segmento das empresas identificadas, conforme apresentado no gráfico 4.

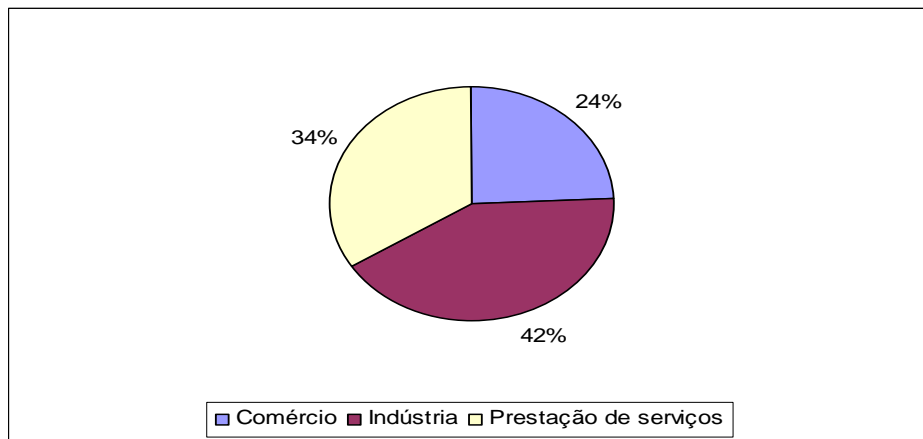


Gráfico 4 – Segmento de atuação – empresas que possuem o secretário executivo  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Verifica-se que os profissionais atuam em sua maioria na indústria, apresentando o percentual de 42% das 41 empresas que possuem o profissional graduado em secretariado executivo, seguido de 34% com atuação nas empresas prestadoras de serviços, e 24% no comércio. O gráfico 5, 6 e 7 apresentam as áreas das empresas pertencentes respectivamente ao grupo da indústria, prestação de serviços e comércio, que possuem o profissional secretário executivo.

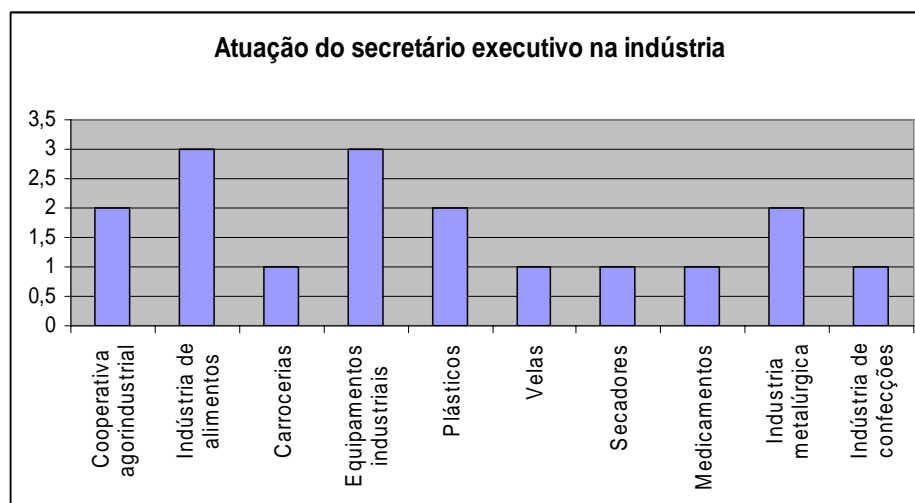


Gráfico 5 – Atuação do secretário executivo na indústria  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)





Verifica-se que diversos tipos de indústrias possuem em seu quadro de colaboradores profissionais graduados na área secretarial. Esse resultado evidencia que 17 profissionais secretários executivos atuam nas indústrias, o que representa um número significativo, com relação a amostra, sendo positivo para a classe secretarial.

O resultado identificado no gráfico 6, demonstra a atuação de 14 profissionais graduados em secretariado executivo em empresas prestadoras de serviços, evidenciando os variados tipos de empresas que contam com os conhecimentos do profissional de secretariado; seguido do gráfico 07, que apresenta as áreas das empresas pertencentes ao comércio.

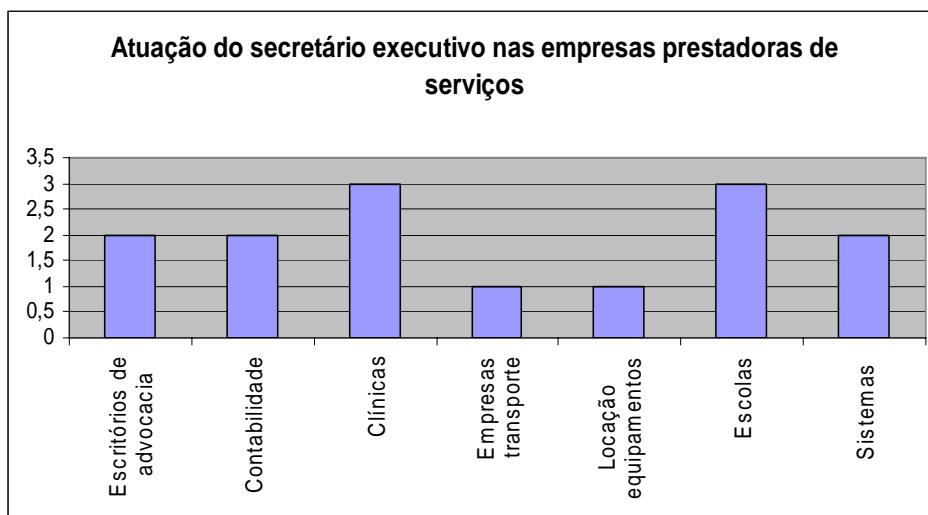


Gráfico 6 – Atuação do secretário executivo nas empresas prestadoras de serviços  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)

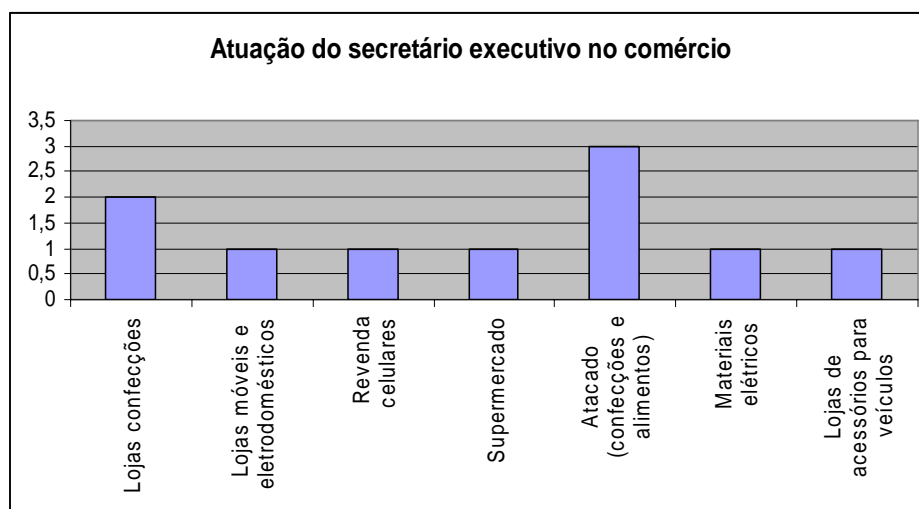


Gráfico 7 – Atuação do secretário executivo no comércio  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)





Com relação a atuação do secretário executivo no comércio o resultado apontou que apenas 10 profissionais atuam nesse setor. Acredita-se que o horário de trabalho oferecido pelo comércio não agrada aos profissionais secretários, que acabam migrando para oportunidades nos setores da indústria ou prestação de serviços.

Conhecendo o número de empresas que possuem o profissional secretário executivo e seu ramo de atuação, buscou identificar as áreas em que esses profissionais atuam. Os resultados podem ser analisados no gráfico 8.

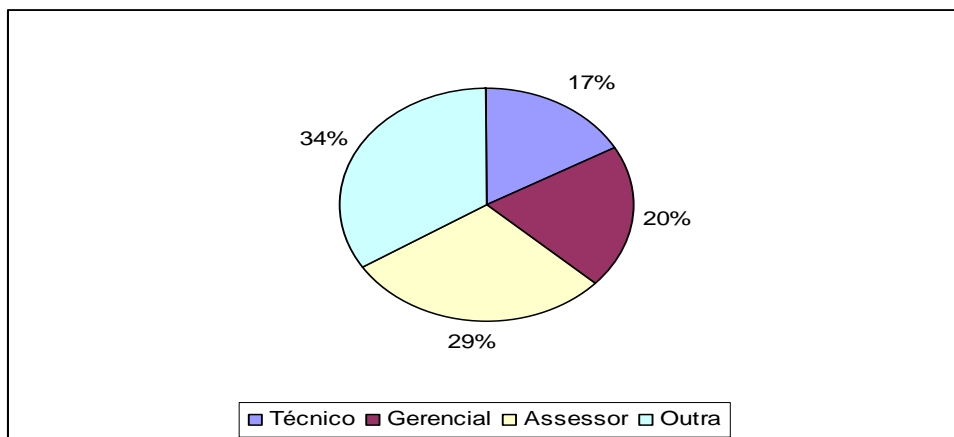


Gráfico 8 – Nível de atuação  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Na classificação de nível técnico, a pesquisa apresentou 7 profissionais que possuem como principais atribuições o exercício das seguintes técnicas secretarias: atendimento telefônico, recepção, arquivos e controle de agenda; sendo 3 secretários atuando em clínica médica, 2 em escritórios de advocacia, 1 secretário de indústria de velas e 1 secretário de loja de acessórios para veículos.

Com relação a assessoria, a pesquisa apresentou a atuação do profissional em 29% das empresas, o que corresponde a 12 profissionais atuando como assessor, evidenciando que dos 12 assessores, 8 atuam nas indústrias.

As funções do assessor abrangem principalmente a assistência direta ao executivo, além do controle de serviços da secretaria, e que de acordo com Azevedo e Costa (2004), a assessoria é a capacidade de trabalhar ao lado do centro de poder e decisão.



Na visão de Carvalho (1998), o profissional secretário executivo que atua como assessor, processa e sintetiza as informações para facilitar o trabalho da organização e de seu superior imediato.

Segundo Portela e Schumacher (2006, p. 19), “um secretário ou assessor deve se preocupar com o todo empresarial, com a produtividade, com o lucro da empresa, ser polivalente, conhecer e fazer uso das técnicas secretariais”.

A função de assessor executivo não limita-se meramente ao apoio ao superior, além das atribuições da assessoria, muitos também supervisionam atividades, coordenam pequenas equipes, além de participar de decisões importantes; desta forma além das atribuições da função, o assessor passou a assumir mais responsabilidades, com mais autonomia para resolver problemas dos mais diversos tipos.

De acordo com Veiga (2010, p. 21-22), “a secretária deixou de desempenhar um papel passivo, de simples executora de ordens e de tarefas mecânicas e passou a ser uma profissional ativa e participante, cada vez mais integrada aos negócios”.

Relacionado a função gerencial, a pesquisa também apresentou um resultado interessante diagnosticando que 20% dos 41 profissionais atuam como gestores, coordenadores, ou são proprietários de empresas. As atividades de gestão envolvem o planejamento, organização, controle e direção; o secretário destaca-se nessa função devido ao senso empreendedor instigado na graduação, e as disciplinas de administração e gestão aliadas as demais áreas, que proporcionam aos profissionais secretários executivos, uma visão mais abrangente de todos os processos organizacionais, o que facilita o exercício das atividades para aqueles que atuam nas funções gerenciais.

Na visão de Rodrigues e Carvalho (2004), o secretário executivo é um gestor porque se envolve com os resultados esperados pela empresa ou organização onde atua, participando ativamente dos processos para se obter os resultados planejados.

“Compete ao secretário planejar, organizar e controlar a infra-estrutura de um processo, com finalidade de fornecer a base para que as equipes de trabalho atinjam seus objetivos e metas”. (BOND; OLIVEIRA, 2008, p. 36).



É importante ressaltar que as habilidades de liderança vão muito além da obtenção de resultados. O líder deve ter acima de tudo capacidade para motivar sua equipe, estabelecendo metas e objetivos, com poder de inspiração e persuasão.

Com relação ao indicador de 34% que diagnosticou a atuação dos profissionais de secretariado executivo em outras áreas das empresas, verifica-se que 14 profissionais com formação em secretariado atuam nos seguintes departamentos, com os respectivos cargos:

- a) vendas (agente de vendas, *telemarketing*, pós-vendas);
- b) comércio exterior (*trade*, analista de exportação);
- c) compras (comprador);
- d) contabilidade (auxiliar contábil, auxiliar de escrituração);
- e) recursos humanos (analista de RH, auxiliar de departamento pessoal);
- f) financeiro (auxiliar de faturamento e 2 no cargo de auxiliar financeiro).

Destacando a atuação de um profissional na função do *coach* executivo.

A presente pesquisa também buscou identificar quais as competências comportamentais, que na visão das organizações seriam um diferencial competitivo, na composição do perfil profissional. O gráfico 9 demonstra os itens mais apontados:

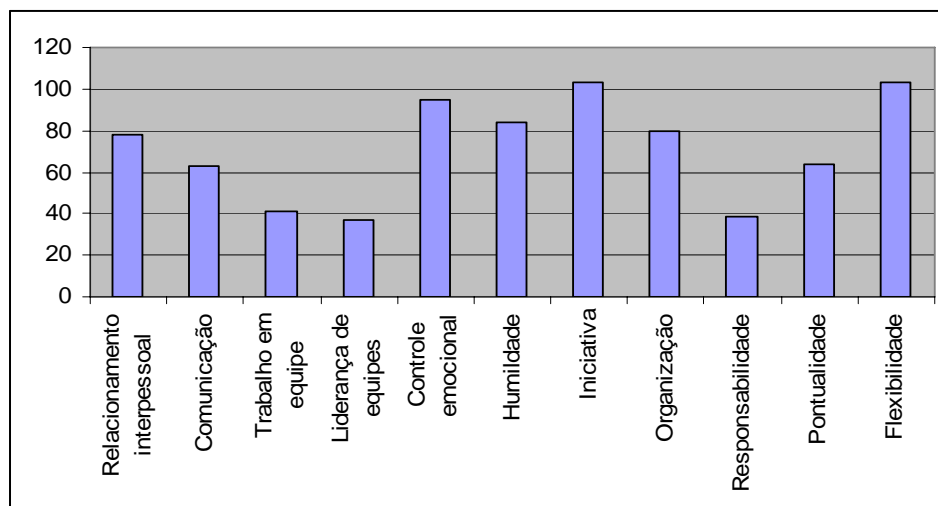


Gráfico 9 – Competência comportamentais  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)

De acordo com a análise do gráfico 9, verifica-se que os resultados evidenciados pela pesquisa, corrobora as literaturas que abordam as competências e perfil do profissional secretário executivo.



Para Portela e Schumacher (2006), o novo perfil exige do profissional facilidade para trabalhar em equipe, iniciativa, pró-atividade, humildade, liderança, simpatia, segurança e equilíbrio emocional.

Natalense (1998), destaca as seguintes características que devem compor o perfil do secretário executivo: preocupação com o todo empresarial, ser polivalente, negociador, com iniciativa, ser participativo, capacidade para lidar com mudanças e conflitos.

Na visão de Carvalho e Grisson (1998), o secretário executivo deve adotar uma nova postura profissional, ressaltada pelas características de colaboração, divisão das responsabilidades, otimismo, entusiasmo e autoanálise.

Ainda com relação as características importantes que devem compor o perfil do profissional secretário executivo, destacam-se a facilidade de perceber suas limitações; dominar o seu setor de trabalho; conseguir lidar com as situações inesperadas; preocupar-se com o meio ambiente; promover o crescimento socioeconômico das pessoas; ter facilidade de falar em público; oferecer soluções; ser empreendedor; ter boa apresentação pessoal; dominar idiomas estrangeiros; ter postura profissional. Ressaltando também a questão do sigilo profissional, que por ter acesso às informações estratégicas da empresa e por serem confidenciais, devem ser tratadas com total discrição e sigilo. Trabalhando sempre pautado pelo código de ética (BOND; OLIVEIRA, 2008).

Enquanto que para Veiga (2010), o profissional de secretariado precisa ter competência técnicas e emocionais, destacando-se como as competências técnicas: idiomas, internet, informática, redação própria etc; e as emocionais o comprometimento, bom humor, dinamismo, discrição, educação, lealdade, persuasão, pontualidade e autoconhecimento.

“Com o intuito de tornar-se empregável, a secretária deve desenvolver competências técnicas, mercadológica, de relacionamento, de comunicação oral, educação tecnológica e idiomas” (VEIGA, p, 37, 2010)

O bom desenvolvimento dessas competências, aliadas ao conhecimento, habilidades e atitudes, possibilita aos profissionais de secretariado uma melhor colocação no mercado de trabalho cada vez mais exigente, além da possibilidade de crescimento dentro das organizações em que atuam.



A pesquisa também buscou identificar o perfil profissional dos secretários executivos, que mais atenderiam as necessidades das empresas pesquisadas, as opções apresentadas foram: Consultor, empreendedor, assessor, gestor, articulador da informação. Os resultados podem ser visualizados no gráfico 10.

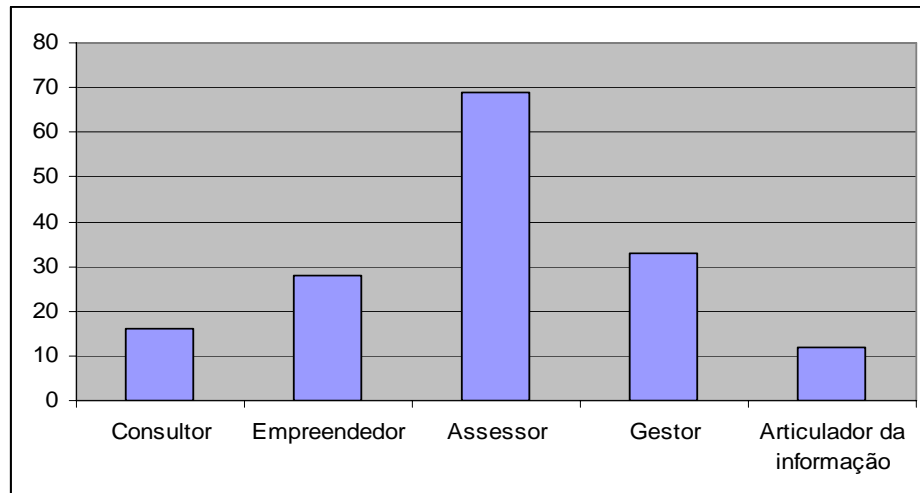


Gráfico 10 – Perfil profissional  
Fonte: Pesquisa de campo (2010)

O perfil mais apontado pelos entrevistados foi o perfil de assessor, que além de contemplar as atribuições da área secretarial, é considerado o elo de ligação do executivo aos demais setores empresariais, sendo pontuado por 69 indicações.

Em segundo lugar com 33 indicações foi evidenciado o perfil de gestor, aquele responsável pelo exercício das funções gerenciais de: planejamento, organização, controle e direção, requerendo conhecimento holístico do funcionamento da organização.

O perfil de empreendedor, relacionado as competências para promoção de inovações, com capacidade crítica e criativa, foi o terceiro mais requerido pela empresa, com 28 respostas apontando esse item.

Para 16 empresas o perfil que atenderia suas necessidades seria o perfil de consultor, capaz de diagnosticar problemas e buscar soluções.

Com relação ao perfil de articulador da informação, considerando que é um perfil que está sendo bastante evidenciado nos dias atuais, por reunir competências para coordenação da informação, relacionamentos e conflitos, além de ser um agente emissor e receptor das comunicações diretas e indiretas, foi apontado por 12 empresas.



Desta forma, verifica-se que cada empresa necessita de um profissional com determinado perfil, para facilitar e agregar nos resultados objetivados pelas mesmas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo apresentou resultados interessantes com relação a atuação profissional, destacando que o secretário executivo está inserido em vários segmentos empresariais, atuando em diversos setores das empresas. Contudo, devido a formação generalista recebida na graduação, o profissional poderia ter seu espaço de atuação mais abrangente, participando dos processos organizacionais de forma mais global.

Diante dos resultados da pesquisa, verificou-se também que muitas empresas não possuem em seu quadro de colaboradores profissionais graduados em secretariado executivo. O resultado indica que os profissionais que estão preparados com as habilidades e competências requeridas por estas empresas, têm um vasto campo de trabalho a ser conquistado, nas indústrias, comércio e prestação de serviço; de forma que a profissão possa destacar-se cada vez mais.

Também identificou-se que além das competências profissionais, as competências comportamentais são consideradas um grande diferencial competitivo. Com relação ao perfil profissional, considera-se que o mais apontado foi o perfil de assessor, devido ao não conhecimento por parte das empresas do que compete aos demais perfis e aos paradigmas que ainda permeiam a profissão.

Como a pesquisa limitou-se a estudar a atuação do profissional, a partir de uma visão geral na empresa, sugere futuros estudos mais específicos diretamente com os secretários executivos, para verificar a atuação dos profissionais em seus cargos e atribuições.

## REFERENCIAL

AZEVEDO, Ivanize; COSTA Sylvia Ignacio da. **Secretária: um guia prático**. 4ª Ed. – São Paulo: Editora Senac, 2004.

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do profissional de secretariado**: Volume I - Conhecendo a profissão. Curitiba: Editora IBPEX, 2008.





CARVALHO, Antonio Pires; GRISSON, Diller (orgs.). **Manual do Secretariado Executivo**. São Paulo: D' Livros, 1998.

HENTZ, Luiz Antonio Soares. **Direito de empresa no código civil de 2002**: teoria geral do Direito Comercial de acordo com a lei n. 10.406, de 10.01.2002. São Paulo: Joarez de Oliveira, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Técnicas de Pesquisa**. Ed. Atlas, São Paulo. 1999.

NATALENSE, Maria Liana Castro. **Secretária Executiva**: manual prático. São Paulo: IOB, 1998.

OLIVEIRA, Silvio L. de. **Tratados de metodologia científica**: projetos de pesquisas,

PORTELA, Keyla Cristina Almeida; SCUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do Secretário Executivo**: formas, normas, organização. 1. ed. São Paulo: Editora Viena, 2006.

RODRIGUES, Magda Tyska. **O processo de trabalho da Secretária Executiva**. In: CARVALHO, Antonio Pires de (org.). *Talentos Brasileiros do Secretariado Executivo*. São Paulo, 2004.

STAMM, Cristiano; SDADUTO, Jefferson Andronio Ramundo. **Movimentos pendulares das cidades interioranas de porte médio de Cascavel e Toledo, no Paraná**. *Revista Brasileira de Estudos de População*. São Paulo. vol 25, nº 1. 2008. Disponível em <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 10 de set. 2010.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3 ed. São Paulo: Érica, 2010.