

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

NATÁLIA SIMÕES ROCHA COMICOLI

**SECRETÁRIO(A) EXECUTIVO(A) NO DESEMPENHO DE ATIVIDADES DE
RECURSOS HUMANOS**

CRICIÚMA

2013

NATÁLIA SIMÕES ROCHA COMICOLI

**SECRETÁRIO(A) EXECUTIVO(A) NO DESEMPENHO DE ATIVIDADES DE
RECURSOS HUMANOS**

Projeto de Relatório de Estágio, apresentado na disciplina Orientação do Projeto de Estágio no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof^a Ma. Jucélia da Silva Abel

CRICIÚMA

2013

NATALIA SIMÕES ROCHA COMICOLI

**SECRETÁRIO(A) EXECUTIVO(A) NO DESEMPENHO DE ATIVIDADES DE
RECURSOS HUMANOS**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 05 de dezembro de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof^a Christine Vieira - Mestre - (Unesc)

Prof^a Daniela Arns Silveira - Mestre - (Unesc)

Dedico este trabalho em especial a minha mãe Neuza e ao meu esposo Luiz Claudio, que sempre estiveram ao meu lado me ajudando e me dando forças para alcançar esta grande conquista.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter permitido a realização deste grande sonho, por ter colocado pessoas maravilhosas em minha vida.

Agradeço ao meu esposo Luiz Claudio Comicioli, pois sem o incentivo dele eu não teria nem começado o curso, por ele me passar segurança em determinados períodos, durante esses 4 anos, à minha mãe Neuza, minha cunhada Leila, que, de certa forma, sempre me ajudaram em momentos de indecisão.

Às minhas colegas de classe Thamiris, Caroline e Eliziane, que, juntas, passamos por vários momentos maravilhosos, engraçados e difíceis também, mas que, ao fim de tudo, nos serviu de aprendizado para a vida.

Enfim, agradeço a todos que participaram e ajudaram direta e indiretamente para que eu pudesse alcançar esta grande conquista.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo principal apontar a importância da qualificação em Recursos Humanos para o profissional de Secretariado Executivo, pois o ambiente empresarial, em constante evolução em virtude das novas tecnologias, das tendências e da concorrência, mudou a sua forma de gerir pessoas. O mercado de trabalho busca profissionais aptos, ou seja, com competências para desempenharem suas funções de forma cada vez mais ágil, eficaz e competitiva. Assim, os profissionais de Secretariado Executivo e de Recursos Humanos vêm cada vez mais conquistando e compartilhando espaços e atividades, já que são duas profissões que vêm evoluindo de acordo com o que o ambiente organizacional exige. Este trabalho visa a apontar as atividades relacionadas ao setor de Recursos Humanos, que o profissional de Secretariado Executivo, diante do conhecimento adquirido através da disciplina de Gestão de Pessoas, pode exercer dentro de uma organização. A pesquisa bibliográfica identifica, da mesma forma, que o Profissional de Secretariado Executivo tem competências suficientes para exercer funções que antes eram somente exercidas pelos profissionais da área de Recursos Humanos. Este trabalho pode servir de fonte para a descrição futuros perfis profissionais do secretário e do gestor, afinal, secretários executivos e gestores fazem parte do mesmo ambiente corporativo, que, por sua vez, é mutável, competitivo, inovador e exigente. Assim, esta pesquisa alcançou seu objetivo de identificar e destacar as atividades relacionadas ao setor de Recursos Humanos, que podem ser exercidas pelo Profissional de Secretariado Executivo. Com este estudo pode-se perceber que o profissional de Secretariado Executivo pode exercer não somente as funções básicas voltadas a ele, como: atendimento ao público, atendimento telefônico, organização do ambiente de trabalho, administração do tempo entre outros, mas também várias funções do setor de Recursos Humanos.

Palavras Chaves: Qualificação. Secretariado Executivo. Recursos Humanos.

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo destacar la importancia de la calificación primaria de recursos humanos en la Secretaría Ejecutiva Profesional, debido a que el ambiente de negocios en constante evolución debido a las nuevas tecnologías, las tendencias y la competencia, cambió su forma de gestionar personas. El mercado de trabajo que buscan profesionales cualificados, es decir, con capacidad para desempeñar sus funciones en un cada vez más ágil, eficiente y competitivo. Por lo tanto, los profesionales de la Secretaría Ejecutiva y Recursos Humanos están ganando cada vez más y compartir espacios y actividades, ya que son dos profesiones que se han desarrollado de acuerdo a las demandas del entorno organizacional. Este trabajo tiene como objetivo señalar las actividades relacionadas con el sector de los recursos humanos que la Secretaría Ejecutiva profesional antes de los conocimientos adquiridos a través de la disciplina de la gestión de personas, pueden ejercer dentro de una organización. La literatura identifica de la misma manera, la Secretaría Ejecutiva profesional tiene habilidades suficientes para realizar tareas que antes eran realizadas por profesionales en el campo de los Recursos Humanos. Este trabajo podría servir como fuente cuando describieron futuros perfiles profesionales del secretario y director después de todos los secretarios ejecutivos y gerentes pertenecen al mismo entorno corporativo, que a su vez es exigente cambiantes, competitivos e innovadores. Por lo tanto, esta investigación ha conseguido su objetivo de identificar y poner de relieve las actividades relacionadas con el sector de los recursos humanos que pueden ser ejercidas por la Secretaría Ejecutiva Profesional. Con este estudio se puede observar que el Secretario Ejecutivo profesional puede realizar no sólo las funciones básicas dirigidas a él, como: servicio al cliente, servicio telefónico, la organización del entorno de trabajo, la gestión del tiempo, entre otros, pero también diversas funciones del departamento de Recursos Humanos.

Palabras clave: clasificación. Secretaría Ejecutiva. Recursos Humanos.

ABSTRACT

The present study aims to point out the major importance of qualification in Human Resources for Professional Executive Secretariat ,so the business environment , constantly changing due to new technologies , trends and competition , changed its way of managing people. The job market seeking skilled professionals , ie , with skills to form their functions in an increasingly agile, efficient and competitive . Thus , professionals Executive Secretariat and Human Resources are increasingly gaining and sharing spaces and activities , as they are two professions that have evolved according to the organizational environment requires . This paper aims to point out the activities related to Human Resources department that professional Executive Secretary , before the knowledge gained through the discipline of managing people , can exercise within an organization . The bibliographic research identifies the same way , the Professional Executive Secretariat has competence to perform duties that were previously performed only by professionals in the field of Human Resources . This work could serve as a source when they described future professional profiles of the secretary and manager after all executive secretaries and managers are part of the same corporate environment , that , in turn , is mutable , competitive , innovative and demanding . Thus, this research reached its goal to identify and highlight the activities related to the sector of Human Resources that may be exercised by the Executive Secretariat professional . With this study we can see that the Executive Secretary professional may not exert only the basic functions geared to it , such as: customer service , telephone service , organizing the workplace , time management among others , but also various functions of the sector Human Resources .

Key Words : Qualification . Executive Secretariat . Human Resources .

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	10
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 Objetivo Geral	10
1.2.2 Objetivos Específicos	10
1.3 JUSTIFICATIVA	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO	12
2.2 EVOLUÇÃO E ORIGEM DA PROFISSÃO	13
2.2.1 Ética profissional	15
2.2.2 Perfil do Profissional de Secretariado Executivo	16
2.2.3 Principais Atribuições	16
2.3 QUALIDADES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	17
2.4 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES.....	19
2.5 A PROFISSÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	21
2.5.1 Características Necessárias	21
2.5.2 Principais atividades	22
2.5.3 Novo perfil do profissional de recursos humanos	23
2.5.4 Papéis do profissional de recursos humanos	24
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	26
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO.....	26
4 PROPOSTA DE TRABALHO	27
4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO	27
5 CONCLUSÃO	29
REFERÊNCIAS	30
APÊNDICE(S)	31
APÊNDICE 1 – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	32

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo demonstrar que várias ações e funções relacionadas ao setor de recursos humanos podem ser exercidas pelo profissional de Secretariado Executivo. Este profissional atua, hoje, como multiprofissional, assumindo papéis polivalentes que permitem a ele administrar o fluxo de informações com competência, conhecimento e espírito empreendedor. Atualmente, o profissional de secretariado executivo busca alcançar os objetivos e as metas se preocupando não só com a produtividade e a qualidade de seu trabalho, mas também buscando aprender novas funções, desenvolver parcerias com a equipe e com os colegas por meio do seu envolvimento com assuntos relacionados a outros departamentos da organização, como facilitador e multiprofissional.

As novas estruturas organizacionais, diante das atuais exigências do mercado, abrem espaço para que o profissional de Secretariado Executivo, antes assessor, assumisse um papel estratégico dentro das organizações, o de gestor. Hoje, por meio de algumas pesquisas, pode-se perceber que o profissional do secretariado executivo atua como gerente de recursos humanos, gerente financeiro, coordenador de marketing, de projetos e outros cargos que não estão diretamente ligados à assessoria executiva

Este trabalho tem como objetivo, portanto, analisar e demonstrar a importância da qualificação em recursos humanos para o profissional de Secretariado Executivo.

O texto está dividido em quatro capítulos, sendo o primeiro constituído dos objetivos, da delimitação do problema e da justificativa.

O segundo capítulo apresenta a fundamentação teórica expondo conceitos de vários autores, que tratam da profissão de Secretariado Executivo, a origem da profissão, a ética profissional. Abordando também temas sobre a profissão de Recursos Humanos, as principais atividades, e o novo perfil do profissional de Recursos Humanos.

No terceiro capítulo, apresenta-se a caracterização da empresa onde foi realizado o estágio e também o ambiente de trabalho. Em seguida, no quarto capítulo, apresenta-se a proposta de trabalho, que permitiu concluir que o profissional de secretariado executivo está preparado para o exercício de atividades

relacionadas ao setor de recursos humanos, pois, durante a graduação, esses conhecimentos pertinentes à função são devidamente estudados.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

A Fundação Municipal de Esportes de Criciúma - FME, organização em estudo, não possui um departamento de Recursos Humanos, nem mesmo um colaborador responsável pelos assuntos relacionados a este setor, o que ocasiona diversos tipos de problema seja de ordem burocrática ou comportamental.

No decorrer do estágio, com o conhecimento adquirido por meio da disciplina de Gestão de Pessoas, pôde-se observar que a função exercida pela estagiária no departamento técnico da Fundação Municipal de Esportes necessitava de conhecimentos específicos na área de recursos humanos. Diante disso, torna-se importante saber: o profissional de secretariado executivo está habilitado para exercer essas atividades?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Demonstrar a importância da qualificação em recursos humanos para o profissional de Secretariado Executivo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar as atividades desenvolvidas no estágio;
- b) Identificar as atividades relacionadas aos recursos humanos;
- c) Verificar a contribuição do profissional de Secretariado Executivo na execução dessas atividades de Recursos Humanos.

1.3 JUSTIFICATIVA

A qualificação em recursos humanos atribuída ao profissional de secretariado executivo visa ampliar os conhecimentos necessários para a execução de atividades desenvolvidas na área administrativa direcionada à administração de pessoal.

Desenvolver variadas funções dentro de uma organização seja ela pública ou privada, traz benefícios tanto para o empregador quanto para o profissional, uma vez que a polivalência necessária no mercado de trabalho se faz por meio da aprendizagem acadêmica e da prática obtida nas experiências profissionais.

Estudar a importância da qualificação em recursos humanos para o profissional de secretariado executivo torna-se relevante para a divulgação entre acadêmicos e acadêmicas quanto a possibilidades profissionais da graduação, bem como para a comunidade empresarial que se beneficiará quando da contratação desse profissional.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste relatório de estágio, cujo objetivo principal é aprofundar os conhecimentos sobre a importância da qualificação em Recursos Humanos para o profissional de Secretariado Executivo, serão utilizados como base teórica autores como João Bosco Medeiros, Sonia Hernandez, Wanda Rita, Antônio Carlos Gil, Dave Ulrich entre outros. Na busca de conceitos sobre a profissão de Secretariado Executivo, origem da profissão, ética profissional, profissão de Recursos Humanos, características necessária, principais atividades, para melhor entendimento da temática.

2.1 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A profissão de Secretariado surgiu nas civilizações antigas, estudos e pesquisas realizadas comprovam que os escribas foram os primeiros a exercer a função de secretário, através de suas atividades. Eles dominavam a escrita, faziam as contas, arquivavam redigiam as ordens. A profissão de secretário teve sua atuação destacado em toda a idade média. Com o decorrer dos anos, houve inúmeras transformações, uma grande mudança foi que a profissão deixou de ser predominantemente masculina, passando a ser em meados do século XX, o sexo feminino mais atuante no mercado de trabalho. (SÁLA, 2008).

SÁLA (2008) revela que no período da Idade Média a função do secretário quase desapareceu por completo no ambiente organizacional, em face das condições políticas, econômicas e sociais. As funções eram exercidas, em parte, pelos monges nos mosteiros. Na verdade, os monges não eram exatamente secretários, mas copistas. Com o ressurgimento do comércio na Idade Moderna, a necessidade do papel e da função do secretário reaparece, integrando-se à estrutura organizacional das empresas e permanece em evolução até os nossos dias. Na Europa e nos Estados Unidos, a mulher passa atuar de forma significativa, a partir das duas Guerras Mundiais. Neste período, as empresas com uma estrutura industrial e empresarial desenvolvida tiveram que contratar mão de obra feminina, visto que, os homens foram desviados para lutar nos campos de batalha.

2.2 EVOLUÇÃO E ORIGEM DA PROFISSÃO

A profissão secretarial tem sua origem associada ao escriba, cujas atribuições de administrar, escrever, ler e gerir processos relaciona-se com as funções secretariais.

Conforme visão de Sabino & Rocha (2004), pela profissão ser especializada, o escriba – que poderíamos, historicamente, chamar de primeiro secretário, formou uma classe muito importante da Era Egípcia, usufruindo com exclusividade da oportunidade de carreira no serviço público, ou ainda, como administrador de propriedades, já que tinha maiores conhecimentos em matemática, contabilidade, processos administrativos gerais, e até mesmo em áreas mais específicas como agrimensura, mecânica e desenho arquitetônico.

Na Era Egípcia, para ser qualificado como escriba, era necessário freqüentar importantes escolas, segundo Sabino & Rocha (2004 p. 05) *“formar-se escriba significava ingressar na classe oficial, culta...”*. O escriba assumia um papel de suma importância e valor, assim como o Secretário.

A profissão Secretarial continuou sendo exercida pelo sexo masculino, no período de 1914 – 1918. Com a I Guerra Mundial, as mulheres ingressaram no mercado de trabalho, pois as lacunas abertas pela falta da mão de obra masculina, *“cederam espaço para as mulheres”* (SABINO & ROCHA 2004 p.08).

Em 1940 a profissão secretarial torna-se exclusivamente feminina, segundo a visão de Sabino & Rocha (2004), um fato da história confirma o reconhecimento da profissão como designada às mulheres: em homenagem ao centenário de nascimento de Lílian Sholes (primeira datilógrafa), as indústrias fabricantes de máquinas de escrever organizaram em 1950, o primeiro concurso de datilógrafos (uma das inúmeras denominações que o Secretariado ganharia ao longo da sua história). Dada a presença maciça de mulheres ao concurso realizado em 30 de setembro, instaurou-se o Dia da Secretária. A secretária atuava como recepcionista, datilógrafa dos trabalhos elaborados pelos chefes, copeira, a secretária era a imagem da empresa, não expressava opiniões e tampouco pró-atividade.

Com o passar do tempo o perfil secretarial altera-se. Na opinião de Sabino & Rocha (2004), as primeiras características da profissão foram substituídas por excelência profissional, competência, conhecimentos múltiplos, cultura, e

aperfeiçoamento contínuo. Parou de ser vista como executora de rotinas ou apoio do executivo e os anos 90 dignificaram a profissão como gestora de processos.

Atualmente a profissão conta com secretários que estejam cientes de seu novo perfil, buscando cotidianamente aperfeiçoamento, informação inovação dentre outras.

Contudo, o novo perfil secretarial não foi o suficiente para banir o preconceito de muitos executivos, o trabalho de Sabino & Rocha (2004) reforça a idéia de que mesmo com todo o histórico de evolução, o Secretariado sofre com preconceitos e o desconhecimento de muitos empresários. São executivos que, desconhecendo a capacidade de suas secretárias, delegam tarefas simplistas às suas assistentes. Em vez de confiar no potencial das profissionais, esses líderes preferem centralizar neles a decisão e gerenciamento de rotinas que poderiam ser perfeitamente administradas por suas assistentes. O resultado dessa atitude é a sobrecarga de compromissos, papéis e decisões ao executivo, enquanto que a sua secretária está, indevidamente ocupada em servir cafezinho aos visitantes.

Todavia, o profissional de Secretariado, deve qualificar-se ao máximo para quebrar esse tabu de desmerecimento, conhecendo os problemas de seu país, mantendo-se atualizado, sendo pró-ativo, negociador, polivalente, e principalmente dominante das técnicas secretariais. Segundo Sabino & Rocha (2004 p. 95) *“tais fatores, associados, conduziram a secretária à competência”*. A profissão secretarial está a cada dia abrangendo maiores campos de conhecimento e empregabilidade.

O Secretariado Executivo evoluiu em muitos aspectos, na formação e no perfil de seus profissionais, nas técnicas secretariais. Essa evolução beneficiou aos empresários e secretários, o que não pode deixar ocorrer é o comodismo, deve-se continuamente observar as mudanças tecnológicas, profissionais e adequar-se sempre ao novo perfil. A evolução faz com que o profissional de Secretariado não pare de qualificar-se, adquirindo cotidianamente informação e conhecimento.

2.2.1 Ética profissional

De acordo com Medeiros (2004, p. 349) “a palavra ética é de origem grega, *ethos*, e significa costume; a ética deve ser entendida como um conjunto de

princípios básicos que visa disciplinar e regular os costumes, a moral e a conduta das pessoas”.

Segundo Medeiros (2004) em sentido restrito, a ética é utilizada para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo, no desempenho de suas atividades profissionais e em seu relacionamento com clientes e demais pessoas. É que se chama de ética profissional, existente em praticamente todas as profissões e resultado dos usos e costumes que prevalecem na sociedade. Dessa forma, surgiram os Códigos de Ética; eles oferecem orientações, estabelecem diretrizes para um nível digno de conduta profissional. A ética profissional é o conjunto de princípios que regem a conduta funcional de uma profissão.

Entende-se por princípios éticos as idéias básicas que devem nortear o comportamento das pessoas na sociedade.

Para Medeiros (2004), todos os códigos de Ética Profissional trazem em seu texto a maioria dos seguintes princípios:

- Honestidade no trabalho;
- Lealdade para com a empresa;
- Formação de uma consciência profissional;
- Execução do trabalho no mais alto nível de rendimento;
- Respeito a dignidade da pessoa humana;
- Segredo profissional;
- Discrição no exercício da profissão;
- Prestação de contas ao chefe hierárquico;
- Observação das normas administrativas da empresa;
- Tratamento cortês e respeitoso a superiores, colegas e subordinados hierárquicos;
- Apoio a esforços para aperfeiçoamento da profissão;

Através de todos estes princípios citados no item acima, fica comprovado que a ética profissional seja em qualquer profissão é fundamental para o sucesso tanto profissionalmente quanto pessoalmente.

2.2.2 Perfil do Profissional de Secretariado Executivo

O profissional de secretariado executivo exerce inúmeras funções dentro das Organizações. Para que elas sejam bem desempenhadas, é necessário adotar uma postura profissional, dando possibilidade de melhorar a execução das tarefas que são de sua responsabilidade. Conforme a passagem dos tempos, a profissão sofre mudanças significativas. Por isso é que “o especialista em determinadas tarefas está sendo substituído por aquele com visão abrangente, que saiba trabalhar em equipe, conhecendo a totalidade dos projetos da empresa”. (AZEVEDO; COSTA, 2002, p.145)

2.2.3 Principais Atribuições

É interessante destacar a evolução nas atribuições do secretário executivo, como se pode perceber na própria legislação da profissão. No art. 3º da lei 6 556, de 5 de setembro de 1978, lê-se o seguinte sobre as atribuições do secretário: “a) executar tarefas relativas à anotação e redação, inclusive em idiomas estrangeiros; b) datilografar e organizar documentos; c) outros serviços de escritório, tais como: recepção, registro de compromisso e informações, principalmente junto a cargos diretivos da organização”. (BRASIL PROFISSÕES, 1978).

No art. 4º da lei 7 377, de 30 de setembro de 1985, lê-se sobre as atribuições do secretário executivo:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explicações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia; X - conhecimentos protocolares.(BRASIL PROFISSÕES, 1985).

Para Sabino e Rocha (2004), o secretário executivo tem uma gama de possibilidades dentro da empresa, pois pode organizar eventos, trabalhar com a parte burocrática e de métodos, além do domínio de idiomas, das técnicas secretariais, informática, arquivo; também deve ser uma pessoa capaz de resolver conflitos no seu ambiente de trabalho.

O perfil do profissional de secretariado é também por inúmeras características, que precisam ser desenvolvidas, ou aprimoradas constantemente. Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 95), “[...] a Secretária deve ser: conhecedora de técnicas secretariais com excelência; comprometida com a empresa; polivalente; negociadora; programadora de soluções; pró-ativa e participativa”.

Toda essa descrição tem como objetivo demonstrar que o profissional de secretariado vem se tornando cada vez mais completo, deixando claro que não cabe a ele somente atender telefone ou servir cafezinho como muitas pessoas acreditam. Com essas definições entende-se como ele conduz o assessoramento de executivos, os diálogos entre colegas de equipe e sua atuação na resolução de conflitos dentro do ambiente de trabalho.

2.3 QUALIDADES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Para Ritta (1999), todo comportamento humano pressupõe um motivo: nenhuma atitude é casual. A motivação é um processo interno, que impele á ação, e esse processo também é uma constata no que se refere o trabalho. Os motivos que levam o ser humano a produzir estão embasados, principalmente, em três fatores: vocação, necessidade financeira e vontade de progredir. A conciliação dos três seria ideal para o início da carreira, o que raramente ocorre. Não é tão raro, porem, um dos fatores despertar ou permitir a descoberta dos demais. Os fatores citados se entrelaçam, na medida em que se confundem as necessidades básicas do ser humano, já que aqueles se originam nas necessidades e possibilitam a gratificação destas. O homem, como ser social que é, precisa produzir para sobreviver dignamente e realizar-se em suas diversas áreas de vida.

Viver bem é uma arte que exige de qualquer profissional qualidades inerentes às suas funções. Devemos enfatizar que profissional é qualquer pessoa titulada para desempenhar uma função, enquanto profissional competente é todo aquele que sabe exercer o que dele é esperado e o que ele próprio espera de si mesmo. (RITA,1999)

Para tanto é necessário que conheça, em primeiro lugar, o que o profissional proporciona à pessoa, a partir de suas necessidades. Essa deve ser uma análise fria e objetiva, cujo resultado possa estabelecer parâmetros a partir de mediocridade, satisfação ou compensação. Do resultado da análise e da vontade de progredir, comportamentos podem ser reformulados, a fim de que possibilitem a realização profissional. Como base de ação, é preciso que sejam estabelecidas certas qualidades fundamentais para o bom desempenho da profissão.

Segundo Ritta (1999, p.31) o profissional de Secretariado eficiente deve apresentar as seguintes qualidades:

- Pontualidade;
- Cortesia;
- Eficiência;
- Tato;
- Iniciativa;
- Perspicácia;
- Discrição;
- Noções de psicologia;
- Adaptação;
- Impessoalidade;
- Responsabilidade;

Além de todas estas características citadas, o profissional de Secretariado Executivo deve ter também a capacidade de liderança, uma vez que o profissional deve ter desembaraço, iniciativa, além do bom relacionamento com os colegas dentro do ambiente de trabalho.

2.4 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

É importante, dentro do perfil profissional do secretário, analisar os aspectos comportamentais e as competências técnicas que o compõem. Em relação às suas competências Natalense (1995, p. 25), diz que são funções básicas da gerência planejar, organizar e controlar “os recursos humanos e os recursos materiais para que a empresa possa alcançar resultados de acordo com os objetivos traçados”, ao passo que ao secretário executivo cabe planejar, organizar e controlar “a infra-estrutura de atuação gerencial”. Ainda, “[...] a secretária terá sempre as mesmas responsabilidades que seu executivo, porém atuando numa linha hierárquica e funcional diferente”. (NATALENSE, 1995, p. 32).

O secretário tem como funções o planejamento, a organização e o controle de seus trabalhos rotineiros, como reuniões, preparação de viagens, entre outras atividades da sua competência. Além disso, precisa aplicar o planejamento, a organização e o controle na medida em que auxilia seu gestor a diminuir sua carga de trabalho. (NATALENSE, 1995, p. 25).

É importante também que o profissional aja como um agente facilitador, criando condições para as relações interpessoais, ou seja, facilitando e colaborando para que esses contatos fluam entre os diversos públicos que compõem a empresa. Outro aspecto é a capacidade de assumir serviços de apoio, como, recepção, entre outros. Em todas essas atuações, o profissional de secretariado estará se utilizando das funções de planejar, organizar e controlar.

Azevedo e Costa (2002, p. 147) tratam a respeito do planejamento dizendo que, “no trabalho que desenvolve, a secretária deve se preocupar em definir prioridades. Ao planejar deve considerar porque fazer (objetivo), o que fazer (ação), quando fazer (prioridades e prazos) e como fazer (método)”. Ainda segundo os autores, “a organização para a secretária implica a análise do volume de informações e tarefas, o estabelecimento das atribuições entre as pessoas que possam desenvolvê-las mais adequadamente [...]. Azevedo e Costa (2002, p. 149). Quando o secretário executivo distribui responsabilidades, ele está delegando; agindo assim, mais produtiva se tornará sua rotina de trabalho e da sua equipe.

Natalense (1995, p. 51) “ressalta que a gerência usa ferramentas como motivação, liderança e comunicação; o secretário também faz uso dessas técnicas.

Por exemplo, atua como um agente motivador entre chefia e subordinados, mostrando o lado bom de seu trabalho e tratando a todos de forma equivalente”. No que diz respeito à liderança, “a secretária precisa conhecê-la para poder auxiliar seu gerente a praticá-la. Também, porque, eventualmente, poderá exercer funções de líder”. Sabino e Rocha (2004, p. 55)

Rotinas administrativas, viagens, eventos, reuniões, agendas e arquivos, todo esse processo exige um planejamento, uma organização, liderança e controle. Assim, o profissional de secretariado, atento a esses passos, desempenha essas atividades de sua competência com total eficácia.

Sabino e Rocha (2004, p. 55), sobre o planejamento, organização e controle de agenda, dizem que “uma agenda organizada é o mapa prévio do planejamento da rotina da Secretária. Este recurso é essencial para o acompanhamento dos trabalhos que devem ser executados, além de organizar o tempo tanto da Secretária quanto do seu superior”.

Da mesma forma, o secretário executivo precisa planejar, organizar, liderar e controlar o arquivo de documentos nas organizações onde trabalha. Assim, é necessária a busca por conhecimento nessa área e adquirir habilidade nesse processo, o que envolve necessariamente atitude em relação a essa tarefa. Para Sabino e Rocha (2004, p. 85), “arquivar é guardar documentos de forma organizada, a fim de resgatá-los quando necessário”. Além disso, “[...] o arquivamento depende de uma boa gestão documental, para que informações preciosas não sejam extraviadas ou danificadas”.

O profissional de secretariado, ligado a diferentes públicos e sendo uma peça estratégica na empresa, precisa ter conhecimento de técnicas de negociação, pois será indispensável em seu dia a dia a prática de negociações, seja com a chefia, seja com os colegas, clientes, enfim, tudo o que abrange a empresa. Azevedo e Costa (2002) dizem que nesse processo o secretário precisa planejar exatamente aonde quer chegar, pois em negociações não há um perdedor, mas duas partes que em comum acordo se tornam vencedoras.

Em todas as profissões há a preocupação com o processo comunicativo, seja oral, seja verbal. E não poderia ser diferente com o profissional de secretariado, que tem como uma das suas principais competências a capacidade de se comunicar de maneira que atinja os objetivos propostos, pois uma comunicação efetiva é aquela que tem como finalidade resultados. (MATTOS, 2000).

Finalizando a fundamentação relacionada a questões que dizem respeito a profissão de secretariado executivo, passa-se a abordar as competências do profissional de Recursos Humanos, que nesse estudo torna-se fundamental para seu desenvolvimento.

2.5 A PROFISSÃO DE RECURSOS HUMANOS

O profissional de recursos humanos é o responsável pela gestão do departamento pessoal de uma empresa, ou seja, é o profissional que coordena e desenvolve estratégias de atuação e de trabalho para os funcionários de uma empresa. Também é de responsabilidade do profissional dessa área o bem-estar da equipe de funcionários de uma empresa, bem como o cumprimento dos direitos trabalhistas, os pagamentos de todas as contribuições e a contratação e demissão dos funcionários. Além de trabalhar dentro de uma empresa, na gestão de pessoal, esse profissional pode trabalhar em empresas especializadas em colocação e recolocação profissional, prestando consultoria a empresas na tentativa de contratar um profissional. Para tal realiza entrevistas, provas de emprego, reuniões dinâmicas de grupo, etc. O responsável pelo departamento de recursos humanos também pode trabalhar com a orientação profissional, com a aplicação de testes vocacionais e de outras técnicas psicoterápicas. (BRASIL PROFISSÕES)

2.5.1 Características Necessárias

Para ser um profissional de recursos humanos é necessário que o profissional se interesse pelas relações humanas, e, além de tudo, se interesse por ajudar os outros. Outras características interessantes são. (BRASIL PROFISSÕES).

- Responsabilidade;
- Carisma;
- Paciência;
- Sensibilidade;
- visão humana;
- capacidade de observação;
- capacidade de organização;

- capacidade de elaborar estratégias;
- capacidade de seguir um planejamento;
- raciocínio rápido;

Além de todas as habilidades técnicas, conhecimentos aprofundados na área e constantes aperfeiçoamento através de especializações, o profissional de Recursos Humanos de hoje, e dos próximos anos, requer mais que isso. Pois, independente de qual profissão seguir, além dos conhecimentos técnicos, e das habilidades comportamentais, as qualidades acima citadas são de suma importância para se tornar um profissional com um grande diferencial dentro da organização.

2.5.2 Principais Atividades

No caso de um profissional de gestão de recursos humanos de uma empresa: organizar o departamento pessoal da empresa, organizar os documentos dos funcionários, elaborar os contratos e cuidar da parte burocrática das contratações e demissões lidar com as relações sindicais, administrar o sistema de cargos e de salários, administrar os benefícios dos funcionários, elaborar estratégia de trabalho para os funcionários, organizar os outros departamentos pela visão do logística organizacional de pessoal, garantir o pagamento dos tributos e contribuições obrigatórias, garantir o cumprimento dos direitos trabalhistas, garantir a segurança dos funcionários dentro do local de trabalho, estabelecer um elo entre os funcionários e a diretoria da empresa.

No caso de consultores de recursos humanos, que trabalham captando profissionais e selecionando-os de acordo com as necessidades das empresas: captar os profissionais disponíveis que estejam de acordo com o perfil desejado pela empresa, selecionar os currículos, convidar os profissionais para entrevistas, dinâmicas de grupo e triagem de candidatos, apresentar o perfil dos candidatos às empresas, elaborar testes vocacionais e psicológicos, aplicar os testes nos candidatos e avaliar seu desempenho, bem como analisar suas respostas do ponto de vista psicológico, visando corresponder às expectativa das empresas.(BRASIL PROFISSÕES)

2.5.3 Novo Perfil do Profissional de Recursos Humanos

Segundo Gil (2001), atualmente, valoriza-se um novo perfil que está além do simples domínio de habilidades motoras e disposição para cumprir ordens. Para ganhar no mercado competitivo é imprescindível "saber aprender" e ser capaz de ativar conhecimentos que habilitem a propor soluções criativas, bem como possuir atitudes inovadoras dentro da organização.

O profissional de recursos humanos deve estar sempre atento às novas práticas de gerenciamento, para que se possa preparar desde o momento da contratação até os programas de desenvolvimento e manutenção dos empregados, que levem ao aumento da lucratividade. Todos os profissionais da organização enfrentarão a necessidade de aprender a mudar mais rápido e tranquilamente.

Neste contexto, o profissional de recursos humanos deverá estar preparado para ajudar na mudança de suas organizações. Contudo, os profissionais da área precisam fazer mais do que simplesmente contratar, treinar ou premiar pessoas. Eles precisam empreender condições para criar um conjunto de capacidades organizacionais próprias ajustadas ao mercado. (GIL, 2001)

Ulrich (1998, p. 29) alerta que os

[...] profissionais de Recursos Humanos responsáveis pela redefinição do trabalho em suas empresas precisam descobrir como tornar a tecnologia parte viável e produtiva do ambiente de trabalho. Precisam estar na frente da curva de informação e aprender a fomentar informações em função de resultados empresariais.

O novo perfil deste profissional inclui algumas características nas áreas técnicas internas de Recursos Humanos como: Desenvolvimento de Recursos Humanos e de Remuneração e Administração de Recursos Humanos. Incluem-se, aí, as atividades de Planejamento, de Recrutamento, de Seleção, de Treinamento, de Avaliação de Desempenho, de Competências e de Potencial, deve também atuar como agente conciliador que através de sua habilidade e seu conhecimento tecnológico, dará suporte e estrutura para a evolução dos colaboradores de diversos níveis da empresa, para a busca de resultados. E para que o mesmo tenha sucesso perante esta profissão, é necessário estar sempre atualizado e envolvido com os negócios que movimentam a empresa. Portanto, o profissional de Recursos Humanos precisa atender a alguns quesitos básicos. (GIL, 2001)

- a) Conhecer processos;
- b) Conhecer todos os subsistemas de recursos humanos;
- c) Ter uma visão sistêmica do negócio;
- d) Conhecer as características das diferentes gerações;
- e) Dominar a linguagem dos negócios;
- f) Participar de fóruns de discussão da área;
- g) Conhecer psicologia organizacional;
- h) Conhecer as teorias administrativas;
- i) Obter especializações na área;

Atualmente o perfil exigido pelas empresas tem sido extremamente rigoroso com a modernidade e o avanço tecnológico, o comportamento das pessoas, as rotinas e qualidade de vida sofrem alterações continuamente e cabe ao profissional da área de Recursos Humanos se atualizar e acompanhar essas alterações a fim de manter uma gestão de pessoas de qualidade.

2.5.4 Papéis do Profissional de Recursos Humanos

Ao profissional de recursos humanos cabe diversos papéis, e a natureza destes papéis é determinada por alguns fatores como: o tamanho da empresa, a natureza de seus produtos, políticas gerenciais, entre outros.

Para Gil (2001, p, 85), alguns papéis são mais requeridos:

Comunicador: comunicar-se de maneira eficaz com a administração superior, com as gerências intermediárias, com os empregados, com os fornecedores, clientes, agentes públicos, líderes sindicais etc.; Seleccionador: propor critérios e elaborar instrumentos para recrutamento, seleção e adaptação das pessoas na empresa; Treinador: elaborar projetos de treinamento e desenvolvimento de pessoas; Avaliador de desempenho: definir padrões e construir instrumentos para a avaliação do desempenho das pessoas; Analista de cargos: avaliar os cargos e as funções da empresa, com vista em identificar os requisitos que devem possuir seus ocupantes e definir seus níveis de remuneração; Motivador: utilizar estratégias adequadas para aumentar os níveis de interesse, de satisfação e de realização das pessoas; Líder: conduzir equipes e liderar reuniões de trabalho; Negociador: negociar diretamente e assessorar nas negociações com funcionários, clientes e organizações sindicais; Gestor de qualidade: desempenhar papel atuante na implantação; implementação e acompanhamento de programas de qualidade; Coach: apoiar o desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados.

Os papéis deste profissional que foram citados acima são de suma importância para o sucesso dentro da organização. Pois além de saber funções de ordem burocrática deve também ser conciliador, comunicador selecionador, e também saber lidar com o lado pessoal de cada funcionário.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Fundação Municipal de Esportes, instituída como fundação pública, sem fins lucrativos, criada pela lei municipal N° 2.835/93, com personalidade jurídica do direito privado, com sede no município de Criciúma, fundada no dia 27 de junho de 1995, tem por finalidade projetar e executar a política de esportes do município de Criciúma.

3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

A área de atuação do estágio aconteceu na recepção e no departamento técnico da FME e dentre as funções desenvolvidas citam-se atendimento telefônico e ao público, agendamento de reuniões, elaboração, ofícios e memorandos, e algumas funções relacionadas ao Recursos Humanos, como: análise de documentação para projetos da prefeitura, carregamento de cartões de vale transporte, controle de Vale transporte, entre outros, de acordo com a necessidade e o fluxo do trabalho na Fundação Municipal de Esportes.

Este profissional polivalente representa uma porta de entrada e será o responsável por trazer e desenvolver novos colaboradores que podem, futuramente, levar a organização ao sucesso.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

Para o alcance dos objetivos propostos nesse estudo, a estagiária realizou uma entrevista semiestruturada (3 perguntas) com o superior imediato, questionando-o sobre as atividades relacionadas aos recursos humanos desenvolvidas durante o estágio (citadas no capítulo 3) quanto à qualidade e ao desempenho do profissional dentro da empresa.

4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

Neste capítulo, serão apresentadas as análises das questões colocadas ao superior direto da estagiária, detentor do cargo de Presidente da Fundação Municipal de Esportes. A partir dessas análises, foi possível verificar a importância ou não da qualificação em Recursos Humanos do profissional de Secretariado Executivo.

Primeira pergunta: Mediante as atividades relacionadas, como você avalia o desempenho da estagiária?

Nota-se que o superior deixa clara a idéia de que a estagiária desempenhou muito bem as funções relacionadas ao setor de RH que lhe eram solicitadas, pelo fato de suprir o cargo de uma funcionária que precisou tirar licença maternidade, neste momento deu-se a oportunidade de a estagiária realizar as mesmas funções da funcionária, sendo esta formada em Administração de empresas.

Segunda pergunta: As atividades relacionadas ao profissional de recursos humanos foram desempenhadas de forma eficiente?

O superior relata que as atividades foram desempenhadas de forma mais que eficiente, pois em pouco tempo a estagiária estava realizando tarefas e atividades relacionadas aos Recursos Humanos, suprimindo, assim todas as necessidades durante o tempo de afastamento da funcionária. Segundo o superior direto da Fundação Municipal Esportes, o profissional de Secretariado Executivo é de suma importância dentro das organizações, por ser polivalente e muito bem

preparado para desempenhar várias funções.

Terceira pergunta: Você contrataria outra acadêmica ou egressa do curso de Secretariado Executivo para essa função?

O superior deixa clara a ideia de que, com certeza, contrataria outra acadêmica do curso de Secretariado Executivo, tanto que logo que terminou o período de estágio, outra acadêmica foi contratada para ocupar o cargo. De acordo com sua opinião, o profissional de Secretariado Executivo é muito polivalente e aprende muito rápido as funções; é muito ágil e responsável.

5 CONCLUSÃO

Ao final deste estudo, percebeu-se a importância da qualificação em Recursos Humanos para o profissional de Secretariado Executivo. Foi possível identificar atividades e habilidades relacionadas ao setor de Recursos Humanos que o profissional de Secretariado Executivo, com seu conhecimento em Gestão de Pessoas, pode exercer. Portanto, diante das grandes exigências do mercado de trabalho, o profissional de secretariado executivo deve estar apto não somente em algumas atividades, mas também a tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos da organização. Desta forma, conclui-se, com este estudo, que todo profissional deve estar sempre atento às mudanças tecnológicas e às novas formas de trabalho que o mercado exige. A qualificação profissional em outras áreas é muito importante, pois torna o profissional mais polivalente e apto a exercer as atividades que lhe são solicitadas, além de trazer oportunidades de sucesso dentro da organização

Tanto o profissional de secretariado executivo quanto o profissional de recursos humanos possuem capacidade para, cada vez mais, conquistar espaços e oportunidades dentro do ambiente corporativo, porque seus perfis são compostos por aspectos de relevante importância. Nesse sentido, consideram-se essas habilidades humanas essenciais, afinal, é bastante difícil um profissional que agregue em si, além da técnica, a facilidade em tratar pessoas, em ter equilíbrio e se relacionar da melhor forma possível dentro da empresa. Portanto, ambas as profissões apresentam aspectos comportamentais ou habilidades muito importantes para a organização.

Diante da proposta aplicada o supervisor, o mesmo deixou clara a ideia de que o profissional de Secretariado pode sim exercer funções relacionadas ao setor de Recursos Humanos, e para se especializar na profissão é necessário uma especialização na área de Recursos Humanos, podendo assim exercer as duas profissões.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, I.; COSTA, S. I. **Secretária: um guia prático**. 3. ed. São Paulo: Senac, 2002.

BRASIL PROFISSÕES. Lei n.o 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Brasília, DF: Senado. Disponível em: <<http://www.sisergs.com.br/leis.php>>. Acesso em: out de 2013-10-31.

BRASIL PROFISSÕES. **Gestor de Recursos Humanos**: Profissional responsável pela gestão de pessoas. Disponível em: <<http://brasilprofissoes.com.br/profissoes/academicas/ciencias-humanas-e-sociais/gestor-de-recursos-humanos>> Acesso em 05 novembro de 2013

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001. 307 p.

MATTOS, Vera. **Super secretária**. 2. ed. São Paulo: Nobel, 2000.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 371 p.

NATALENSE, M. L. C. **Secretária executiva**: manual prático. São Paulo: IOB, 1995.

RITTA, Wanda. **Manual do profissional de secretariado**. Florianópolis: Do autor, 1999. 103 p.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao web writer : a história, a evolução e as novas competências do secretariado do 3. milênio. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166 p.

ULRICH, D. **Os campeões de recursos humanos**: inovando para obter os melhores resultados. São Paulo: Futura, 1998.

SÁLA, J. S. **Guia de Informação para Secretários Executivos**/Janeide Souza Sála Brasília Disponível em<http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_guias_secretariado_janeide.pdf> Acesso em: 18.Out. 2013.

APÊNDICE

APÊNDICE 1 – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Sou acadêmica da 8ª fase do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense e para obtenção do título de Bacharel necessito realizar um Relatório de Estágio baseado nas atividades desenvolvidas. Desta forma sua colaboração é de suma importância para o atingimento dos objetivos propostos.

Desde já agradeço sua colaboração.

Questão 1: Mediante as atividades relacionadas, como você avalia o desempenho da estagiária?

Questão 2: As atividades relacionadas ao profissional de recursos humanos foram desempenhadas de forma eficiente?

Questão 3: Você contrataria outra acadêmica ou egressa do curso de SE para essa função?