

O secretariado executivo no âmbito da gestão organizacional – visão atual

The executive secretariat in the scope of organizational management - current view

DOI:10.34117/bjdv8n2-428

Recebimento dos originais: 07/01/2022

Aceitação para publicação: 01/02/2022

Adelcio Machado dos Santos

Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Endereço: Rua Victor Baptista Adami, 800 – Centro/Caçador/SC/Brasil

CEP: 89090-699

E-mail: adelciomachado@gmail.com

Adriana da Silva Esquiavanr

Advogada e Secretária Executiva

E-mail: adrianaesquiavan@gmail.com

Dreone Mendes

Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Sociedade da Uniarp

Rubens Luis Freiberger

Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Sociedade da Uniarp

RESUMO

O artigo tem como objetivo identificar a importância do Secretariado Executivo no âmbito da gestão organizacional. Optou-se por um estudo qualitativo, descritivo, de revisão de bibliografia. Os resultados estão apresentados em quatro seções, Gestão Organizacional: a gestão de uma organização deve suscitar talento e as capacidades entre os colaboradores; Aprendizagem Organizacional: uma equipe de colaboradores necessita de educação empresarial para estar produtiva; Secretaria do Executivo: apresenta um dos elos importante em uma organização; Gestão Organizacional e o Papel do Secretariado Executivo: apresenta um modelo de gestão organizacional que se estrutura como base do processo cultural da empresa. Conclui-se que o mundo contemporâneo vem assistindo as mudanças nas abordagens de recrutamento de Recursos Humanos, objetivando, cada vez mais, criar uma visão sistêmica de que a organização possui dos seus colaboradores, agora revestidos de grande valia.

Palavras-chave: gestão organizacional, processo de trabalho, secretariado executivo.

ABSTRACT

The objective of this article is to identify the importance of the Executive Secretary in organizational management. A qualitative, descriptive, literature review study was chosen. The results are presented in four sections, Organizational Management: the management of an organization should raise talent and capabilities among employees;

Organizational Learning: a team of employees needs business education to be productive; Executive Secretary: presents one of the important links in an organization; Organizational Management and the Role of the Executive Secretary: presents a model of organizational management that is structured as the basis of the cultural process of the company. We conclude that the contemporary world has been witnessing changes in the Human Resources recruitment approaches, aiming, more and more, to create a systemic vision that the organization has of its collaborators, now coated with great value.

Keywords: organizational management, work process, executive secretaryship.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea vem passando por longos períodos consideráveis de mudanças nos aspectos sociais, econômicos, políticos e culturais, provocando variações nos processos de reestruturação produtiva. Ao analisarmos as características atuais das organizações, mostra-se que os impactos desta renovação são efetuados por meio de recursos de racionalização organizacional e técnicas que unificam o ambiente empresarial, em decorrência da implantação de novas tecnologias e novos modelos de gestão empresarial.

Por seu turno, verifica-se que um dos maiores obstáculos de toda e qualquer organização consiste em adaptá-la às novas oportunidades que emanam do ambiente. Tal ensejo serve para evitar perigos potenciais e os desenvolvimentos adversos no ambiente comercial, sejam eles resultantes da concorrência ou ainda pelas alterações imprevistas no mercado atual.

É neste seguimento, que se verifica o importante papel desempenhado pelo profissional Secretário-Executivo, que, ao ser instituído em seu cargo, auxilia o gestor em sua tomada de decisões, assistindo-o nos processos administrativos e auxiliando na eliminação das burocracias da gestão no cotidiano empresarial.

Ademais, dentre as suas principais atividades, o Secretário-Executivo precisa se atentar para a elaboração do perfil que siga as necessidades da empresa, exigindo-se dele, uma versatilidade profissional. (LEAL; MORAES, 2017).

[...] a profissão de secretário executivo no Brasil contemplou mudanças significativamente favoráveis à sua sustentabilidade a partir do século 21, impulsionadas pelo aumento de publicações científicas e pela criação de grupo de pesquisa na área secretarial, pela mobilização das representações da categoria e por uma crescente visibilidade em um reconhecimento social. (LEAL *et al.*, 2019, p. 268).

Nas lições trazidas por Dutra (2001), a oferta de uma aprazada atividade corresponde à admissão de valores que a pessoa entrega para a organização de forma factual, ou seja, nas considerações feitas pelo autor, o conhecimento fica na organização. Assim, mostra-se que a execução do processo de gestão por competências vem corroborando com a construção do saber empresarial.

Não obstante, observa-se que o processo da informação concebe um capital valioso, sendo este, um fator estruturante e um instrumento de gestão. Ademais, corrobora-se que, em um universo antagonista e de forma globalizada, onde o conhecimento se torna uma importante peça competitiva, é basilar adequá-lo a sua cadeia organizacional, independentemente de terem ou não um propósito lucrativo. (CÉZAR *et al.*, 2020).

Igualmente, nas teses defendidas por Santos e Franco (2018) para dar seguimento a uma proposta de implementação de gestão por competências, é primordial que a empresa construa sua estratégia, incrementando valores. Por ensejo, ela possibilita direcionar o foco nas estratégias da organização, permitindo, deste modo, o desenvolvimento das habilidades que terão mais efeito.

Muitas organizações brasileiras enfrentam falta de mão de obra especializada, entre elas o Secretário Executivo, profissional necessário na cadeia de fornecimento e nas operações produtivas organizacionais. (NASCIMENTO, 2017).

Para tal, a partir desses propósitos, revela-se que as corporações precisam formatar artifícios para acrescer a capacidade e o compartilhamento da aprendizagem organizacional. Tais mecanismos abarcam não apenas a aceitação de novos modelos, como também, o avanço da criação de sistemas educacionais, investimentos em programas de treinamento e desenvolvimento, que têm por propósito, o encaminhamento para o desenvolvimento de competências.

O artigo tem como objetivo identificar a importância do Secretariado Executivo no âmbito da gestão organizacional. Optou-se por um estudo qualitativo, descritivo, de revisão de literatura. A pesquisa qualitativa trabalha com informações do ambiente natural, o pesquisador tem o papel de instrumento-chave na pesquisa. Por ser do tipo descritivo, a pesquisa não se preocupa apenas com os resultados do estudo, valoriza o processo dos dados indutivamente. (TRIVIÑOS, 1987).

Os resultados estão apresentados em três seções. A primeira seção Gestão Organizacional, entendida como pilar de referência de uma organização, contribuindo no seu funcionamento, na efetivação de tarefas, metas e objetivos. A gestão de uma

organização deve suscitar talento e as capacidades entre os colaboradores. A segunda seção Aprendizagem Organizacional, se trata da aprendizagem e do processo educativo dentro de uma organização. Uma equipe de colaboradores necessita de educação empresarial para estar produtiva. Um bom profissional não é somente formação (conhecimentos técnicos e de capacitações), mas também experiências, observações e relacionamentos. A terceira seção Secretariado Executivo, apresenta um dos elos importante em uma organização. A bagagem intelectual e técnica do Secretário Executivo auxilia a organização nos trâmites burocráticos e de gestão. Finalmente, a quarta seção Gestão Organizacional e o Papel do Secretariado Executivo, apresenta um modelo de gestão organizacional que se estrutura como base do processo cultural da empresa. O secretário executivo, assim, assume o papel de facilitador e coordenador dos trabalhos entre os colaboradores, compartilhando ideias, agregando valores, motivando e partilhando de propósitos positivos para uma boa gestão de negócios.

2 GESTÃO ORGANIZACIONAL

A gestão organizacional é entendida como sendo um protótipo de estratégias que conduzem um modelo ideal e prático de negócios, visando resultados satisfatórios a sua implementação. Por derradeiro, as diversas mudanças ocorridas na atual sociedade que as constituem, mostra-se que elas influenciam e impulsionam mudanças organizacionais, algumas vezes de maneira bastante radical, o que afeta, em especial, as pessoas e a maneira como o trabalho é realizado. (ANTONELLO *et al.*, 2017).

Para tanto, a gestão organizacional deve ser entendida como sendo uma referência em todos os modelos de sua sustentação, contribuindo de forma substancial para o pleno funcionamento do seu agrupamento, tendo como resultado, a efetivação de tarefas, metas e/ou objetivos gerais, com o alcance de metas positivas e rentáveis.

Para Barnard (1971), a organização é um sistema cooperativo, pois para o autor, ele é instituído de um agrupamento de peças delineadas como modelos físicos, biológicos, pessoais e sociais, entre os quais existe uma ligação ordenada e peculiar, em detrimento da cooperação de duas ou mais pessoas que visem a um determinado fim. A organização cooperativa opera com dois tipos de gestão: a social e a empresarial. (MACEDO *et al.*, 2017).

No mesmo sentido, Morgan (1996), descreve a organização como sendo “fenômenos complexos e paradoxais”, pois, podem ser apreendidos de maneiras peculiares.

É por esse seguimento que também defende Sausen *et al.* (2018), quando comente sobre as habilidades da gestão organizacional. A habilidade de gestão é importante para diferenciar os processos de produção por intermédio de aperfeiçoamentos e avanços de técnicas e produtos, os quais dependem da organização e da qualidade dos recursos humanos.

Assim, segundo Dornelas (2003), o empreendedorismo diz respeito à criação de algo novo (genuíno), que tem como objetivo, novas oportunidades de negócio, adaptando a projetos ou movimentos que sejam capazes de alavancar mudanças e gerar um impacto positivo para os negócios.

Mister, alavancarmos as definições para empreendedorismo, que são várias, mas sua essência presume-se em fazer algo diferente, empregar os recursos disponíveis de forma criativa, assumir riscos calculados, buscar oportunidades e inovar. Este seguimento é defendido por Meireles e Paixão (2003, p. 163), quando assim, afirmam que,

A concepção sistêmica de organização está centralizada na tomada das decisões necessárias à realização dos objetivos de forma eficaz. Para tal, ela deve ser planejada de forma a facilitar a tomada de decisões. Como as decisões dependem das informações e estas das comunicações, conclui-se que a organização é construída a partir da análise das necessidades de informações e das redes de comunicações.

Igualmente, mostra-se que a estrutura organizacional em matriz se tornou insuficiente para dotar as organizações de agilidade, mobilidade, inovação e mudanças necessárias para suportar as novas ameaças e oportunidades dentro de um ambiente de mudanças intensas. Em face disto, os processos organizacionais adquirem maior importância quando comparados aos órgãos que formam a empresa.

Nas palavras defendidas por Gimenez e Tóffolo (2005, *apud* Santos, 2021), o evento do empreendedorismo não é considerado algo recente, visto que, desde que o homem passou a conviver em grupo, pode-se dizer que foram criados obras para permitir a realização de suas tarefas sociais.

Quem, também, defende esta tese é Cunha e Ferla (1997) destacando que o empreendedor é aquele que estabelece ou propõe metas, busca informações e é obstinado, embora muitas pessoas adquiram estas características sem precisar frequentar cursos.

Drucker (2001) argumenta que toda instituição deve ser organizada de forma a suscitar o talento e as capacidades dentro da organização, estimular os homens a tomar a iniciativa, dar-lhes a chance de mostrar o que são capazes de fazer e proporcionar uma perspectiva de crescimento.

Segundo Lacombe e Heilborn (2003), algumas abordagens contemporâneas focalizam aspectos da administração tais como a reengenharia, a readministração, a qualidade total, o *benchmarking*, a empresa virtual, a terceirização, a desburocratização, o teletrabalho, a administração do conhecimento, as organizações que aprendem e as influências da globalização e do meio ambiente. Todas essas abordagens são trazidas para a flexibilidade que a organização deve ter, para responder com agilidade e rapidez às mudanças ambientais. Portanto, tais abordagens surgem face às novas exigências de mercado.

Analisando-se o período de mudança da sociedade industrial para a sociedade de informação e do conhecimento, nesse contexto de mudanças rápidas, tem-se uma grande riqueza de fatos e dados deste processo que apontam processos de transformações viáveis e consistentes. (CEZAR; SUAIDEN, 2017).

Dentro dessa nova dimensão organizacional, as mudanças são aceleradas e entusiasma a todos como uma grande rede global, fortemente influenciada pela capacidade de geração de novos aprendizados. Destarte, inserido ele nas organizações, é concebido a difusão de ideias como um todo, além de incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas.

De antemão, mostra-se que todo o processo de mudança e transformação traz consigo turbulências que precisam ser avaliadas para a manutenção do próprio meio que ocorrem, daí a necessidade de aperfeiçoamento das competências num período de hipercompetitividade. Assim, as organizações precisam descobrir qual a questão central que as proporcionarão competir e as levarão à sobrevivência.

3 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

O aprendizado organizacional é visto como sendo uma fórmula de sublimar a educação empresarial, para tornar sua equipe mais produtiva, engajada e eficiente. Assim, um bom profissional não é aquele que tem sua formação apenas de conhecimentos técnicos e de capacitações, mas também pelo seu conjunto de experiências, observações e relacionamentos.

Não obstante, vislumbra-se que a construção do conhecimento deve estar atrelada as diversas formas de concepção do saber, visto que o seu alicerce requer continuidade em suas construções, atreladas às experiências adquiridas e construídas no curso de suas atividades laborais. Assim, mostra-se que a aquisição de conhecimento está diretamente

relacionada ao processo de aprendizagem, sendo mais amplo e mais profundo do que a simples acumulação de dados e informações.

Busnelo (2018) acrescenta que o registro a respeito do tema Aprendizagem Organizacional surgiu por volta de 3000 a.C., com o nascimento das primeiras culturas urbanas, que, segundo o autor, naquela época já aconteciam aplicação de algumas formas de organização. Assim, revela-se que o conhecimento é, dessa forma, o resultado da aprendizagem e, a partir dele, passa a ser o norteador de novas aprendizagens. O autor ainda chancela que nenhum conhecimento é produto de uma invenção casual, porém é fruto de um processo de reelaboração construtiva do conhecimento socialmente compartilhado.

Não obstante, verifica-se que a construção do sistema de aprendizagem organizacional ocorre socialmente quando os indivíduos interagem com o ambiente organizacional do qual atuam como construtores, são, portanto reconhecidos como agentes ativos e elaboradores da realidade. A realidade organizacional, também é socialmente elaborada de aspectos culturais dos envolvidos. (SANTOS, 2020).

A ciência da Economia tem uma visão diferente da aprendizagem organizacional. Para Dodgson (1993 p. 376-377, *apud* Moreira, 2015), os economistas qualificam a aprendizagem “como uma simples melhoria quantificável nas atividades ou como formas abstratas ou ainda definidas como resultados vagamente positivos”. Sendo assim, compreendida como uma resposta a propostas de mudanças nas empresas, na busca da capacidade de aprender continuamente a partir das experiências organizacionais, tornando a empresa mais competitiva.

Sob essa perspectiva associada ao conhecimento, a aprendizagem organizacional pode ser entendida como um processo de mudança, aquisição de informação diversa, habilidade de compartilhar conhecimentos, desenvolver insights, efetuando associações entre passado e atividades futuras. Woolfolk (2000) afirma que o não compartilhamento de conhecimento sem o processo das relações de troca e as impedâncias existentes, invalida, assim, o princípio defendido por Piaget, quando se refere que todo conhecimento provém de trocas dialéticas entre o ser e o meio.

É neste sentido que as organizações precisam manter-se vivas no processo de aprendizagem, em razão das permanentes mudanças nas condições do ambiente organizacional que os cidadãos atuam.

No entanto, para Carbone (2005, *apud* Santos, 2016) a aprendizagem está conectada a um procedimento que complementa o conhecimento de indivíduos ou de

organizações. As alterações estão relacionadas às alterações de crenças existentes ou ao seu abandono, e a criação de novas crenças, alterando o grau de confiança no mundo organizacional. Assim, para o autor, a aprendizagem e conhecimento estão interligados, pelo simples fato, que através de diversos estímulos internos e externos, acontece à criação de novos conhecimentos.

Diante disso, é necessário tornar uma empresa centrada no cliente, de maneira eficiente e rápida.

4 SECRETARIADO EXECUTIVO

O profissional de Secretariado Executivo é peça fundamental da organização, uma vez que suas competências técnicas corroboram na administração da empresa, auxiliando na assistência dos processos administrativos, eliminando sistemas burocráticos e organizando todo o sistema de gestão. (ANTONELLO *et al.*, 2017).

Ao assumir para si este papel suas características se tornam multifuncional, ou seja, é aquele que assessora, de forma imediata e eficiente, todos os entraves que porventura venha ocorrer, além de ser o cargo de confiança do seu chefe.

Por conta do seu importante papel na empresa, que é de grande responsabilidade, a sua postura delineará todo o processo de gestão, onde, seu foco deve seguir uma linha que vise facilitar e gerenciar a rotina da empresa, solucionando os problemas da realidade empresarial.

Na visão de Guimarães (1999, p. 298), o secretário-executivo deve abrir um espaço de comunicação entre o gestor e seus colaboradores, e, a partir disso, construir projetos sólidos para a empresa. Segundo o autor, eles “são o coração da empresa e que sem eles nada funcionará direito”. Para tanto, mostra-se que esse canal de comunicação é a oportunidade da criação de laço entre todos os envolvidos, sendo essencial para o sucesso de qualquer empreendimento. (LEAL, 2017).

Assim, ao assumir o seu cargo, é importante que o profissional tenha dentre suas convicções, procurar conhecer toda a estrutura da empresa, para então, iniciar o processo de planejamento e organização de todas as atividades e decisões a serem tomadas.

Nas lições trazidas por Ching (2006, p 13), o autor descreve o importante papel desempenhado por este profissional,

[...] capazes de ofuscar a sensação de impotência diante de certas situações; conquistar espaço pelo carisma; trabalhar com a paciência no limite; organizar agendas, viagens e documentos; lembrar os menores até os mais importantes

assuntos; lidar com diversas falhas do departamento; beirar a perfeição e, acima de tudo, manter o ânimo da equipe.

Vale ainda lembrar que o profissional de secretariado, no desempenho de suas funções, deve ser abrangente nos conhecimentos de todas as áreas da empresa, o que de certo modo, facilita o seu trabalho e decisões a serem tomadas, transformando rotinas que são desgastantes para a empresa e para o próprio trabalhador, produzindo padrões de qualidade e eficácias em todas as atividades que envolvam seus colaboradores.

Ademais, vale lembrar que ele é o mediador entre os que tomam as decisões e aqueles que executam. Portanto, cabe ao secretário executivo a função de assumir responsabilidades, não apenas de tarefas, mas também de guiar todos os processos e demais seguimentos, no tocante ao bom andamento da empresa.

Esse posicionamento é também defendido Rodrigues (2017), quando discorrem que o novo perfil do profissional de Secretariado Executivo foi ampliado, sua posição é estratégica, passando a intervir e colaborar com efetividade dentro das empresas e organizações. A Resolução nº 3/95 ratifica este posicionamento, colocando a posição estratégica do profissional dentro de um conceito na ótica da gestão da informação, em que se destaca a valorização de recursos vinculados à informação, bem como o trabalho que o Secretário Executivo realiza ao gerenciar informações.

No mesmo sentido, o Ministério da Educação institui as diretrizes do curso de graduação:

Art. 3º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas. (BRASIL, 2005, p. 2).

Assim, registra-se que o profissional de Secretariado tem em seu bojo qualidades e qualificação para exercer suas atividades com maior eficiência, apresentando resultados satisfatórios no tocante as suas funções.

Por conta disso, é preciso que ele sempre fique atento para as modificações atuais, em todos os aspectos, seja tecnológico, como administrativo, sendo capaz de assessorar as várias áreas das organizações, ser tecnicamente qualificado, possuir visão sistêmica e estar apto a entender, não só ao nível institucional, como também aos níveis tático e operacional.

5 GESTÃO ORGANIZACIONAL E O PAPEL DO SECRETARIADO EXECUTIVO

Na era contemporânea, as organizações vêm, a cada ano, se preocupando em contratar indivíduos capacitados para desempenhar suas atividades com efetividade e comprometimento, a fim de atingir todos os objetivos traçados pelo empregador. Para isso, todos devem estar alinhados e envolvidos com os propósitos empresariais e seus respectivos departamentos. (PEDROSO *et al.*, 2017).

Vale lembrar que a gestão de uma empresa é essencial, visto que, sem ela, não há o efetivo controle de todas as suas áreas. Portanto, é preciso ter em mente que é por meio do uso de metodologias de gestão que irão permitir operar o negócio de forma adequada e segura.

Segundo Soares e Miné (2019), para conduzir um modelo de gestão empresarial, este será a sua base para a leitura do processo cultural da organização, uma vez que ele permitirá o empreendedor a traçar metas e objetivos que contribuirão para o melhoramento de todo o processo estrutural.

Vale lembrar que na gestão organizacional, o planejamento está atrelado a conduzir pessoas e processos de forma eficaz, promover melhorias, criar um ambiente colaborativo, motivado, propício ao autodesenvolvimento e, conseqüentemente, à conquista de bons resultados.

Desde que, o empreendedor entenda a necessidade da implementação de um processo de gestão organizacional, visto que, é somente a partir dele que será capaz de se construir um planejamento sólido, com boas diretrizes, capazes de garantir a manutenção e a continuidade da empresa, em um ambiente de trabalho melhor para os colaboradores. (ANTONELLO *et al.*, 2017).

Assinala-se de antemão, que é preciso haver um engajamento pelas condições de negócio na constante transformação e adaptação da cultura da organização a novas situações-problema. Os colaboradores precisam estar engajados na cultura organizacional, compartilhando socialmente os valores culturais comuns da organização. (ASTIGARRAGA; ARAÚJO, 2017). Em outros termos, para que a aprendizagem organizacional se consolide, é necessário que ela faça parte da própria cultura da organização, ou seja, a cultura organizacional precisa ser dinâmica, assim como a própria sociedade.

Com as recorrentes modificações e o avanço de tecnologias na atualidade corporativa, ordena que ocorra uma gestão organizacional eficaz e eficiente, como peça

elementar para sua manutenção no mercado competitivo. E, é através dela que se pode tornar executável a criação de métodos e técnicas de atuação, que são capazes de garantir a adaptação, sobrevivência e competitividade, de maneira sadia e relevante no mercado.

O papel do Secretário Executivo vem agregar toda essa proposta de melhoria de gestão de uma empresa, onde, por meio de seus conhecimentos contribui na gestão com uma visão mais empresarial. Seu papel é o de propor processos de trabalhos, protocolos, metas e objetivos em comum, organizando cada uma das etapas para o alcance do que foi estabelecido, atuando em conjunto, nos assuntos estratégicos e de gestão e fornecendo aos gestores informações pertinentes. (FERREIRA, *et al.*, 2021).

Sabemos que todo o processo de melhoria é gradativo e que possui ciclos, uma vez que o processo está sempre em constante evolução. Porém, vale lembrar que se não houver a geração de informações necessárias, não há como mensurar todo o processo e seus resultados, por tanto, não haverá um controle seguro e eficaz para a continuidade das operações da empresa.

A ideia de que a atuação do Secretário Executivo é um determinante multifuncional e eficaz na execução das orientações em todos os seguimentos da empresa, visto que, corrobora com as tarefas e atribuições imposta a seu cargo, participando de forma efetiva e segura nas mediações e conflitos que por ventura venham a existir. (MAURÍCIO; LIMA, 2017).

As pessoas/colaboradores são o ativo mais importante das organizações, e por conta disso, é preciso motivá-los e incentivá-los no processo de busca do conhecimento, nos níveis de eficiência profissional e, nos perfis dinâmicos e criativos na estratégia de comunicação.

Para tanto, como bem descrito neste estudo, compete ao profissional Secretariado Executivo conduzir com maestria a coordenação dos trabalhos entre os colaboradores de uma organização, compartilhando ideias, agregando valores, motivando-os e partilhando de propósitos positivos na gestão dos negócios. Uma boa comunicação interna e externa de uma empresa faz com que a organização ganhe cada vez mais espaço competitivo na era das grandes transformações.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema gestão organizacional tem sido alvo de inúmeras discussões, com o intuito de cada vez mais se aperfeiçoar. Cabe cada gestor criar estratégias e competências gerenciais, voltadas para a dinâmica interna da empresa, instituindo processos

competitivos e eficientes, voltados a resultados satisfatórios, e, por consequência, almejar lucros e sucesso no mercado empresarial.

Os resultados comprovam que os indivíduos deixaram de ser vistos como simples recursos organizacionais para serem reconhecidos como seres dotados de inteligência, conhecimentos, habilidades, personalidade, aspirações, percepções, etc., O mundo contemporâneo vem assistindo as mudanças nas abordagens de recrutamento de Recursos Humanos, objetivando, cada vez mais, criar uma visão sistêmica de que a organização possui dos seus colaboradores, agora revestidos de grande valia.

O papel do Secretário-Executivo, responsável pela administração de relações de trabalho e interpessoais, desempenha atividades em todos esses seguimentos, ajustando com precisão os entraves que atrapalham o bom andamento da empresa. Suas habilidades auxiliam nos planejamentos estratégicos das organizações, para que estes ocorram de modo claro e objetivo, repassando com clareza todas as informações necessárias aos colaboradores, contribuindo diretamente para o alcance positivo das metas organizacionais almejadas e o planejamento está atrelado a conduzir pessoas e processos.

REFERÊNCIAS

ANTONELLO, N. R. B.; SILVA, O. F. C.; BECK, B. M. NOGARA, I. L. A espiritualidade no local de trabalho como diferencial em comportamentos e atitudes de excelência – um estudo de caso. *In: AHRENS, R. B. (org.). A gestão estratégica na administração.* v. 2. Ponta Grossa: Atena Editora, 2017. p. 8-21.

ASTIGARRAGA, R. R.; ARAÚJO, T. R.P. P.; ONELLO, N R. B.; SILVA, O. F. C.; BECK, B. M. NOGARA, I. L. A retenção de talentos da geração y: caso de uma empresa no Distrito Federal. *In: AHRENS, R. B. (org.). A gestão estratégica na administração.* v. 2. Ponta Grossa: Atena Editora, 2017. p. 66-83

ARAÚJO, Diego Oliveira de; XAVIER, Gleber Gomes. **Gestão de pessoas como atalho para o sucesso nas organizações empresariais.** 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) – Faculdade Campim Grosso, Campim Grosso, Bahia, 2018.

BARNARD, C. I. **As funções do executivo.** São Paulo: Atlas, 1971.

BRASIL. Ministério da Educação. **Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências.** Brasil: Ministério da Educação, 2005.

BUSNELO, Homero Cremm. **Sigilo – múltiplas dimensões:** ação dos agentes, forma de entendimento e dinâmica organizacional. 2018. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/10885?show=full>. Acesso em: 10 jan. 2022.

CEZAR, K. G.; SUAIDEN, E. J. O impacto da sociedade da informação no processo do conhecimento. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 27, n. 3, p. 19-29, 2017. Disponível em: <https://periodicos3.ufpb.br/index.php/ies/article/view/34305>. Acesso em: 8 jan. 2022.

CÉZAR, I. L. A.; SARAIVA, J. M.; MACIEL, B. Apreciações acerca dos conceitos de *folkcomunicação*, *folkmarketing* e *folkgastronomia*: relações no campo da comunicação. *In: OLIVEIRA, E. J. (org.). Tópicos em administração.* v. 31. 1. ed. Belo Horizonte: Poisson, 2020. p. 215-229.

CHING, R. **A arte de secretariar:** tudo o que você precisa saber para ser uma secretária de sucesso! São Paulo: Novatec, 2006.

CUNHA, C. J. C. A.; FERLA, L. A. (orgs.). **Iniciando seu próprio negócio.** Florianópolis: Instituto de Estudos Avançados, 1997.

DRUCKER, P. F. **O melhor de Peter Drucker.** 2. ed. São Paulo: Nobel, 2001.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo corporativo:** como ser um empreendedor, inovar e se diferenciar em organizações estabelecidas. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas:** modelo, processo, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

FERREIRA, F. H. S.; NASCIMENTO, N. M. P.; DEUS, K. R. G.; GOUVEIA J. F. Avaliação de desempenho organizacional e sua importância para os centros acadêmicos de Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**, v. 20, n. 3, p. 46-70, 2021. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/26565/17626>. Acesso em: 10 jan. 2022.

GUIMARÃES, M. E. **O livro azul da secretária moderna**. 16. ed. São Paulo: Érica, 1999.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LEAL, F. G.; MORAES, M. C. B. Perspectivas de atuação do secretário executivo na gestão da internacionalização da educação superior. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 1, n. 1, p. 138-167, 2017. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4356/435650710008.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2022.

LEAL, F. G.; MOREIRA, K. D.; SOUZA, S.; RODRIGUES, L. M. A. Para além do discurso dominante: ressignificando as motivações para a supressão do cargo de secretário executivo nas instituições federais de educação superior. **Revista do Secretariado Executivo**, v. 15, n. 2, p. 266-275, 2019.

MACEDO, A. S.; SOUSA, D. N.; COSTA, M. S.; MILAGRES, C. S. Uma análise da gestão social em cooperativas agropecuárias soba perspectiva da organização do quadro social. **Revista Desenvolvimento Social**, n. 20, v. 1, p. 53-63, 2017. Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/rds/article/view/1868/1994>. Acesso em: 15 jan. 2022.

MEIRELES, M.; PAIXÃO, M. R. **Teorias da administração: clássicas e modernas**. São Paulo: Futura, 2003.

MOREIRA, Renato Mayer. **Interpretação e adoção do planejamento estratégico pelos dirigentes como fator de crescimento da firma: o caso UNIMED-BH**. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, Minas Gerais, 2015.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

NASCIMENTO, H. R. F. O secretário executivo bilíngue como agente facilitador em negociações do mercosul. **Pesquisa e Ação**, v. 3, n. 1, p. 1-8, 2017. Disponível em: <https://revistas.brazcubas.br/index.php/pesquisa/article/view/225/414>. Acesso em: 20 jan. 2022.

OLIVEIRA, B. M.; BASTOS, M. L. P.; SANTOS M. R. L.; OLIVEIRA, M. M. C. Controladoria como principal ferramenta de gestão nas micro e pequenas empresas do Brasil. **Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo**, v. 6, n. 6 p. 86-116, 2021. Disponível em: <http://www.relise.eco.br/index.php/relise/article/view/558/563>. Acesso em: 19 jan. 2022.

PAOLESCHI, Bruno. **Almoxarifado e gestão de estoques-do recebimento, guarda e expedição à distribuição do estoque**. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2018.

PEDROSO, D. E.; MACHADO, O. A.; SANCHES, R. Nomos normal: os efeitos da sobrecarga de informações em diretores de lojas de material de construção no interior do estado de São Paulo. *In: AHRENS, R. B. (org.). A gestão estratégica na administração.* v. 2. Ponta Grossa: Atena Editora, 2017. p. 86-104.

RODRIGUES, L. M. A.; LAVARDA, R. A. B.; MARTINS, B. M. O profissional de secretariado executivo: gestor de informações no processo de formação da estratégia. **Revista Capital Científico**, v. 15, n.3, p. 1-16, 2017. Disponível em: <https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/4772/3398>. Acesso em: 20 jan. 2022.

SANTOS, A. M.; FRANCO, S. A. M. A administração e o surgimento da gestão de pessoas. **Visão**, v. 7, n. 2, p. 182-191, 2018. Disponível em: <https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/visao/article/view/1900/843>. Acesso em: 20 jan. 2022.

SANTOS, A. M. Psicologia organizacional e do trabalho: plataforma de gestão do conhecimento. **Braz. J. of Bus.**, v. 2, n. 3, p. 2193-2205, 2020.

SANTOS, A. M.; FREIBERGER, R. L.; TENCONI, D.; LEFFER, D. M.; ESCHER A. A. Iniciação ao empreendedorismo. **Braz. J. of Technol.**, v. 3, n. 4, p. 196-207, 2020.

SANTOS, A. M.; KUSS, J. C.; WAGNER, J. L. F. M.; FREIBERGER, R. L.; SANCHES, C. Aprendizagem organizacional: abordagem introdutória. **Revista Extensão em Foco**, v. 4, n. 1, p. 6-17, 2016.

SANTOS; A. M. Empreendedorismo e desenvolvimento tecnológico. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 9, p. 91581-91593, 2021.

SAUSEN, F. P.; ROSSETO, C. R.; BEHLING, H. P Um estudo exploratório em organizações empreendedoras. **Revisa de Administração IMED**, v. 8, n. 2, p. 183-202, 2018. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6784263>. Acesso em: 20 jan. 2022.

SOARES, M F.; MINÉ, T. L. R. O secretário executivo como líder e responsável pela gestão de pessoas nas organizações contemporâneas. *In: EPCC – ENCONTRO DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA*, 11., 2019, Maringá. **Anais eletrônicos [...]** painéis, Maringá: Centro Universitário Maringá, 29 e 30 out. 2019. Disponível em: <http://177.129.73.17/bitstream/123456789/4216/1/MAYARA%20FRAN%20c3%27A%20SOARES.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2022.

TRIVINÓS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. São Paulo: Atlas, 1987.

WOLLFORK. A. E. **Psicologia da educação.** Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.