

Secretariado – um factor de competitividade organizacional

Paula Marques Santos¹

Resumo: Pretende-se com esta comunicação apresentar uma reflexão acerca da complexa realidade que hoje envolve a profissão/função de secretário/assessor. De facto, o meio ambiente onde cada secretário(a) desenvolve a sua actividade influencia directamente essa função e, por essa razão, torna-se muito importante conhecer as condições onde vamos desenvolver o nosso trabalho para nos tornarmos num elemento diferenciador e factor de competitividade.

Palavras chave: secretariado, envolvente organizacional, desafios.

Abstract: We pretend with this article to analyze the complex reality that nowadays surrounds the work of administrative assistants. In fact, the professional environment where administrative assistants carry out their working activities directly influences that function and, therefore, it is very important to understand those conditions to help them to become a factor of competitiveness in the professional world.

Keywords: administrative assistance, organizational environment, challenges.

1. Contextualização

A função de secretário(a) tem vindo, nos últimos anos, a sofrer enormes transformações, as quais vão desde a adaptação das suas tarefas ao meio ambiente onde se insere (empresa, função pública, etc.) até à extensão das suas competências a novas áreas de intervenção.

¹ Licenciada em Relações Internacionais e Doutora em História das Relações Internacionais. Directora da licenciatura de Secretariado de Administração da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego entre 2008 e 2011; Presidente do Conselho Técnico-Científico da ESTGL desde Março de 2011; Coordenadora da formação pós-graduada da ESTGL; autora de diversas comunicações e publicações, na área do secretariado, política externa, emigração, cidadania europeia e empreendedorismo; membro da Team Europe – Comissão Europeia.

De facto, o(a) secretário(a) de hoje pouco tem a ver com o estereótipo criado de que o(a) secretário(a) era apenas aquela pessoa que recebia ordens directas, era bom em estenografia e tomava nota da agenda do seu chefe.

Actualmente, a função de secretário(a) abrange muitas áreas e exige, não só uma formação adequada e aprofundada nesta área científica, bem como duma constante actualização e acompanhamento da evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e ainda dum comportamento permanente pró-activo e assertivo no seu local de trabalho.

Dessa forma, em termos genéricos, podemos dizer que o meio ambiente onde cada secretário(a) desenvolve a sua actividade influencia directamente essa função e, por essa razão, torna-se muito importante conhecer as condições onde vamos desenvolver a função de secretariado, das quais destacamos:

- se a instituição é pública ou privada;
- se é uma empresa de grande dimensão (ex.: uma multinacional) ou uma pequena ou média empresa (PME);
- qual o departamento ou cargo que vamos secretariar/assessorar (qual a sua importância na hierarquia da empresa);
- qual a dimensão do local onde a instituição está implantada (grande centro urbano, cidade do interior, meio rural, etc.);
- qual o sector de mercado a que pertence a empresa;
- qual o mercado e/ou público alvo preferencial da empresa.

Com o conhecimento de todos esses vectores, o(a) secretário(a) poderá mais facilmente e de forma mais eficiente desempenhar as suas funções e atingir os objectivos esperados.

Outra situação importante prende-se com a ideia da *igualdade de oportunidades* quanto ao acesso ao emprego. Ou seja, genericamente, todos os cidadãos devem ter as mesmas oportunidades para entrar no mundo do trabalho e desempenhar funções de acordo com a sua formação e competências profissionais. Todavia, sabemos que nem sempre isso acontece. De facto, as dificuldades sentidas, por exemplo, por um cidadão com deficiência são, na maioria das vezes, maiores que as que são colocadas a qualquer cidadão sem deficiência.

Além disso, embora as empresas devam optar por trabalhadores qualificados e devidamente preparados para o desempenho de cada função, com o objectivo de maximizar os resultados obtidos e aumentar exponencialmente a competitividade da empresa, nem sempre isso acontece. A busca da redução de custos com os recursos humanos conduz, algumas vezes, à contratação de trabalhadores desqualificados, situação que a médio e a longo prazo, se traduz num mau investimento para a instituição.

Portanto, o meio empresarial/organizacional deve passar a apostar na qualificação dos seus recursos humanos, no momento da sua contratação, e proporcionar, permanentemente, a actualização e formação profissional desses mesmos trabalhadores para que a competitividade e a eficiência possa ser maximizada e, conseqüentemente, os lucros obtidos pela empresa.

Também as TIC influenciam directamente a actividade de secretariado. Actualmente, as exigências de conhecimento das novas tecnologias tornam-se num desafio para todos os indivíduos que desempenham actividades de secretariado. O desenvolvimento da era informática (e da conseqüente “informatização do escritório”) permite a rapidez e facilitação de muitas tarefas do secretariado (como, por exemplo, a informatização de documentos, transmissão de documentação e informação, e mesmo a multiplicação de documentos), mas também exige cada vez mais conhecimentos práticos ao secretário(a) de forma a conseguir o domínio de todas as ferramentas e possibilidades da utilização da internet e intranet.

São todas estas questões que hoje se tornam fulcrais para a compreensão da extensão e abrangência da função de secretário(a) e para o seu eficiente desempenho. Só após a identificação de todos estes conceitos será possível definir com exactidão as tarefas a desenvolver em cada situação profissional e qual a melhor forma para as conseguir desenvolver eficientemente.

2. As mudanças estruturais e funcionais

A função de secretariado tem vindo, nos últimos anos, a sofrer uma enorme evolução, aprofundamento e transformação, contemporaneamente aos processos de evolução,

expansão e actualização das tecnologias disponíveis e do próprio mundo do trabalho. O(a) secretário(a) passou a ser um assistente directo e importante do seu chefe/superior, assumindo mesmo algumas responsabilidades do mesmo no seu dia-a-dia. Além das funções administrativas quotidianas, o trabalho de secretariado alargou-se e passou a englobar tarefas de ligação e de representação do seu superior ou da própria empresa. Estas amplitude e profundidade de intervenção exigem uma maior polivalência e um vasto conhecimento genérico, no desempenho das mais diversas tarefas e áreas do saber.

Outra questão que está na base da expansão e na abrangência da actividade de secretariado relaciona-se directamente com a dimensão da organização onde cada profissional desenvolve a sua actividade profissional, com o departamento que o(a) secretário(a) deve assessorar (sua importância na estrutura orgânica) e ainda com o sector/actividade a que está ligada a mesma instituição (se é pública ou privada, se é uma empresa ou uma instituição, qual o sector a que pertence a actividade da empresa, etc.). Ou seja, o trabalho de secretariado varia de acordo com a dimensão e relevância da organização e com a actividade desempenhada, tendo todos os elementos contextuais influência directa no grau de responsabilidades inerentes à função de secretariado, bem como no desenvolvimento de determinadas tarefas específicas.

Perante todos os processos e factores que directa ou indirectamente influenciam a sua actividade, o perfil tradicional do(a) secretário(a) desapareceu, dando lugar a um profissional extremamente valioso para a rentabilização do trabalho de uma instituição, podendo mesmo contribuir para o seu sucesso ou insucesso no sistema económico, social e comunitário onde se insere, a nível local, nacional e/ou global.

Em suma, o(a) secretário(a) necessita de ser um profissional inovador, criativo e empreendedor que consiga desempenhar as suas funções face a inúmeras vicissitudes socioeconómicas (a revolução tecnológica, a globalização, novas formas de gestão, a própria natureza humana, o dilema *curto prazo versus longo prazo*, a concorrência – o aprofundamento do mercado competitivo, o papel do Estado Social que tem vindo a ser questionado e mesmo a necessidade de deter cada vez mais conhecimento e de estar em permanente aprendizagem/actualização).

3. A versatilidade do secretariado – eficiência, pro-atividade e assertividade

O enriquecimento das tarefas de um(a) secretário(a) evidencia como esta função se tornou para qualquer tipo de organização um factor de competitividade face às exigências quotidianas de concorrência, satisfação do cliente/cidadão, bem como à própria gestão/reforço da imagem organizacional. Ao aprofundamento das tarefas tradicionais associam-se outras novas tarefas (algumas essenciais, outras complementares), como por exemplo a gestão e utilização de diversos sistemas de informação e comunicação, gestão de serviços e de aprendizagem, atendimento ao público, apoio logístico a todo o tipo de evento e gestão de conflitos, entre muitos outros.

Com todas essas alterações nos requisitos para o desempenho da função, também se torna cada vez mais importante a preparação formativa destes profissionais, fornecendo-lhe conhecimentos e competências científicas e técnicas em áreas diversificadas, como a ética e o protocolo, a contabilidade e conhecimentos administrativos ou mesmo na área dos negócios, entre outros. Ou seja, a formação e a postura profissional de um(a) secretário(a) deve sempre aliar-se em três vertentes: o saber-saber (conhecimentos científicos), o saber-ser/estar (postura e assertividade) e o saber-fazer (realização de tarefas) de forma integrada e ainda uma visão holística e conjuntural que permita prever e antever para que possa agir de forma profissional.

Por isso, a formação fornecida hoje nos cursos de secretariado deve abordar também os temas da administração, do marketing, do direito, das relações internacionais, do comércio externo, da gestão e da contabilidade, das finanças, do comportamento organizacional e gestão de conflitos, de gestão estratégica, de informática e mesmo da operacionalização de todos os equipamentos de comunicação relacionados com as tecnologias. Desta forma, o aluno, futuro profissional, conseguirá mobilizar e conjugar todas essas capacidades para conseguir resolver novas situações (cf. Boterf, 1994).

Para além das competências profissionais o perfil de um(a) secretário(a) passa então também pela boa imagem, demonstrando cuidado com a aparência pessoal e, conseqüentemente, preocupado simultaneamente com a boa imagem da organização na qual trabalha. Ou seja, o(a) secretário(a) que busca o sucesso profissional deve procurar permanentemente novos métodos para realizar o seu trabalho com maior eficiência,

minimizando recursos e promovendo a satisfação do cliente/cidadão e agindo de forma concertada, de acordo com o “espírito” da sua organização.

São, assim, estas características que subjazem à identificação das competências críticas de um profissional de secretariado e deste enquanto um factor de competitividade organizacional (cf. Santos, 2008). Essas competências basear-se-ão de acordo com uma atitude pró-activa (tornar-se um verdadeiro suporte para todo o trabalho do executivo, actualizando-se, criando *clippings* e todo o tipo documentação de forma autónoma, sendo polivalente e o centro e filtro de todos os fluxos comunicacionais, etc.), atitude à qual se acrescentará uma postura assertiva ou auto-afirmativa. A assertividade, segundo Fachada (1998, vol. 1), significa evidenciar os seus direitos e admitir a sua legitimidade sem ir contra os direitos dos outros. Trata-se de uma pessoa que se pronuncia de forma serena e construtiva, já que aquele que se afirma desenvolve a sua capacidade de se relacionar com o mundo e privilegia a responsabilidade individual.

Assim, a versatilidade exigida a esta profissão obriga à utilização de padrões de execução profissional de excelência, já que ele constitui um centro nevrálgico a diversos níveis e cobrindo diferentes áreas. Do profissional de secretariado são esperadas alternativas para execução de tarefas, opiniões e argumentações; deve ser responsável, sereno, afável, diplomata e organizado no seu local de trabalho; aliviar o executivo de tarefas rotineiras e procurar manter um ambiente agradável de trabalho. Além de uma aparência cuidada e adequada ao local de trabalho e às funções que desempenha (já que, em cada vez mais ocasiões, o(a) secretário(a) é a primeira imagem da instituição), o(a) secretário(a) deve ainda oferecer: segurança profissional, bom senso e equilíbrio emocional, ponderação diante de situações complexas, humildade para reconhecer os seus limites e aceitar críticas e outros argumentos, disponibilidade para trabalhar em equipa, organização e capacidade de planeamento, discrição e mesmo senso de humor.

Perante estes preceitos gerais, o(a) secretário(a) deve evitar situações como: indiscrição, demonstrar desinteresse profissional, uso abusivo do telefone, desleixo com a sua apresentação e expressão corporal, excesso de curiosidade, ausência prolongada do local de trabalho, desleixo profissional, impertinência, ou mesmo egoísmo.

De uma forma geral, e tendo todos estes exemplos práticos como ponto de partida, podemos distinguir diferentes categorias de funções básicas do secretariado e que devem orientar esta função na actualidade (cf. Santos, 2007):

1. funções administrativas – onde se inserem as tarefas mais tradicionais do secretariado, tais como, o tratamento do arquivo, atendimento telefónico, preparação e apoio a eventos, tratamento da correspondência, etc.;
2. funções de representação – que se revestem de grande relevância, pois o secretário é frequentemente a primeira imagem da organização, estabelecendo o atendimento, de forma presencial ou não presencial, de todos os agentes que interagem com a organização;
3. funções de organização do trabalho – além de desenvolver as tarefas administrativas, o secretário deve proactivamente desenvolver novas estratégias de gestão e organização do trabalho, procurando rentabilizar tempo e recursos e agilizando procedimentos;
4. funções de ligação – a gestão e a organização dos fluxos de informação tem-se tornada numa das áreas de actuação para o bom desempenho profissional e para as próprias organizações. Gerir todas as comunicações internas e externas, exige ao secretário uma enorme capacidade de gestão de todos esses fluxos, de forma a conseguir filtrar todas essas mensagens e a identificar efectivamente as informações correctas e importantes para a sua organização;
5. funções de polivalência – a flexibilidade do secretário é evidenciada através da sua capacidade de se adaptar ao desempenho das tarefas de assessoria nas mais diversas áreas de actuação profissional, e.g., detendo conhecimentos básicos para o apoio na área contabilística, linguística, da qualidade, do marketing, etc., nunca descurando o domínio das TIC.

O desempenho de tarefas nestas categorias demonstra a versatilidade que se espera dum profissional de secretariado e a sua capacidade para agir de forma responsável e autónoma, libertando o próprio executivo de tarefas quotidianas.

3. Considerações finais

O secretariado é, com certeza, um elemento aglutinador da capacidade competitiva organizacional. Essa capacidade passa, obrigatoriamente, pela definição de um plano

estratégico para a organização como um todo, no qual, definindo-se objectivos, iniciativas, indicadores e metas a atingir (metodologia do *balanced scorecard*), consegue-se identificar perfeitamente onde queremos e o que queremos alcançar a curto, médio e longo prazo. Ao conseguirmos identificar todas essas orientações a alcançar, facilmente se consegue colocar em prática uma estratégia que conceda a todos os colaboradores a possibilidade de um conhecimento concreto da sua função e do contributo efectivo que se espera de cada um para o crescimento/desenvolvimento da organização.

Assim, consideramos que a capacidade competitiva de qualquer organização não se reduz apenas ao produto ou ao serviço que fornece/produz. À partida, existirão sempre outras entidades/empresas que fornecerão o mesmo bem ou serviço, ou pelo algo similar. A consolidação da imagem de uma organização, passa, por isso, também pela definição de uma identidade concreta ao nível da responsabilidade ambiental e social, ou seja, a forma como essa organização evidencia o seu papel para o desenvolvimento sustentável da comunidade/região onde se encontra sediada e quer ser reconhecida por essa imagem pela mesma comunidade.

O elemento humano constitui, portanto, um factor de extrema relevância para a competitividade organizacional, já que profissionais qualificados serão um dos factores de sucesso, a médio e longo prazo, pois detêm competências para actuarem enquanto especialistas e resolverem situações complexas, de acordo com o saber que dominam, percebendo qual o seu papel na engrenagem organizacional. De facto, a integração de todos os colaboradores na estratégia organizacional definida, favorece o seu entrosamento com os objectivos estratégicos a atingir e proporciona um maior envolvimento de todos para a sua consecução (cada objectivo estratégico terá adjacente objectivos operacionais, os quais, por sua vez, dependem da execução de tarefas pré-estabelecidas para todos os colaboradores).

Em síntese, o(a) secretário(a) contemporâneo, como verificámos, deixou de ter apenas um papel de mero executor de tarefas no ambiente organizacional, passando a ter uma capacidade mais interventiva e empreendedora. O seu papel é, de facto, central em qualquer meio profissional, já que ocupa uma posição de grande relevância nos fluxos de comunicação, nas tomadas de decisão e na capacidade de, por sua iniciativa, desenhar novas formas de trabalho e da sua respectiva organização. É aqui que reside o seu principal desafio – ser capaz ser um elemento aglutinador entre chefias e restantes patamares hierárquicos, empreendendo novas formas de trabalho sem ultrapassar as suas

competências e procurando fomentar um ambiente interpessoal que se traduza, no final, numa imagem de competência e qualidade para o exterior da própria organização.

Bibliografia

AMARAL, Isabel – *Imagem e internacionalização*. Lisboa: Verbo, 1997.

BORGES, M. João (2009) – *Secretariado. Uma visão prática*. Lisboa: ETEP.

FACHADA, M. Odete – *Psicologia das Relações Interpessoais*. Vol. 1. Chelas: Rumo, 1998;

FISHER, R.; URY, William; PATTON, Bruce (2008) – *Como conduzir uma negociação*. 8ª edição. Porto: Lua de Papel

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, Sónia – *Manual do(a) secretário(a)*. S. Paulo: Editora Atlas, 2004.

PEDROSA, Isabel; TEIXEIRA, Marília Pimentel, *Práticas de Secretariado*, Lisboa, Universidade Aberta, 2000