

# TÉCNICAS DE SECRETARIADO I

Márcia Cristina de Moraes Siqueira (Org.)

GESTÃO E NEGÓCIOS

# TÉCNICAS DE SECRETARIADO I

Márcia Cristina de Moraes Siqueira (Org.)

GESTÃO E NEGÓCIOS



## **Autoras**

Ana Claudia de Medeiros Rios

Graduada em Letras Português/Espanhol, especialista em Educação a Distância e MBA em Gestão de Recursos Humanos. Tutora, professora de Língua Portuguesa e Língua Espanhola e também revisora de textos.

Maria de Jesus Rezende

Licenciada em Computação, Especialista em Educação a Distância e pós-graduada em Gestão de Pessoas. Professora Universitária de graduação. Tutora dos cursos da Universidade Aberta do Brasil – UAB/UnB. Designer Instrucional.

Marina Figueiredo Moreira

Pós-doutora em Business pela University of Nottingham (UK), PHD em Sciences de Gestion pela Université Aix-Marseille (França), Doutora em Administração pelo Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade de Brasília (UnB). É Coordenadora do Mestrado Profissional em Administração Pública - MPA/UnB, Professora Adjunta do Departamento de Administração da UnB. Tem pesquisas relacionadas à Inovação, Inovação em Serviços, Inovação em Serviços Públicos, Inovação em Software, Políticas Públicas para Inovação, Compras Governamentais para a Inovação e Mudança e Inovação em Serviços.

## **Organizadora**

Márcia Cristina de Moraes Siqueira

Especialista em Gestão Empresarial. Atua na área de consultoria empresarial e educacional há 22 anos, tendo como principais realizações: na área empresarial, atuando na assessoria à gestão, com foco nas médias e pequenas, em soluções para estratégias do negócio, otimização das rotinas administrativas, melhorias de processos para produtividade e desenvolvimento de competências de equipe; na área educacional, colaborando na assessoria e no desenvolvimento de projetos pedagógicos para cursos técnicos (presencial e EAD) e de graduação, no Brasil, Moçambique e Cabo Verde. É professora universitária e desenvolve e formata conteúdos programáticos para cursos e workshops, palestrante; além disso, é instrutora nas áreas de liderança, comportamento organizacional e administrativa em vários estados no Brasil e em projetos desenvolvidos em Moçambique e Cabo Verde. Atuou por 17 anos na atividade profissional de secretariado, em empresas de grande porte. É, ainda, sócia diretora da SEED – Soluções Empresariais e Educacionais Dirigidas, e coach em negócios.

### **Design Instrucional**

NT Editora

### **Projeto Gráfico**

NT Editora

### **Revisão**

NT Editora

### **Capa**

NT Editora

### **Editoreção Eletrônica**

Rebeca Bafica

### **Ilustração**

NT Editora

### **NT Editora, uma empresa do Grupo NT**

SCS Quadra 2 – Bl. C – 4º andar – Ed. Cedro II

CEP 70.302-914 – Brasília – DF

Fone: (61) 3421-9200

sac@grupont.com.br

www.nteditora.com.br e www.grupont.com.br

Técnicas de secretariado I / Márcia Cristina de Moraes Siqueira, organizadora – 1. ed. reimpr. – Brasília: NT Editora, 2017.

90 p. il. ; 21,0 X 29,7 cm.

ISBN 978-85-8416-220-8

1. Secretariado. 2. Atendimento.

I. Título

Copyright © 2017 por NT Editora.

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer modo ou meio, seja eletrônico, fotográfico, mecânico ou outros, sem autorização prévia e escrita da NT Editora.

## ÍCONES

Prezado(a) aluno(a),

Ao longo dos seus estudos, você encontrará alguns ícones na coluna lateral do material didático. A presença desses ícones o(a) ajudará a compreender melhor o conteúdo abordado e a fazer os exercícios propostos. Conheça os ícones logo abaixo:



### **Saiba mais**

Esse ícone apontará para informações complementares sobre o assunto que você está estudando. Serão curiosidades, temas afins ou exemplos do cotidiano que o ajudarão a fixar o conteúdo estudado.



### **Importante**

O conteúdo indicado com esse ícone tem bastante importância para seus estudos. Leia com atenção e, tendo dúvida, pergunte ao seu tutor.



### **Dicas**

Esse ícone apresenta dicas de estudo.



### **Exercícios**

Toda vez que você vir o ícone de exercícios, responda às questões propostas.



### **Exercícios**

Ao final das lições, você deverá responder aos exercícios no seu livro.

**Bons estudos!**

## Sumário

<b>1 A(O) SECRETÁRIA(O) NA EMPRESA.....</b>	<b>9</b>
1.1 Histórico da profissão – a origem.....	10
1.2 Data comemorativa – Por que dia 30?.....	13
1.3 Regulamentação.....	14
1.4 Sindicatos.....	18
1.5 Carreira secretarial.....	19
1.6 Atribuições secretariais.....	21
1.7 Secretário moderno.....	22
<b>2 ATENDIMENTO .....</b>	<b>28</b>
2.1 O que é atendimento?.....	29
2.2 Tipos de atendimento.....	31
2.3 Regras práticas para todo tipo de atendimento ao público.....	37
2.4 Diferenças entre produtos e serviços.....	40
2.5 Ética no atendimento ao cliente.....	42
2.6 Serviço e postura no atendimento: como tratar o cidadão.....	45
2.7 Reclamação e nervosismo do cidadão: como gerenciá-las?.....	51
2.8 Como melhorar o atendimento no setor público?.....	56
<b>3 RELAÇÕES HUMANAS.....</b>	<b>64</b>
3.1 Relações interpessoais no trabalho.....	64
3.2 As relações secretário/chefia.....	65
3.3 As relações com superiores, colegas, visitantes e público.....	66
3.4 Autoestima.....	67
<b>4 ÉTICA .....</b>	<b>69</b>
4.1 Ética profissional.....	69
4.2 Os princípios éticos.....	70
4.3 Código de ética.....	72
4.4 Recomendações a um iniciante.....	74
4.5 Postura pessoal e profissional.....	74
<b>5 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO .....</b>	<b>84</b>
5.1 Causas do desperdício do tempo.....	85
5.2 Economizadores de tempo.....	85
5.3 Soluções práticas para economizar tempo.....	85

---

5.4 O valor do tempo .....	85
5.5 Eficácia versus eficiência.....	86
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>88</b>



Este livro tem por objetivo ajudar na formação de profissionais para atuarem na área de Secretariado, dando-lhes, além dos conhecimentos específicos, algumas noções importantes quanto ao profissionalismo.

A profissão de secretária(o) merece destaque pela importância do trabalho realizado. Dinamismo e habilidade no trato com pessoas são qualidades importantes no desempenho da função.

Atuando com ética, desempenhando suas atribuições com excelência e nunca prejudicando o ambiente de trabalho e os colegas, o profissional de secretariado pode adquirir confiança e respeito na organização.

O sigilo é um dos atributos mais exigidos do profissional de secretariado, por isso a missão da(o) secretária(o) é procurar preservá-lo no dia a dia, buscando estabelecer regras de conduta no desempenho de suas atividades profissionais e em seu relacionamento com o seu gerente, clientes e demais pessoas.

Entre outras competências fundamentais para esse profissional estão: liderança, poder de decisão, administração de tempo, domínio de outra língua, proatividade, eficiência e capacidade de comunicação.

Esta disciplina visa aumentar a consciência ética do profissional, sob o ponto de vista individual e organizacional. Pretende elevar a sensibilidade do profissional para princípios e valores que devem servir de parâmetros para a solução de problemas éticos que envolvem uma organização.

Esperamos ter alcançado o objetivo deste livro, que é o de fornecer os esclarecimentos necessários para que o futuro profissional entre no ramo com maior conhecimento e segurança.

*“Ser Secretária(o) hoje é optar por uma profissão. É gostar do que se faz. É investir no crescimento e na harmonia pessoal e profissional. É ter consciência do seu importante papel de agente de mudança e da atuação como assessor(a) e agente facilitador” (FENASSEC).*

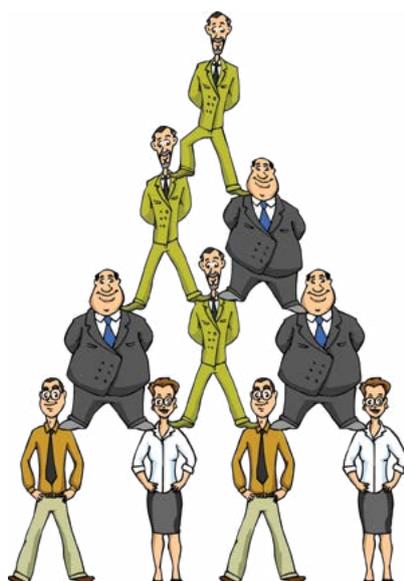




# 1 A(O) SECRETÁRIA(O) NA EMPRESA

Assessorar outro profissional é uma atribuição do secretário profissional. O secretário cria para seu chefe uma infraestrutura de apoio.

Um secretário eficiente deverá ser idôneo, ter capacidade de discernimento, ter iniciativa, decisão, espírito de organização e igualdade, além de conhecimentos técnicos, que lhe permitirão exercer a função de secretário.



No trabalho de secretário uma qualidade fundamental é a habilidade para o relacionamento humano. O dinamismo também é muito importante nessa função. Ser dinâmico e ter iniciativa, rapidez de raciocínio e inteligência significa a capacidade de trabalho.

Conhecer os objetivos profissionais de seu chefe e o que ele espera de seu assistente é de real importância para um secretário consciente de seus deveres. Ao ingressar numa empresa, vale a pena o funcionário analisar a descrição de seu cargo, isto é, o que se espera dele. Estar sempre atento e não fugir às responsabilidades devem ser suas diretrizes.

Os modernos equipamentos devem ser motivos de satisfação e não de receio. A pressa é inimiga da perfeição, portanto é preciso calma ao digitar, arquivar, calcular e escrever; os resultados serão melhores.

Revisar é necessário para que a qualidade de seu trabalho seja satisfatória. Jamais entregue quaisquer documentos sem ter feito uma verificação detalhada.

Não esquecer de que a cordialidade é fator importantíssimo. Tratar todos com um sorriso e simpatia, sem formar grupos fechados, que excluem este ou aquele, deve ser essa a atitude do secretário.

Dar a si próprio benefícios que não se permitem a outros empregados não será boa política.



É importante que o secretário, diariamente, procure imbuir-se de pensamentos positivos, mentalizando sempre:

"Tenho que melhorar a cada dia para aperfeiçoar meu nível profissional!"

Assim sendo, o desafio do aprimoramento vai sendo atingido e novos patamares surgirão, pois o crescimento profissional e de vida é sempre constante.



### Exercitando o conhecimento

O espírito de iniciativa tem limites. O secretário/secretária não deve, jamais, procurar conhecer os objetivos profissionais de seu chefe.

( ) Certo.

( ) Errado.

## 1.1 Histórico da profissão – a origem

A origem da profissão é antiga. Quem se lembra das aulas de história deve recordar-se dos escribas, assim descritos no livro dos Provérbios. O escriba é o homem que domina a escrita, faz as contas, classifica os arquivos, redige as ordens, aquele que é capaz de recebê-las por escrito e que, por conseguinte, é naturalmente encarregado de sua execução. Apesar dos séculos, será que as atribuições mudaram?

A própria origem da palavra contém um quê de cumplicidade. Acredita-se que surgiu da palavra latina "secretarium" que significa lugar retirado, conselho privado. Existe também "secretum", cuja tradução é retiro, solidão, audiência secreta, segredo, mistério. Provavelmente, o tempo se encarregou de fixar a grafia e modificar o sentido original da palavra. A profissão, contudo, mantém até hoje a característica de particular e confidencial.

### História

Os primeiros registros dessa profissão surgiram ainda nos tempos dos faraós, quando ainda era exercida pelo sexo masculino, na figura dos escribas. Com a Revolução Industrial, a função de secretário estava no ápice, e logo após as duas guerras mundiais, pela falta da mão de obra masculina, a figura feminina começou a surgir na área, na Europa e nos Estados Unidos. No Brasil, as mulheres começaram a aparecer como secretárias na década de 50. Assim, nessa época, a implantação de cursos voltados para a área começou a surgir e logo veio a datilografia e o técnico em secretariado.



O profissional de secretariado é uma das profissões mais antigas do mundo e foi regulamentado em 1985, com a publicação da Lei nº 7.377, em 30/09/85, pelo Presidente José Sarney. O profissional de secretariado somente poderá exercer a sua profissão se possuir o registro profissional que é adquirido logo após a conclusão do curso técnico em secretariado. Atualmente, em todo o mundo, temos aproximadamente uma porcentagem de 10% do sexo masculino atuando nessa profissão, então devemos nos referir ao profissional como profissionais de secretariado, pelo fato de não existir somente mulheres nessa atividade.

O(A) secretário(a) é o(a) profissional responsável por quase todas as atividades referentes à empresa em que trabalha. É responsável pela qualidade das atividades que a empresa desenvolve e também administra a vida e a agenda particular dos seus chefes. Por isso, para exercer essa profissão, o profissional deve possuir muita discrição; além do mais, o profissional deve passar para seus chefes muita confiança e dedicação. Os futuros candidatos ao emprego de secretariado devem apresentar, além do citado, postura e jogo de cintura.

## Exercitando o conhecimento

Julgue os itens e, em seguida, marque a opção correta.

- a) ( ) Os primeiros registros da profissão de secretária(o) surgiram recentemente.
- b) ( ) A figura feminina foi sempre predominante no secretariado.
- c) ( ) O secretariado é uma das profissões mais antigas do mundo e foi regulamentado em 1985, com a publicação da Lei nº 7.377, em 30/09/85, pelo presidente José Sarney.
- d) ( ) O(a) secretário(a) é o(a) profissional responsável por quase todas as atividades referentes à empresa em que trabalha.

## Resumo da profissão

Segundo Burger (2006), o(a) secretário(a) tem papel fundamental na realização das atividades organizacionais e constitui elemento-chave para o bom andamento das atividades. Atualmente o profissional de secretariado vem atuando como assessor, gestor e empreendedor.

Para Almeida, Rogel e Shimoura (2010), além da formação, esse profissional deve ter um elevado senso crítico, postura ética, capacidade de articulação; utilizar as competências específicas, ter visão generalista e sistêmica, ser empreendedor, gerenciar informações com eficácia, atuar proativamente, ser criativo, trabalhar em equipe fazendo uso de liderança, ter maturidade emocional, enfim, estar aberto para o aprendizado contínuo.

Quais são os outros nomes dessa profissão?

- Assistente administrativo (a).
- Secretária(o) executiva(o).
- Secretária(o) particular.

## **Como iniciar nessa profissão?**

Para iniciar nessa profissão, os candidatos à vaga de secretariado obrigatoriamente deverão atender ao seguinte perfil:

- Ter o segundo grau completo;
- Possuir o certificado de curso de nível técnico com DRT;
- Ter uma excelente digitação;
- Dominar o computador;
- Experiência em recepção;
- Experiência em atendimento a clientes;
- Experiência em serviços administrativos.

## **Quais são os requisitos para essa profissão?**

Para essa profissão, os candidatos deverão ter os seguintes requisitos:

- Boa comunicação organizacional;
- Ser um bom ouvinte;
- Ser detalhista quando necessário;
- Ser proativo;
- Ter um bom desempenho ao digitar;
- Ter prática em computação.

## **Conhecimentos necessários**

Ao iniciar seu trabalho na empresa, obrigatoriamente, o profissional deverá:

- Conhecer o papel do secretariado e as funções de cada cargo dentro da empresa;
- Conhecer os métodos de trabalho em um escritório;
- Conhecer os sistemas de informações;
- Possuir bom conhecimento de língua portuguesa (conversação, escrita e gramática). Também é desejável conhecimento em outras línguas estrangeiras.

## **Qualidades pessoais**

Assim como em qualquer outra profissão, o profissional de secretariado deverá apresentar algumas qualidades que serão observadas ao longo de seu exercício na profissão:

- Ser paciente, discreto e motivado;

- Saber trabalhar em equipe;
- Saber estabelecer prioridades;
- Saber trabalhar sob pressão;
- Honrar compromissos diversos;
- Ser dinâmico e ético ao realizar suas atividades

## 1.2 Data comemorativa – Por que dia 30?

Na segunda fase da Revolução Industrial – que se iniciou em 1860 – o norte-americano Charles Scholes inventou um tipo de máquina de escrever. Em 1873, sua filha, Lilian, testa o invento em público. Foi a primeira mulher a usar uma máquina de datilografia.



Lilian nasceu em 30 de setembro e, no centenário de seu nascimento, as fábricas de máquinas resolveram comemorar a invenção organizando concursos para escolher o melhor datilógrafo. Como eram muitas as secretárias que participaram do concurso, a data daí em diante passou a ser chamada Dia da Secretária. Ela foi oficializada no Brasil em 26 de outubro de 1977.



Toda e qualquer profissão é digna de importância para o ser humano e todas possuem suas particularidades e objetivos a serem seguidos. Ter uma profissão é uma necessidade de todos para podermos viver em sociedade e conquistar as demais necessidades.

Enfim, qualquer profissão é importante para a vida do ser humano, pois dependemos de quase todos os profissionais no nosso dia a dia cada um auxilia nossa vida de uma maneira diferente.

Como anteriormente dito, para que a profissão de secretariado seja exercida, o profissional deve ter muita discrição ao exercer essa profissão, pois assim conquistará a confiança de todos na empresa. A qualidade desenvolvida em suas atividades em seu dia a dia contribuirá para que o nome

da empresa lembre sempre a palavra **ética**. Na maioria das empresas, esses profissionais são sempre o primeiro contato com os clientes. Enfim, a importância dessa profissão dentro da empresa ou mesmo em qualquer outro lugar faz com que os compromissos agendados sejam sempre cumpridos, em curto prazo e com qualidade, fazendo com que a empresa tenha o nome sempre respeitado por cumprir todos os compromissos em tempo hábil e que todos os clientes e funcionários diretamente relacionados à empresa sejam atendidos da melhor maneira possível.

## 1.3 Regulamentação

A regulamentação da profissão só viria em 1985 no dia 30 de setembro. Essa lei definia os critérios da função secretarial e exigia formação técnica e aperfeiçoamento cultural.

Ressalta-se, entretanto, que já existiam cursos para formação de nível médio (técnico) e superior (graduação bacharelado) desde 1979. Contudo, as pessoas faziam outros cursos e atuavam como secretários, caracterizando desvio de função.

Diante disso, a lei previu regularizar a profissão por tempo de atuação (cinco anos ininterruptos ou dez intercalados).

Com a edição, onze anos mais tarde, a Lei nº 9.261, de 10/01/96, alterou alguns artigos da lei inicial.

### **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 e Lei nº. 9.261, de 11 de janeiro de 1996.**

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º – O exercício da profissão de Secretário é regulado pela presente lei.

Art. 2º – Para os efeitos desta lei, é considerado:

I – Secretário Executivo:

a) O profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso superior de secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei;

b) O portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º desta Lei (Red. Lei 9.261 – D.O.U. 11/01/96).

II – Técnico em Secretariado

a) O profissional portador de certificado de conclusão do curso de Secretariado em nível de 2º grau.

b) O portador de certificado de conclusão do 2º grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 5º desta Lei (Red. Lei 9.261, D.O.U. 11/01/96).

Art. 3º – É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contem, pelo menos, 5 (cinco) anos ininterruptos, ou 10 (dez) intercalados, de exercício em atividades próprias de secretaria, na data de início de vigência desta Lei (Red. Lei 9.261, D.O.U. 11/01/96).

Art. 4º – São 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 e 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 expedientes e outras tarefas correlatas;
- IX – orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X – conhecimentos protocolares.

Art. 5º – São atribuições do Técnico em Secretariado:

- I – organização e manutenção dos arquivos de secretaria;
- II – classificação, registro e distribuição de correspondência;
- III – redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- IV – execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art. 6º – O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do art. 2º desta Lei e da Carteira do Trabalho e Previdência Social – CTPS.

Parágrafo Único – No caso dos profissionais incluídos no art. 3º desta Lei, a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts. 4º e 5º (Red. Lei 9.261, D.O.U. 11/01/96)

Art. 7º – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º – Revogam-se as disposições em contrário.

*Brasília, em 30 de setembro de 1985; 164º da Independência; 97º da República.*

*José Sarney – Almir Pazzianoto*

*Brasília, em 10 de janeiro de 1996; 175º da Independência, 108º da República.*

*Fernando Henrique Cardoso – Paulo Paiva*

Para atender às necessidades da atualidade, o(a) secretário(a) teve de mudar sua postura para gestor em secretariado, atuando de forma empreendedora, visando assessorar com mais eficácia seu gerente.

O profissional de secretariado deve ter uma visão sistêmica da organização, pois isso favorece o desenvolvimento de habilidades necessárias que possibilitam que esteja preparado para buscar e/ou oferecer sugestões para a resolução de problemas.

Esse profissional também é considerado a interface entre o gerente e a equipe de trabalho, clientes, fornecedores, entre outros. Ele terá como habilidade essencial saber lidar com pessoas, processos de comunicação e expectativas.

Para Burger (2006), estas são as funções básicas para o profissional de secretariado: planejar, organizar, controlar a infraestrutura gerencial por meio de:

- Rotina diária – arquivo, agenda, viagens, reuniões e digitação;

- Comunicações – telefone, redação, entrevistas;
- Administração do tempo – usando técnicas que permitam ao gerente administrar melhor o seu tempo, aliviando a rotina de trabalho;
- Imagem – vendendo a imagem da empresa, da área onde atua, do gerente ao qual assessorar por meio de sua pessoa, de sua aparência, qualidade no trabalho e ambiente em que atua;



- Serviços de apoio – supervisionando serviços de fax, protocolo, secretaria geral, malotes, PABX, recepção, copa, xerox, etc.

O quadro a seguir é uma adaptação de Burger (2006), o qual lista algumas qualidades essenciais do profissional de secretariado.

Boa vontade	A boa vontade é um fator de sucesso na profissão: atender com atenção e prestar esclarecimentos com tranquilidade. A demonstração de boa vontade para a execução do serviço, a resolução de pequenos problemas ou colaborar além de seu horário de serviço conta pontos positivos para sua ascensão profissional.
Bom humor	Eis outro fator importantíssimo para a(o) secretária(o). O bom humor auxilia a resolução de muitos problemas e torna agradável e tranquilo o relacionamento com o gerente, colegas ou público em geral, contribuindo para o bom andamento do trabalho.
Calma e ponderação	A(O) secretária(o) será, muitas vezes, o elemento de contato entre o gerente e as pessoas que o procuram. Por essa razão, terá de enfrentar pessoas insistentes, nervosas ou aborrecidas ou de resolver situações imprevistas. A calma e a ponderação são necessárias para o encontro de soluções razoáveis sem indispor-se com ninguém.

Cortesia e respeito	Receber, encaminhar ou prestar informações, com educação e cortesia, não implica na permissão de excesso de liberdade. A(O) secretária(o) deve manter uma atitude estritamente profissional e discreta, procurando, se importunada, afastar o inoportuno, com calma e firmeza.
Cuidado com a linguagem	A linguagem utilizada pela(o) secretária(o) revela a sua educação e seu grau de conhecimento. É necessário, portanto, evitar gírias e palavras vulgares, utilizando-se na conversação de um vocabulário adequado e correto, dentro das normas de nossa língua portuguesa. O comedimento na linguagem deve evidenciar-se em todos os momentos de trabalho, inclusive no atendimento ao telefone.
Discrição	É uma característica imprescindível ao desempenho do cargo, pois a(o) secretária(o) constantemente está a par de assuntos confidenciais da organização, sobre os quais se torna necessário manter sigilo. A(O) secretária(o) deve evitar comentar com a equipe assuntos relativos a informações particulares sobre seu gerente, da mesma forma, deve evitar comentários sobre membros da equipe para seu gerente, criando para si mesma uma imagem de discrição que contribuirá para que tenha um alto conceito dentro da empresa.
Habilidade	É muito importante que a(o) secretária(o) possua a capacidade de captar os pontos-chave do funcionamento da sua área, para ajudar seu gerente na procura de soluções para os problemas que possam surgir. Deve ser dinâmica(o) e saber quando e como receber pessoas e, então, encaminhá-las ao local adequado ou administrar a situação quando elas não possam ser recebidas, deve estar atenta para tomar decisões na ausência de gerentes e superiores, em situações imprevistas. Quando for falar ao telefone ou prestar informações, deve ser clara(o) e objetiva(o), usar linguagem de trabalho e não permitir dúvidas quanto aos dados recolhidos ou fornecidos.
Iniciativa	A(O) secretária(o) deve realizar o trabalho de rotina da área sem esperar instruções. Quando se tratar de um trabalho novo, muito especial ou confidencial, deve solicitar ao seu gerente instruções claras e precisas. É interessante que a secretaria tenha iniciativa para a resolução de pequenos problemas que possam ocorrer fora da rotina de trabalho, evitando, entretanto, emitir parecer sobre assuntos de maior responsabilidade que extrapolam sua autonomia.
Pontualidade e assiduidade	A pontualidade e a assiduidade estão diretamente ligadas à eficiência da(o) secretária(o), que deve estar presente antes de o gerente chegar a sua área. É recomendável, portanto, que chegue a seu local de trabalho pelo menos dez minutos antes da hora determinada para o início de suas atividades.

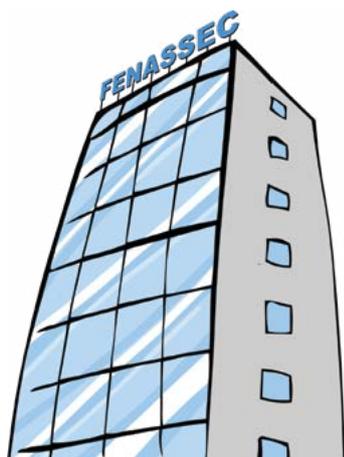
Responsabilidade	A(O) secretária(o) não deve limitar-se a cumprir estritamente as ordens do gerente. Deve realizar seu trabalho sem necessidade de uma constante supervisão e direção, isto é, deve ser uma pessoa verdadeiramente responsável, não uma vez, mas sempre. Deve estar sempre apta(o) a cumprir as ordens dos executivos, realizando seu trabalho com eficiência e segurança.
Saber ouvir	Quando estiver falando com alguém, olhe para seu interlocutor e preste atenção ao que ele estiver dizendo. Este procedimento lhe trará inúmeros benefícios, tais como: quem lhe fala se sentirá valorizado e satisfeito com sua atenção; você manterá sua atenção dirigida, evitando dispersão, guardará por maior tempo e com maior nitidez as informações ou atribuições que lhe forem dadas, evitar os erros ao realizar as suas atividades.

## 1.4 Sindicatos

A regulamentação deu origem aos sindicatos que se uniram numa luta comum: adaptar a lei existente à realidade do país e às exigências do momento em que vivemos.

Posteriormente, em 31/08/1988, foi criada a Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC). Devido ao caráter peculiar da profissão de secretário, os sindicatos não estão vinculados a partidos políticos nem a centrais sindicais.

Vale dizer que um dos pontos principais do trabalho sindical está voltado para o resgate da imagem profissional do secretário, buscando desenvolver o indivíduo como pessoa; questionar a opção profissional para que o interessado possa definir sua verdadeira vocação, e cuidando do desenvolvimento do indivíduo como profissional, por meio de palestras, treinamentos em novas tecnologias da área de automatização de escritórios, cursos de reciclagem, etc.



## 1.5 Carreira secretarial

Algumas organizações utilizam o seguinte plano de cargos e carreira (interno).

### Primeira fase: SECRETÁRIO JÚNIOR

É o profissional em início de carreira, muitas vezes ainda estudante do curso de Secretariado. Suas funções estão limitadas em desempenhar as técnicas secretariais.

### Segunda fase: SECRETÁRIO SÊNIOR

O profissional já com alguma prática e tempo de carreira, além das técnicas mencionadas na fase Júnior, redige qualquer tipo de texto no nível da comunicação empresarial, conhece outro idioma e pode trabalhar com uma pequena equipe formada por digitador, recepcionista e mensageiro.

### Terceira fase: SECRETÁRIO EXECUTIVO

Atua em nível de assessoramento, planejamento, organizando e controlando tempo, rotinas, comunicação, imagem. Para tanto, domina todas as técnicas secretariais; tem formação superior completa afim com a profissão ou vem exercendo a função por período igual ou superior a 10 anos; domina as técnicas de supervisão e gerência; tem condições para representar a empresa e sua gerência em quaisquer tipos de acontecimento; supervisiona equipes de operadores de micro, secretárias júnior e sênior, serviços gerais, serviços de comunicação; recepcionistas, motoristas; assessora reuniões e assembleias; participa ativamente dos eventos da empresa; acompanha todos os acontecimentos relacionados à sua classe profissional; mantém-se atualizado com relação às inovações técnicas e de equipamentos referentes à sua área.



O secretário brasileiro, em período muito curto, atuou numa trajetória de constantes mudanças.

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) – Portal do Trabalho e Emprego, especifica o seguinte:

- Secretária (técnico em secretariado - português);
- Técnico em secretariado;
- Técnico em secretariado (português);

- Técnicos em secretariado, taquígrafos e estenotipistas;
- Tecnólogo em secretariado;
- Tecnólogo em secretariado escolar.

Existem, entretanto, fatores comuns em todo profissional secretário, são eles: a vontade de crescer profissionalmente; a preocupação com a valorização e os movimentos da classe. Com certeza, tais fatores, aliados à competência, ao equilíbrio emocional e à cultura são subsídios importantes para quem está vivenciando o organismo empresarial da atualidade. Essa é uma profissão que acompanha e acompanhará a sociedade empresarial por todo o tempo do seu desenvolvimento.

Para acompanhar tal desenvolvimento e amplitude inerentes à sua profissão, o profissional secretário necessita de:

- Atuação técnica;
- Capacidade de adaptar-se a mudanças;
- Equilíbrio emocional;
- Capacidade de comunicar-se.

Quando falamos em apresentação pessoal, não nos referimos apenas ao vestuário, à maquiagem e ao cabelo do profissional. A postura profissional também faz parte da apresentação pessoal de qualquer profissão – lembrando que tudo em exagero remete o profissional a uma imagem desagradável. Não há regras escritas a serem seguidas, mas, como dica: caminhar cuidadosamente e devagar pelos lugares leva a uma postura firme. Lembrando que a palavra **moral** também se encaixa dentro da postura dos profissionais de secretariado. Enfim, o nosso corpo muitas vezes fala por nós. Para manter a apresentação pessoal, é necessário:

- Conservar sempre o bom humor;
- Conhecer com antecedência todo o serviço a ser prestado;
- Ser dedicada(o) e fazer de tudo para que o trabalho saia da melhor maneira possível.



### Exercitando o conhecimento

Tanto a apresentação pessoal quanto a postura profissional são requisitos necessários para um(a) secretário(a).

- ( ) Correto.
- ( ) Incorreto.

Além de estar com a aparência sempre impecável, é preciso também estar sempre seguro(a) para que outros percebam e cause sempre uma boa impressão. Ter os ombros alinhados, as costas eretas, o olhar sério, o andar correto, a voz pausada e a postura impecável ajudará o profissional a ter uma postura adequada em seu local de trabalho.

## 1.6 Atribuições secretariais

O secretário, por estar em constante contato com o público, além de uma postura agradável, deve manter um conjunto de atitudes em relação às pessoas e ao seu ambiente de trabalho.

Listamos abaixo alguns lembretes que serão úteis:

- Filtre as informações problemáticas que podem ser levadas ao executivo de maneira a evitar possíveis conflitos.
- Preze pela satisfação dos clientes internos e externos de maneira a intermediar as informações de modo acurado.
- Mantenha uma postura ética diante dos conflitos, uma vez que esta reflete a realidade de uma determinada organização.
- Tenha conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais para lidar com diversificados tipos de situações que envolvem o meio corporativo.
- Transmita uma imagem positiva de sua área de atuação.
- Tenha uma comunicação cordial com todas as pessoas, independentemente das diferenças culturais, raciais, sociais, econômicas e hierárquicas.
- Respeite os demais funcionários, assim como o local de trabalho deles. Ao agir dessa maneira, você imporá uma postura admirável por aqueles que o cercam, demonstrando profissionalismo e competência.
- Além disso, preze por um ambiente aconchegante, evitando aglomerações desnecessárias na recepção.



- Demonstre interesse pelo que está fazendo. Aliás, o trabalho torna-se um prazer quando se sabe por que se está fazendo alguma coisa e qual o objetivo a atingir.
- Não tente ficar “vendendo” ao seu chefe a imagem de um bom secretário. Seja discreto, eficiente e, é lógico, que ele o valorizá. Faça seu trabalho com capricho e ele certamente será reconhecido.
- Convém despedir-se de seu chefe. Isso pode ser feito de diversas maneiras: como um simples “Até amanhã!” ou “Estou indo embora”, “Precisa de mais alguma coisa?”.
- Jamais desapareça do escritório, isto é, nunca vá embora sem despedir-se de alguma forma.
- Estando seu chefe em reunião e você querendo ir embora terá de despedir-se pelo telefone interno, deixando um bilhete ou mesmo entrando na sala e colocando o bilhete onde ele o veja.



## Exercitando o conhecimento

O curso que você está fazendo, do qual esta disciplina é parte integrante, oferece uma série de outras matérias. Em sua opinião, essas matérias, entre as quais o conhecimento de informática:

- ( ) foram introduzidas para que você possa, no futuro, mudar de atividade e subir na hierarquia da empresa;
- ( ) representam conhecimentos adicionais que você poderá ou não utilizar na atividade secretarial;
- ( ) são parte integrante das novas atribuições do secretário ou secretária, de acordo com as mudanças ocorridas a partir dos anos 90.

## 1.7 Secretário moderno

Sabe-se que secretariar envolve diversas competências: assessorar, gerir, empreender e prestar consultoria, resguardando-se as devidas áreas e os níveis de atuação.

Outro fator relevante a ser mencionado é que o poder de decisão do profissional de secretariado está restrito às atividades secretariais, eximindo, parcialmente, o gestor das tomadas de decisão. Isso torna a empatia entre secretário e superior ainda maior, estabelecendo uma relação de confiança.

O convívio numa sala ao lado do poder, dentro de uma grande organização, faz com que o secretário seja exposto a um nível de informação que outros escalões da estrutura talvez não disponham de imediato ou que nunca venham a obtê-la.

Somente um secretário bem informado e treinado dará respostas coerentes e funcionará como braço direito de seu chefe.



Secretários, enfrentem esse desafio e busquem o aperfeiçoamento adequado à sua função.

O novo perfil do secretário é apenas uma tendência e não uma realidade de todas as empresas. É um processo lento que, em contrapartida, possibilita novos desafios que motivam o profissional a acompanhar as novas exigências da empresa por meio de cursos para dominar conhecimentos em diversas áreas.

Assim sendo, a evolução profissional é dinamizada. Para atingir o novo *status*, é necessário entender que secretário é uma profissão e não apenas uma função. É imprescindível estar sempre buscando o aperfeiçoamento e se atualizando em outras áreas.

Quem não entender a tendência mundial de as empresas exigirem funções de assessoramento, está fora do mercado.

Ele precisa também tomar iniciativas para dar sequência às tarefas.

O secretário “de futuro” não trabalha mais para um determinado executivo, e sim para a empresa. O profissional não conduz sua carreira atrelado à do chefe. Quem ainda faz isso está perdendo mercado.



Conhecer o negócio da empresa, “seus produtos”, é fundamental. É necessário entender de administração, dominar outro idioma e saber tomar decisões.

Como se pode perceber, várias expectativas refletem uma mudança de perfil na profissão. A única forma de atender a essa demanda é procurar uma formação mais ampla.

O secretário dos anos 90 está se envolvendo mais no negócio da empresa. O executivo está delegando mais responsabilidades, exigindo mais do secretário, não se satisfazendo só com seu trabalho operacional. Os chefes já deixaram de passar tarefas que eles próprios podem fazer, como elaborar cartas, por exemplo. Em vez de ditar para o secretário, ele mesmo digita no processador de textos e distribui pelo correio eletrônico.

É preciso criar essa cultura do novo perfil do secretário no país. “Ainda é necessário um aprendizado maior, tanto dos profissionais quanto dos executivos, que têm uma tendência de centralizar todas as decisões”.

Tradicionalmente, os cursos para secretários abordavam apenas a parte técnica – como redação, atendimento telefônico e organização de agenda. Atualmente, com a mudança no perfil profissional, os programas envolvem áreas como marketing, contabilidade, finanças e matemática financeira, entre outras.

Administração de tempo e de conflitos, negociação e planejamento são outros temas de cursos que os secretários estão buscando.

Além da competência tecnológica, os profissionais vêm buscar uma troca de experiências com outros secretários, o que torna um fator motivacional constantemente renovado.

## PESQUISA REVELA A SECRETÁRIA DO FUTURO

Suas novas funções exigem mais organização, que conheça os clientes da empresa, decida corretamente, seja profissional. (Lúcia Casimiro – Jornal: O Estado de São Paulo)

Temos difundido em nossos seminários gerenciais a necessidade de existência do time Executivo/Secretária – uma relação de parceria que possa potencializar a produtividade.

Uma das alternativas para esse potencial vem de uma pesquisa que acabamos de realizar com 20 executivos (diretores e superintendentes de empresas privadas), procurando identificar os procedimentos e comportamentos que esperam da secretária.

Antes de mencionar os resultados da pesquisa é sempre bom lembrar que não devemos ter com a secretária a chamada expectativa ideal, isto é, esperar algo, não dizer o que efetivamente se espera e depois cobrar determinado tipo de ação.

A pesquisa revelou:

- A secretária deve fazer algo além do que foi solicitado. É o exercício do conceito de excelência. Atender apenas o que foi pedido não satisfaz, é necessário exceder.
- Comportamento antecipado em relação a crises é fundamental, pensar no problema como desafio, antes que ocorra.
- Mentalidade orientada para as soluções.
- Especialização, isto é, ser ótima naquilo que o executivo não é tão bom.
- Ter redação impecável, simpatia, administrar conflitos e dominar quase que totalmente a informática, etc.
- Que a delegação seja também solicitada pela secretária, que não aceite simplesmente a postura de esperar que ele se lembre de delegar algo. Exemplo: percebendo a sua falta de tempo para executar uma tarefa eu a elaborei e aguardo instruções sobre o que ainda não está bom. Sr. Fulano telefonou perguntando sobre ... e informei ... Tudo OK? As convocações, bem como todo o material para a reunião, inclusive a redação dos comunicados e relatórios estão prontos. Vamos necessitar de mais alguma coisa?
- Que, como e quando dizer não é fundamental para a secretária, inclusive para o próprio executivo, a melhor maneira de fazê-lo é evitar o uso do “não”. Transferir a solução do assunto para uma terceira pessoa, ela mesma resolve sem ter que chamar o executivo, deslocar o atendimento para outro dia, fazer com que os próprios interlocutores questionem suas urgências, etc.
- Ter uma visão global da organização é fundamental; saber quem faz o que, quem são os clientes, quais os planos para o ano que vem. Ao lado dessa cultura organizacional aparece também a necessidade de cultura geral. Lamentavelmente não se tem o hábito da leitura. Nos atemos aos livros técnicos, se o fizermos, ou até mesmo algumas revistas sobre o desenvolvimento profissional e pessoal. Num momento em que as empresas têm como meta a qualidade e produtividade, nada mais importante que a secretária leia, leia muito e principalmente tudo que for recomendado não só aos executivos, como também leituras referentes aos acontecimentos nacionais e mundiais. Costumamos ouvir a famosa desculpa: “é caro”. Sabemos que não é bem assim. A leitura enriquece a vida pessoal. Alguém já disse que é por meio dos livros que conseguimos nos rever.
- Ser especialista em produtos finais e acabados, isto é, aqueles que, se o executivo quiser, nem necessitará rever, estão prontos para serem remetidos ao destinatário.

- Restringir ao máximo os contatos no escritório relacionados a atividades sociais, familiares. Os executivos, de modo geral, se mostraram avessos a este comportamento.

Como se pode-se perceber, várias expectativas refletem uma mudança de perfil na profissão de secretária.

Essa mudança passa pela maior autonomia nas decisões, postura mais de assessora, mentalidade mais questionadora. É importante que esta não seja apenas uma mudança de nomenclatura, ou que as tarefas continuem as mesmas, talvez um verniz maior em algumas ações ou até uma pequena delegação de poderes. É sempre bom lembrar que cabe primordialmente ao executivo a responsabilidade de desenvolver a secretária.

Nossa pesquisa revelou que os que praticam esta responsabilidade têm parceiras mais eficazes.

CASIMIRO, Lúcia. Pesquisa revela a Secretária do Futuro. O Estado de São Paulo, São Paulo, 27 jul. 2013.

## Resumindo

Nesta lição, vimos importantes aspectos para o desempenho do profissional de secretariado na organização em que atua, desde questões legais, relativas à regulamentação da atividade secretarial, aos elementos do perfil do secretário.

Veja se você se sente apto a:

- explicar o histórico da profissão de secretariado;
- explicitar os aspectos legais relativos à regulamentação da atividade secretarial;
- explicar os elementos que compõem o perfil do secretário moderno;
- expor as atribuições secretariais.



Parabéns,  
você finalizou esta  
lição!

Agora  
responda  
às questões  
ao lado.

## Exercícios

**Questão 01** – A origem da atividade secretarial:

- a) data do século passado;
- b) data do início da Revolução Industrial;
- c) é antiga, tendo se iniciado com os escribas;
- d) é recente, tendo surgido neste século.

**Questão 02** – A atividade secretarial:

- a) não exige formação técnica;
- b) só exige formação técnica para determinadas áreas;
- c) exige formação técnica, mas não exige habilitação legal;
- d) exige formação técnica e habilitação legal.

**Questão 03** – A regulamentação da profissão determinou, inicialmente, que só poderiam ser consideradas secretárias (ou secretários) as pessoas que exercessem a profissão:

- a) há cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados;
- b) há cinco anos ininterruptos;
- c) há oito anos ininterruptos ou dez anos intercalados;
- d) há cinco anos ininterruptos ou vinte anos intercalados.

**Questão 04** – Quantas fases possui a carreira secretarial?

- a) Três: Júnior, Máster e Sênior.
- b) Duas: Máster e Sênior.
- c) Três: Júnior, Sênior e Executivo.
- d) Duas: Sênior e Executivo.

**Questão 05** – “Atua em nível de assessoramento, planejamento, organização e controle de tempo, de rotinas, de comunicação e de imagem.”

Essas são atribuições de qual secretário?

- a) Executivo.
- b) Júnior.
- c) Sênior.
- d) Qualquer secretário.