

## O perfil do profissional de secretariado executivo frente às organizações que praticam a responsabilidade social

### Executive secretariat professional profile front organizations that practice social responsibility

Mabia Camargo <sup>1</sup>  
Déris Warmuth <sup>2</sup>  
Edinéia Aparecida Maito <sup>3</sup>  
Juliane Sachser Angnes <sup>4</sup>

#### Resumo

As questões relacionadas à Responsabilidade Social estão sendo amplamente discutidas no meio empresarial, de comunicação, acadêmicas e na sociedade em geral. Esta pesquisa teve como objetivo principal analisar como o profissional de secretariado executivo pode contribuir para que uma organização possa adotar práticas de responsabilidade social, visando melhorar o comportamento de todos para as questões sociais e ambientais. Quanto à metodologia trata-se de pesquisa qualitativa de campo, que se utilizou de levantamento bibliográfico, pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas como principais técnicas de coleta de dados. Por sua vez, no processo

---

<sup>1</sup> Bacharel em Secretariado Executivo pela UNICENTRO, Mestre em Linguagem, Identidade e Subjetividade pela Universidade Estadual de Ponta Grossa-UEPG, Doutoranda do programa Interdisciplinar em Linguística Aplicada da UFRJ, professora Assistente A do Departamento de Secretariado Executivo da UNICENTRO, Brasil. Contato: [camargomabia@gmail.com](mailto:camargomabia@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduação em Letras Espanhol - Faculdades Campo Real, especialização em Formação de Professores para Docência no Ensino Superior na UNICENTRO, Mestranda em Educação na Universidade da Empresa - UDE (Montevideo/Uruguay), Professora de espanhol no curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO, Brasil-UFPR. Contato: [deriswarmuth@hotmail.com](mailto:deriswarmuth@hotmail.com)

<sup>3</sup> Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO, Brasil. Contato: [edineia\\_maito@hotmail.com](mailto:edineia_maito@hotmail.com)

<sup>4</sup> Graduação em Secretariado Executivo Bilíngue pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, Especialização em Linguística Aplicada pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, Mestrado em Letras - Linguagem e Sociedade pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, Doutorado em Educação pela Universidade Federal do Paraná – UFPR, Pós-Doutorado em Administração na Universidade Estadual de Maringá-UEM, Professora da Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO, Brasil. Contato: [julianeangnes@gmail.com](mailto:julianeangnes@gmail.com)

de análise dos dados ocorreu por meio da análise de conteúdo com abordagem qualitativa. Foi identificado por meio das entrevistas que esses profissionais estão buscando novos conhecimentos, e utilizando-se das habilidades e competências que compõem o perfil, para conscientizar por meio da comunicação os demais integrantes da organização, e como ponto essencial, demonstram a sensibilidade e a motivação pelas questões sociais que levam a organização a alcançar melhores resultados, garantindo assim, benefícios a sociedade e colaboradores. Ao aplicar essas características nas organizações, o profissional de secretariado precisa acima de tudo possuir motivação para garantir os interesses das organizações para que essas alcancem os seus objetivos.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Social; Responsabilidade Social Empresarial; Secretariado Executivo.

### **Abstract**

*Issues related to CSR are being widely discussed in business, communication, academic and society in general. This research aimed to examine how professional executive secretariat can help an organization to adopt socially responsible practices aimed at improving the behavior of all the social and environmental issues. Regarding the methodology it is qualitative field research, which was used for bibliographic, documentary research and semi-structured interviews as the main data collection techniques. In turn, the data analysis process occurred through content analysis with a qualitative approach. Was identified through the interviews that these professionals are seeking new knowledge, and using the skills and competencies that make up the profile to raise awareness through communication the other members of the organization, and how essential point, demonstrate the sensitivity and motivation the social issues that lead the organization to achieve better results, thus ensuring benefits to society and employees. By applying these features in organizations, professional secretarial needs above all have motivation to ensure the interests of these organizations to achieve their goals.*

**Key words:** Social Responsibility; Corporate Social Responsibility; Executive Secretarial.

## **1 Introdução**

As questões relacionadas à Responsabilidade Social estão sendo amplamente discutidas no meio empresarial, de comunicação, acadêmico e na sociedade em geral. Praticar ações de responsabilidade social tornou-se uma forma de competitividade entre as empresas do mercado, as que buscam esse diferencial acabam se tornando modelo, pois a sociedade está cada vez mais informada e exigente sobre tais questões. (ANDRADE, 2002; BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009; ABONG, 2010; RITS, 2013)

Nesse contexto, torna-se relevante ressaltar que o profissional de secretariado executivo, ao longo dos tempos passou a incorporar novas competências para atuar no mercado de trabalho, prestando assessoria direta aos gestores nas várias áreas das

empresas, atuando no âmbito das organizações como facilitador das informações, por meio de um papel multidisciplinar. Para Nonato Junior (2009, p. 32), “o aparato técnico, tático e estratégico do profissional de Secretariado Executivo se reformulou nas últimas décadas, passando a entender de novas tecnologias e atender as demandas do mercado”.

Dessa forma, o profissional de Secretariado Executivo pode utilizar-se das ferramentas e das novas tecnologias, desenvolvendo assim habilidades e conhecimentos necessários para participar ativamente das questões sociais das empresas. Com isso, poderá proporcionar o desenvolvimento de boas práticas de gestão para atingir melhores resultados, visando sempre atitudes que beneficiem de forma duradoura a sociedade como um todo.

Para tanto, objetivo geral deste estudo propõe-se em analisar como o profissional de secretariado executivo pode contribuir para que uma organização possa adotar práticas de responsabilidade social, visando melhorar o comportamento de todos para as questões sociais e ambientais. Sob tal enfoque, foram traçados objetivos específicos da pesquisa: a) analisar quais são os atributos necessários a esses profissionais para que os mesmos sejam capazes de assessorar as organizações nas questões sobre responsabilidade social; b) traçar o perfil dos profissionais de Secretariado que possuem conhecimento sobre as questões de comportamento, questões sociais e ambientais nas empresas pesquisadas.

Destaca-se, ainda, que a pesquisa realizada teve limitações no âmbito da pesquisa bibliográfica, utilizando-se de referências disponíveis e selecionadas pelos pesquisadores, mas não pretendendo dar conta de todo universo publicado referente a Responsabilidade Social no Brasil.

## **2 Responsabilidade Social Empresarial: Aspectos Básicos**

Com o passar dos anos, o advento da globalização e a descoberta de novas tecnologias, ocasionaram muitas transformações que afetam diretamente a forma como as empresas trabalham. Todas essas mudanças fizeram com que a sociedade passasse a ter mais acesso aos verdadeiros problemas ocasionados pelas empresas, passando a exigir uma postura mais madura e consciente das mesmas.

Até pouco tempo o único objetivo das empresas era o lucro imediato, diante dessas mudanças as empresas precisaram incorporar novos objetivos que pudessem beneficiar não somente a empresa, como também a sociedade, o meio ambiente, os clientes, enfim buscar soluções para cada tipo de problema que possa ser ocasionado devido à maneira de trabalhar das empresas. “Cada vez mais as pessoas em todo o mundo começam a se inteirar dos graves problemas que afetam o planeta e que colocam em perigo a sua sobre vida.” (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009, p. 215). Cada pessoa passa a ter um envolvimento maior com questões que tragam maiores benefícios para todos e, dessa forma, acabam fiscalizando como as empresas estão trabalhando para diminuir os danos causados ao ser humano e ao meio ambiente.

Para Barbieri e Cajazeira (2009, p. 25), surgem novos questionamentos sobre a responsabilidade social das empresas, como preocupações com o bem-estar humano, com o meio ambiente, e também com a capacidade de influência das empresas. Ainda segundo o mesmo autor, a preocupação das empresas em se tornarem socialmente responsáveis não é uma onda passageira, pois mais e mais pessoas fiscalizam de perto

os resultados dessas ações. Tais preocupações crescem a cada dia e novos pontos são observados, levando em conta que todos os envolvidos precisam ter conhecimento sobre o assunto para que possam fazer os questionamentos necessários.

Existem vários conceitos e definições sobre a Responsabilidade Social, que retratam como deve ser uma empresa socialmente responsável. De acordo com Barbieri e Cajazeira (2009, p. 137), “é a forma como a empresa orienta sua gestão para obter resultados econômicos, sociais e ambientais, seria a Responsabilidade Social um meio para alcançar a sustentabilidade empresarial.” Segundo o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2013)<sup>5</sup>, Responsabilidade Social:

[...] é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Conforme afirma Melo Neto e Froes (2001), as práticas de ações de responsabilidade social demonstram respeito e estímulo à cidadania corporativa, a responsabilidade social e a cidadania empresarial estão diretamente associados, pois a responsabilidade social busca estimular o desenvolvimento do cidadão e fomentar a cidadania individual e coletiva, e as ações de responsabilidade social se estendem a todos que fazem parte da sociedade, os indivíduos, o governo, as empresas, grupos sociais, movimentos sociais, igreja, partidos políticos e outras instituições, sendo a responsabilidade social uma prática coletiva, mobilizadora, pois valoriza a cidadania, promove a inclusão social e restaura a civilidade.

Ao mesmo tempo em que se fala de responsabilidade social, outro tema torna-se necessário colocar em discussão, o desenvolvimento sustentável que se preocupa com as questões presentes e com as gerações futuras. “Os problemas relativos aos interesses das gerações futuras são centrais para o movimento do desenvolvimento sustentável, que é um dos pilares da nova ética planetária”. (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009, p. 42).

As empresas deixaram de usar a Responsabilidade Social apenas como uma postura perante a sociedade, pois ela trabalha junto com o desenvolvimento sustentável para poder amparar tanto questões sociais como ambientais, deixando um futuro limpo para as gerações vindouras.

A Norma Regulamentadora ISO 26000 que trata da Responsabilidade Social, traz os conceitos de Responsabilidade Social e de Desenvolvimento Sustentável, esses dois termos têm relação entre si:

Desenvolvimento Sustentável: refere-se a satisfazer as necessidades do presente dentro dos limites ecológicos do planeta sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprir suas próprias necessidades.

Responsabilidade Social: tem como foco a organização e refere-se às responsabilidades da organização para com a sociedade e o meio ambiente,

---

<sup>5</sup> O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma OSCIP cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável. (INSTITUTO ETHOS, 2013)

está ligada ao desenvolvimento sustentável. (NORMA REGULAMENTADORA ISO 26000, 2009, p. 22)

As empresas podem relacionar os dois temas em seus projetos sociais, pensar em ações de responsabilidade social que ao mesmo tempo em que trazem benefícios para a organização, para a sociedade, para seus funcionários, também pensando nos benefícios para as gerações futuras, refletir no presente sem comprometer o futuro.

### **3 O Profissional de Secretariado Executivo e a Assessoria**

Com as grandes mudanças ocorridas ao longo das duas últimas décadas, principalmente com a globalização, o mercado profissional passa a exigir maiores atribuições dos profissionais, moldando assim novos perfis, que estarão atuando de forma mais comprometida com as organizações. De acordo com Santos e Caimi (2009, p. 25), com a globalização o profissional de secretariado passa a ter várias atribuições no cenário competitivo das organizações. Ainda nesse sentido Veiga (2007) acrescenta que muitas das mudanças que ocorreram com a globalização acabaram resultando em transformações no meio empresarial. Com isso, o mercado passou a exigir novos padrões para os profissionais atuantes no mercado, fazendo com que as organizações busquem profissionais qualificados em curto período de tempo acompanhando o ritmo acelerado das mudanças.

Seguindo esse ritmo de mudanças, os profissionais de Secretariado Executivo passam a buscar novas formas para se desenvolver profissionalmente conquistando espaço no mercado competitivo, podendo atuar nas organizações de forma responsável e qualificada. Ainda segundo Veiga (2007), o profissional de secretariado executivo precisa estar atento às mudanças ao seu redor, sendo capaz de identificar e interpretar quais são as exigências do mercado de trabalho.

De acordo com Santos e Caimi (2009, p. 25), hoje as organizações demandam profissionais que participem do gerenciamento das informações, documentos e pessoas, que possam contribuir de forma a melhorar as relações interpessoais, que possuam dinamismo e flexibilidade, automotivação, enfim, que desempenhem um papel de assessoria no contexto organizacional. Nesse sentido, o profissional de Secretariado Executivo passou a investir em conhecimentos, buscando uma formação sólida, estando sempre atualizado, garantindo além dos conhecimentos práticos o embasamento científico, podendo agregar valores e desenvolver suas habilidades e competências a favor da organização.

Segundo Veiga (2007), o profissional de secretariado executivo passou a adequar os seus conhecimentos, suas competências e habilidades para poder desempenhar suas atividades com segurança e profissionalismo, pois as responsabilidades passaram a crescer por isso a necessidade de se aperfeiçoar cada vez mais para se adequar ao mercado de trabalho.

Por sua vez, Nonato Júnior (2009, p. 202) afirma que,

Constitui-se como dever fundamental do profissional de secretariado procurar informar-se de todos os assuntos a respeito da profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades. Assim, verifica-se que a obtenção e uso da informação, bem como sua forma de abordagem, são exaltados como dever e indispensável ao profissional da área.

O profissional da área da assessoria passou a estar mais próximo das funções gerenciais realizando assessoria de forma eficiente, participando e ajudando nas tomadas de decisões juntamente com os gestores da organização, atuando de forma mais significativa e tendo o reconhecimento por suas atividades, pensando na empresa como um todo, investindo em aprendizado contínuo para ajudar a organização a alcançar seus objetivos. Segundo Mata (2009, p. 224), “o profissional de secretariado executivo ao atuar ao lado dos centros decisórios da empresa precisa ter um perfil de gerador de resultados, tendo consciência que pode gerar resultados indiretamente.”

Dessa maneira, Santos e Caimi (2009, p. 37) afirmam que o profissional passa a atuar como assessor e agente executor do processo decisório, gestor, exercendo funções gerenciais, empreendedor, consultor, utilizando seus conhecimentos para criar estratégias para aumentar as vantagens competitivas. Em complemento, Nonato Júnior (2009, p. 157) traz que,

O trabalho empírico do profissional de secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual, ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário de destaca como assessor interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais.

O profissional de Secretariado Executivo exerce suas funções de assessoria colocando em prática seus conhecimentos, tendo qualificação e comprometimento com suas atividades, atuando de forma satisfatória, desenvolvendo seus conhecimentos técnicos, conhecimentos científicos e emocionais, estando atento às mudanças tecnológicas, tendo um profundo conhecimento da organização da qual faz parte, buscando novos meios de aperfeiçoamento, estando preocupado com a sociedade em geral.

Segundo Nonato Junior (2009), a assessoria está distribuída em quatro eixos básicos como: *assessoramento* (assessoria operacional – técnica e tática); *assessoraxe* (assessoria executiva ou assessoria de gestão); *assessorística* (assessoria ao trabalho intelectual) e *assessoria aberta* (assessoria aberta – interdisciplinar, multidisciplinar, pluridisciplinar e transdisciplinar).

Em se tratando de assessoria na área de responsabilidade social neste estudo, pode-se perceber que a forma de assessoria desenvolvida é a *assessorab* (assessoria aberta), pois ainda segundo Nonato Junior (2009) a *assessorab* envolve todas as práticas secretariais, pois estabelecem relações entre as assessorias e outras áreas do conhecimento. Cabe destacar que esta forma de assessoria não é a única voltada para a área secretarial, todavia, nesta pesquisa, o direcionamento adotado parte da concepção proposta por Nonato Júnior (2009).

As mudanças ocorridas ao longo dos tempos no perfil dos profissionais das assessorias demonstram a preocupação para trabalhar mais afundo nas diversas áreas das organizações, desenvolvendo suas habilidades e competências, adquirindo experiências e facilitando os processos no ambiente organizacional.

Pensando em ações de responsabilidade social, esse profissional pode contribuir de forma significativa para que projetos e ações de responsabilidade social possam ser desenvolvidos na organização, pois o mesmo possui em seu perfil as habilidades e

competências necessárias para participar do desenvolvimento de ações e projetos, identificando fatores de melhorias para a organização, utilizando a comunicação interna e externa para facilitar o controle e planejamento dos processos de gestão. Conforme destaca Durante (2009, p.139), o secretário projeta ações, delinea objetivo, define prioridades e prazos, e a metodologia a ser adotada, e ainda coloca em prática o planejamento. Além de possuir as ferramentas e habilidades para participar de projetos e ações, é executivo é conhecedor do todo da organização, possui acesso às informações importantes, atua como agente facilitador dos processos dentro da organização é a ponte entre todos os colaboradores.

O Secretário Executivo tem uma atuação polivalente ocupando um papel altamente estratégico na atual estrutura organizacional. Atuando ao lado do poder decisório e gerenciamento e monitorando processos, procedimentos, sendo elemento de ligação entre os times e equipes, como foco para resultados, passa a atuar como um agente facilitador de todos os processos organizacionais, o que lhe demanda educação continuada e constante aprimoramento profissional (MATA, 2009, p. 221).

Dessa maneira, tendo o profissional de Secretariado Executivo todas essas habilidades e ferramentas ele pode adotar perfil de colaborador para as questões de responsabilidade social e fazer com que suas atitudes sejam seguidas pelos demais membros da equipe, permitindo que os mesmos tenham conhecimento sobre tais questões e possam seguir de forma satisfatória.

Fomentar a responsabilidade social e a conduta ética é indispensável para o desenvolvimento das áreas de conhecimento, pois tal responsabilidade se fundamenta em uma epistemologia crítica que situa o secretário como agente ativo e criativo dos muitos processos humanos que cercam seu trabalho. (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 108)

O profissional que trabalha com a assessoria é o agente que participa de todos os processos da organização, esse profissional pode desenvolver suas habilidades a fim de contribuir para os objetivos da organização, pois conforme destaca Mata (2009, p. 232) o comportamento do secretário executivo é capaz de inspirar novos comportamentos de departamentos ou setores, assimilando novas ideias e aderindo a atitudes positivas.

#### **4 Metodologia**

Este estudo trata-se de uma pesquisa de campo que busca analisar como o profissional de secretariado executivo pode contribuir para que uma organização possa adotar práticas de responsabilidade social, visando melhorar o comportamento de todos para as questões sociais e ambientais. O foco do estudo foram cinco empresas na cidade de Guarapuava-PR, escolhidas levando em consideração aquelas que desenvolvem algum tipo de ação ou projeto relacionado às questões de responsabilidade social.

O estudo teve como base a metodologia de fins descritivos e documentais. Foram realizadas, durante a pesquisa em campo, três fases de investigação, sendo primeiramente o estudo bibliográfico, na sequência a pesquisa documental para a análise dos documentos oficiais da profissão de Secretariado Executivo, e por fim a

## O perfil do profissional de secretariado executivo frente às organizações que praticam a responsabilidade social

pesquisa de campo na qual foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com cinco profissionais formadas em Secretariado Executivo atuantes em Guarapuava. Tais entrevistas foram gravadas com o consentimento das entrevistadas para posterior transcrição das mesmas, possibilitando assim melhor análise do conteúdo das falas.

Cabe ressaltar ainda que os nomes com que as entrevistadas foram categorizadas na pesquisa são fictícios, como forma de preservação da identidade dos sujeitos de pesquisa.

Na primeira etapa foi construído o referencial teórico da pesquisa, o qual abordou a temática da Responsabilidade Social e as competências do profissional de secretariado. Na segunda fase foram analisados os documentos oficiais da profissão de Secretariado Executivo, como a Lei 7377/85 que rege a profissão, o Código de Ética da profissão de 1985 e as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo (BRASIL, 2005).

Para a coleta de dados, terceira fase, utilizou como estratégia a realização de entrevistas semi-estruturadas com profissionais da área de Secretariado Executivo que trabalham em empresas que praticam a Responsabilidade Social na cidade de Guarapuava-PR, a fim de verificar como é o perfil desses profissionais e quais as percepções relativas às questões sociais da empresa em que trabalham.

O roteiro das entrevistas foi elaborado com perguntas referente às questões sociais que as empresas praticam, mas principalmente procurando evidenciar o perfil dos profissionais de secretariado executivo nessas organizações. Cabe destacar, que a escolha dessas profissionais deu-se de forma direcionada para empresas que possuem em sua política interna programas de responsabilidade social.

Dessa maneira, a forma de análise dos dados foi documental triangulada com a análise discursiva de conteúdo. Ou seja, após a análise dos registros obtidos, fez-se o agrupamento das falas de acordo com as categorias assessoria, habilidades e competências, evidenciando assim uma melhor visão do que as entrevistadas acreditam sobre o perfil do profissional de secretariado executivo e possibilitando fazer o paralelo entre as entrevistas, a pesquisa documental e o referencial teórico.

### 5 Discussão e Análise dos Dados

As empresas as quais se realizaram as entrevistas estão localizadas na cidade de Guarapuava, interior do Estado do Paraná, possuem ramos de atuação distintos como prestação de serviços e educacional, com médio e grande porte. As empresas possuem as seguintes práticas de Responsabilidade Social, conforme apresentadas no Quadro 1.

<b>Empresas</b>	<b>Ações ou projetos de responsabilidade social</b>
<b>Empresa 1</b>	Docente que ministra aulas em uma Instituição pública de ensino sobre o tema responsabilidade social.
<b>Empresa 2</b>	Ações voltadas para a comunidade: artesanato, arrecadação de roupas para comunidade, cursos profissionalizantes.
<b>Empresa 3</b>	Preservação do meio ambiente, promoção de cidadania, valorização da cultura, incentivo ao esporte.

**O perfil do profissional de secretariado executivo frente às organizações que praticam a responsabilidade social**

<b>Empresa 4</b>	Ponto de coleta de óleo de cozinha, apoia projetos envolvendo incentivo à educação das crianças, realiza coleta de papéis para reciclar, arrecadação de lacres, medicina preventiva, ações pensando nos colaboradores.
<b>Empresa 5</b>	Incentivo a cultura, academia para terceira idade, projetos voltados à população, fisioterapia para terceira idade, acompanhamento para crianças com dificuldades de aprendizagem, incentivos ao esporte.

QUADRO 1 : AÇÕES DESENVOLVIDAS PELAS EMPRESAS ESTUDADAS  
 FONTE: DADOS DA PESQUISA (2013)

Os profissionais de secretariado entrevistados são do sexo feminino, idade entre trinta e quarenta e cinco anos, são todas bacharéis em secretariado e atuam nas empresas há mais de cinco anos. Os nomes das entrevistadas e das respectivas empresas foram mantidas no anonimato, sendo apresentadas no Quadro 2 com nomes fictícios.

Entrevistadas	Gênero	Idade	Estado Civil	Formação	Instituição
Carla	Feminino	30 a 40 anos	casada	Secretariado Executivo	UNICENTRO
Mariana	Feminino	Acima de 40 anos	solteira	Secretariado Executivo	PUC/CURITIBA
Beatriz	Feminino	30 a 40 anos	casada	Secretariado Executivo	FACULDADE CAMPO REAL
Mônica	Feminino	Acima de 40 anos	casada	Secretariado Executivo	FACULDADE CAMPO REAL
Denize	Feminino	30 a 40 anos	solteira	Secretariado Executivo	UNICENTRO

QUADRO 2: PERFIL DAS ENTREVISTADAS  
 FONTE: DADOS DA PESQUISA (2013).

Das cinco profissionais, três atuam diretamente com os projetos de responsabilidade social nas empresas em que trabalham, sendo uma de forma voluntária, uma coordenando os projetos juntamente com os diretores da empresa e uma assessorando o desenvolvimento dos projetos para uma empresa terceirizada. Uma profissional entrevistada é docente em uma instituição pública de ensino superior e atua ministrando aulas da disciplina de responsabilidade social, tendo o conhecimento sobre o assunto.

Para melhor compreender as entrevistas, foi elaborado o Quadro 3, contendo os principais destaques realizados pelas entrevistadas. Dessa maneira, é possível verificar como o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir para as questões sociais das empresas.

Nome	Contribuição do Profissional de Secretariado Executivo para as ações de Responsabilidade Social nas empresas onde atua?	Importância da inserção do Profissional de Secretariado Executivo nos projetos de Responsabilidade Social nas empresas	Habilidades e competências suficientes para assessoria em projetos de Responsabilidade Social nas empresas
------	---	--	--

**O perfil do profissional de secretariado executivo frente às organizações que praticam a responsabilidade social**

Carla	<p>Informação</p> <p>Comprometimento e criatividade</p>	<p>Suma importância pois detém as informações</p> <p>Pode incentivar outras pessoas a participar dos projetos.</p>	<p>Contato próximo com as pessoas, próximo dos centros decisórios, intermediar situações</p> <p>Mostrar o trabalho, as ações, fazer com que os outros vejam o nosso real valor e passem a nos respeitar .</p>
Mariana	<p>Conhecendo todo da empresa</p> <p>Proativa, prestativa, criatividade</p>	<p>Muito importante, pois participa do todo da organização</p> <p>A secretária tem o poder de conversar com o pessoal sobre essas ações .</p>	<p>Assessorando, coordenando, incentivando</p> <p>Mostrar a sua motivação e empolgação, e depois incentivar os outros.</p>
Beatriz	<p>Elo de comunicação</p> <p>Perspicácia de observar a necessidade de melhoria</p>	<p>Instrumento importante na política de responsabilidade social</p> <p>Elo de propagação das políticas de responsabilidade social , pode propor a empresa o desenvolvimento</p>	<p>Assessorar, propor melhorias</p> <p>Esse profissional conhece um pouco de todas as áreas, e isso facilitaria no apoio, bem como na implementação e divulgação das políticas de responsabilidade social na própria empresa e na comunidade onde está inserida.</p>
Mônica	<p>Tomada de decisão, percepção, ideias</p> <p>Interesse em buscar novas soluções</p>	<p>Importante pela consciência e reconhecimento da profissão</p> <p>Por ele deter todas as informações, ele pode direcionar essas informações com o objetivo de conscientizar as pessoas, a empresa, os gerentes, os colaboradores.</p>	<p>Organização, administração do tempo, comunicação, escrita, profissional que tem o conhecimento de todas as áreas da empresa, direcionar informações</p> <p>Utilizando sua motivação para conseguir mais pessoas envolvidas, buscar parcerias para desenvolver projetos, sugerir, orientar, dar ideias, comprometimento e iniciativa.</p>
Denize	<p>Direcionar, atuar como gestor</p> <p>Motivação, criatividade, empenho nas atividades.</p>	<p>Importante pois auxilia na tomada de decisão</p> <p>Pode também promover ações voltadas para a área de comunicação, através de palestras, informando sobre os projetos que a organização está engajada,</p>	<p>Responsabilidade, a iniciativa, utilizar da boa comunicação, dinamismo, busca de soluções.</p> <p>Assessorar na construção e desenvolvimento dos projetos, organizando palestras para conhecimento da comunidade, organizando eventos referentes aos projetos de responsabilidade social.</p>

QUADRO 3 : SÍNTESE DAS ENTREVISTAS  
 FONTE: DADOS DA PESQUISA (2013)

As entrevistadas foram questionadas sobre como os profissionais de secretariado executivo podem contribuir para as ações de Responsabilidade Social nas empresas onde atuam, nota-se que, as profissionais demonstram conhecimento sobre o assunto e

as ações necessárias para o desenvolvimento das práticas de responsabilidade social. Para tanto, as profissionais utilizam-se da informação e do conhecimento da empresa para tornar-se o elo facilitador no processo informacional entre os indivíduos participando no processo de tomada de decisão, agregando novas percepções e ideias, direcionando seu trabalho de gestor.

Conforme afirma Mata (2009, p. 224), o perfil do profissional de secretariado executivo que atua ao lado dos centros decisórios da empresa é um perfil de gerador de resultados, e esse profissional deve ter consciência de que pode gerar resultados indiretamente. Reiterando ainda Portela e Schumacher (2006) afirmam que o novo perfil do profissional de secretariado executivo deve preocupar-se com o todo empresarial, produtividade, lucro da empresa, ser polivalente, negociador, programador de soluções, com iniciativa, participativo, estabelecer limites, conhecer os problemas do país e do mundo, pró-ativo, conhecer de tecnologia, se preocupar com a competitividade, entender mudanças e conflitos.

Quando questionadas sobre qual é a importância da inserção do profissional de Secretariado Executivo nos projetos de Responsabilidade Social nas empresas:

*Primeiro pela própria consciência que todos nós devemos ter com relação ao próximo e ao meio, e em segundo pela importância da profissão mesmo que deve ser divulgada, e quanto mais áreas esse profissional puder atuar melhor será para o reconhecimento da profissão. (Carla, secretária e docente)*

*Pode, primeiro pode nós fomos preparados para ser um profissional multifuncional, na verdade nós assumimos vários papéis dentro da empresa como articuladores, como tomadas de decisões auxiliando executivos, e também pode assumir junto às organizações a responsabilidade social, esse profissional está apto a fazer qualquer coisa dentro de uma organização, desde direcionar, organizar eventos para esses fins ou também auxiliar um executivo, muitas vezes escrever projetos na área que pode contribuir dentro da organização, então ele pode trabalhar tanto assessorando como organizando mesmo esses projetos. (Denize, secretária empresa 5)*

Nesse sentido, Portela e Schumacher (2006, p. 33 e 45) destacam que o profissional de secretariado executivo diante do seu novo perfil, é o assessor responsável por várias atividades organizacionais, passando a assumir novas responsabilidades na organização, exercendo suas tarefas com credibilidade, e que a responsabilidade social passa a se tornar importante para que esse profissional ao atuar como assessor, possa manter-se informado dessas questões em constante crescimento.

O próximo questionamento foi se as entrevistadas acreditam que o profissional de Secretariado Executivo possui habilidades e competências suficientes para assessorar em projetos de Responsabilidade Social nas empresas? Quais seriam essas habilidades? Na fala das entrevistadas é possível observar as habilidades necessárias para o perfil do profissional destacadas com maior ênfase: “contato com as pessoas, próximo dos centros decisórios, intermediar situações, assessorar, coordenar, direcionar, incentivar, propor melhorias, administrar o tempo, possuir boa comunicação e escrita, direcionar informações, possuir iniciativa, dinamismo e buscar soluções”. Essas habilidades e competências são encontradas nas Diretrizes Curriculares para os cursos de Secretariado Executivo, onde as mesmas enfatizam a capacidade de articulação, domínio das funções

## O perfil do profissional de secretariado executivo frente às organizações que praticam a responsabilidade social

---

gerenciais, assessoria administrativa e iniciativa, criatividade e inovação característica desses profissionais (BRASIL, 2005).

Um novo questionamento se deu com relação ao destaque no perfil do profissional de Secretariado Executivo como assessor de projetos de Responsabilidade Social:

*Tem que ser proativa, prestativa, criatividade, esse profissional por já ter esse perfil consegue trabalhar nas várias áreas da empresa, pois consegue administrar as ações da mesma forma trabalha no dia a dia. (Mariana, secretária empresa 2)*

*A característica que considero essencial no profissional executivo quanto às políticas de responsabilidade social é a perspicácia de observar a necessidade de melhoria de todos os envolvidos no processo da empresa, desde os colaboradores aos fornecedores. (Beatriz, secretária empresa 3)*

*O profissional precisa ter comprometimento e criatividade ao mesmo tempo, para poder atender ambas as partes, tanto diretoria, colaboradores, como pessoal externo. (Mônica, secretária empresa 4)*

É possível observar nas falas o enfoque nas características essenciais do perfil do profissional de secretariado executivo como assessor de projetos de responsabilidade social: possuir comprometimento, criatividade, proatividade, observar necessidade de melhorias, motivação, empenho nas atividades, concordando com os autores Portela e Schumacher (2006) onde destacam que esse profissional possui uma visão generalista, habilidades de aplicação de novas tecnologias, funções gerenciais, pensamento estratégico, comunicação eficaz, iniciativa, criatividade, flexibilidade, autonomia, senso ético, compreensão do meio social político, econômico e cultural.

E finalmente foram questionadas sobre o tema da responsabilidade social sendo um tema relativamente novo, como elas acreditam que o profissional de secretariado executivo poderá participar mais ativamente nesse processo dentro das organizações? De que forma?

*[...] utilizando a motivação para conseguir mais pessoas envolvidas, o compromisso com o outro, buscar parcerias para desenvolver projetos, sugerir, orientar, dar ideias, e para que esses programas possam dar certo é preciso comprometimento, formar grupos de pessoas para agir, buscar as pessoas certas para esses trabalhos, participação, comprometimento, iniciativa. (Carla, secretária e docente)*

*Mostrar como é importante tanto a profissão como as ações de responsabilidade social, primeiramente mostrar a sua motivação e empolgação, e depois incentivar os outros. (Mariana, secretária empresa 2)*

*[...] esse profissional pode assessorar na construção e desenvolvimento dos projetos, organizando palestras para conhecimento da comunidade, divulgando, organizando eventos referentes aos projetos de responsabilidade social. (Denize, secretária empresa 5)*

Segundo Sabino e Rocha (2004), o profissional de Secretariado Executivo é parte integrante da sociedade e por isso precisa incorporar uma postura solidária para

incentivar ações que integrem a empresa para uma gestão socialmente responsável, para isso utiliza-se do planejamento, capacidade de observação do ambiente, podendo desenvolver programas para ações sociais, incentivando os colaboradores a participar como voluntários, garantindo assim o engajamento da organização para tais questões.

Ao analisar todas as falas das entrevistadas é possível destacar várias competências e habilidades indispensáveis para o perfil do profissional de secretariado executivo, e concordando com as falas das entrevistadas Veiga (2007) destaca essas habilidades como: ter uma visão global de toda a organização, estar comprometida com o resultado do trabalho e com a missão da organização, saber administrar o tempo, saber se comunicar, saber tomar decisões, ser dinâmica, ser flexível, ser polivalente, ser proativa, ter capacidade de liderança, administrar conflitos, assessorar vários chefes, habilidade para trabalhar em equipe, inteligência emocional.

Neste sentido, foi possível diagnosticar no discurso das entrevistadas que, resumidamente, os aspectos comportamentais ou habilidades humanas e competências dos profissionais de secretariado executivo nas organizações pesquisadas devem ser: *tomador de decisões, administrador de conflitos, delegação, eficiência, perceptividade, criatividade, motivação, negociador, empreendedor, comunicador, flexível e que domina tecnologias.*

Por sua vez, no que se refere aos aspectos comportamentais ou habilidades humanas e competências complementares, as entrevistadas apresentaram: *agente facilitador, lealdade e discrição. Conhecimento da empresa e da cultura geral, coleta de informações, dinamismo, comprometimento com a empresa, polivalência e iniciativa.*

Assim sendo, tais características citadas pelas entrevistadas corroboram com a pesquisa realizada por Cordeiro (2009), quando destaca que as características mencionadas acima são essenciais para o bom desempenho do profissional da área da assessoria, habilidades e competências indispensáveis para que o mesmo possa contribuir de forma satisfatória para a organização na qual trabalha.

## 6. Considerações Finais

Por meio da pesquisa se pode tomar ciência das habilidades e competências necessárias ao perfil do profissional de secretariado executivo para realizar a assessoria no contexto da responsabilidade social praticada pelas organizações. Dito de outra forma, por meio da pesquisa em campo, foi possível perceber que as organizações estão cada vez mais preocupadas com as questões relacionadas à responsabilidade social, e também exigentes quanto aos profissionais atuantes no mercado.

Com relação ao profissional de secretariado executivo, foi identificado a partir das entrevistas que esses profissionais estão buscando novos conhecimentos, e utilizando-se de suas habilidades e competências que compõem o perfil, buscam conscientizar por meio da comunicação os demais integrantes da organização, e como ponto essencial demonstram a sensibilidade e a motivação pelas questões sociais que levam a organização a alcançar melhores resultados, e garantindo benefícios a sociedade e colaboradores.

Conforme descrição das entrevistadas, as seguintes habilidades e competências foram citadas: *tomada de decisão, saber do todo da empresa, ter contato com as pessoas, estar próximo dos centros decisórios, intermediar situações, utilizar-se de informações, possuir novas percepções e ideias, assessorar, ser o elo entre todos,*

## O perfil do profissional de secretariado executivo frente às organizações que praticam a responsabilidade social

---

*multifuncional, direcionar, coordenar, organizar, administrar o tempo, saber se comunicar, possuir boa escrita, ser proativa, possuir criatividade, observar e buscar melhorias, ter comprometimento, propagar ideias e conhecimento, ter motivação, empolgação, iniciativa, respeito.*

Ao desenvolver esse perfil nas organizações, o profissional de secretariado executivo precisa acima de tudo possuir motivação para garantir os interesses das organizações para se alcançar os objetivos.

Portanto, conclui-se que muitas outras pesquisas ainda podem ser realizadas sobre o envolvimento do profissional de secretariado executivo com as questões de responsabilidade social, pois esse tema é muito discutido atualmente e pouco explorada por profissionais da área secretarial, e esse profissional está cada vez mais buscando aprimoramentos para atender as demandas do mercado para contribuir de forma satisfatória nas várias áreas das organizações.

### Referências

ABONG. **ONGs no Brasil**: perfil das associadas à Abong: tabelas orçamento. São Paulo: 2010. Disponível em: [www.abong.org.br](http://www.abong.org.br) Acesso em: 20 jul. 2013.

ANDRADE, M. G. V. **Organizações do terceiro setor**: estratégias de captação de recursos junto às empresas privadas. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

BARBIERI, José Carlos; CAZAJEIRA, Jorge Emanuel Reis. **Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável**: da teoria à prática. São Paulo: Saraiva, 2009.

BRASIL. **Código de Ética da Profissão de Secretariado Executivo**. Publicado em 7 de junho de 1989 no Diário Oficial da União, 1989.

CORDEIRO, Roselaine de Lima. **Competências complementares**: secretário executivo e administrador, 2009. Trabalho final de graduação em secretariado executivo bilíngue –Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo, 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Parecer nº. CES/CNE 0102, de 11 de março de 2004. Aprova as diretrizes curriculares nacionais ao curso de Secretariado Executivo. (2005).

DURANTE, Daniela Giaretta (Org). **A pesquisa em secretariado**: cenários, perspectivas e desafios. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2012.

BRASIL. Lei nº. 7.377 de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências, 1985.

DURANTE, D. G. (Org). **Gestão secretarial**: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Ed. Universidade Passo Fundo, 2009.

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza, CE: Expressão Gráfica, 2009.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José (Orgs.). **Gestão Secretarial**: o desafio da visão holística. Cuiabá: Adeptus, 2009.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do secretariado executivo**. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2006.

RITS. **Rede de informação para o terceiro setor**. Disponível em: [www.rits.org.br](http://www.rits.org.br). Acesso em 19 ago.2013.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Cassia Viviane dos; CAIMI, Flávia Eloisa *in* DURANTE, D. G. (Org). **Gestão secretarial**: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Ed. Universidade Passo Fundo, 2009.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado**: técnicas e comportamento. 2ª Ed. São Paulo: Érica, 2007.