

O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO MEDIADOR DE CONFLITOS

Helton Rafael Ferreira do Nascimento¹

Resumo: Esse artigo tem por finalidade conduzir os seus leitores a uma reflexão sobre a atuação do profissional de Secretariado Executivo - SE, enquanto mediador de negociação e solução de conflito, no intuito de atenuar as desavenças existentes. Sua Problemática consiste em difundir a amplitude de atuação do Secretário Executivo, ressaltando suas características profissionais, entre elas a de negociador e solucionador de conflitos, conduta que condiz com as perspectivas cotidianas de todo ambiente empresarial, por se fazer necessário à intervenção de um profissional capaz de apaziguar as diferenças que possam surgir. A justificativa desse estudo é direcionar o Secretário Executivo acerca desse campo, vislumbrando sua multiplicidade de atuação, proporcionando uma reflexão sobre o empenho que esses profissionais possuem, devido ao seu nível de competência, habilidade, conhecimentos, atitudes, e produtividade nos serviços realizados, insumos estratégicos que garantem o bom êxito organizacional. Sobre os procedimentos metodológicos adotados nessa pesquisa, optou-se pelo método dedutivo-explicativo, procurando identificar os fatores foram determinantes para a sua elaboração. Conclui-se que no atual panorama em que as organizações competem é necessário que os profissionais atendam às expectativas do mercado global, buscando sempre manter a excelência profissional. Desse modo, o SE deve estar habilitado para atuar nas diversas circunstâncias laborais, atendendo os pré-requisitos exigidos pelas organizações, planejando e gerenciando estrategicamente os objetivos a serem alcançados.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Liderança. Negociação e Solução de Conflito. Secretariado Executivo.

¹ Secretário Executivo Bilíngue, especialista em Gestão de Negócios e Pessoas pela Autarquia de Ensino Superior de Garanhuns – AESGA. (elton_keep@yahoo.com.br).

THE EXECUTIVE SECRETARY AS CONFLICT MEDIATOR

Abstract: This article aims to lead your readers to reflect on the performance of professional Executive Secretariat - SE, as a mediator in negotiation and conflict resolution in order to mitigate the existing disagreements. The problematic of search is to spread the range of action of the Executive Secretary, highlighting their professional features, including the negotiation and mediation of conflicts. Conduct that is consistent with the everyday perspectives of all business environment, because in many cases it is necessary to the intervention a professional able to appease the differences that may arise. The rationale of this study is to direct the Executive Secretary to this performance, due its multiplicity of operations, providing a reflection on the commitment that these professionals have, by their level of expertise, skill, attitudes, and productivity in the services performed , strategic inputs that affect the organizational success. About the methodological procedures adopted in this study, we opted for the deductive-explanatory method, trying to identify what factors were instrumental in its development. It concludes that the current situation in which organizations compete is necessary for professionals to meet the global market expectations, always seeking to maintain professional excellence. Thus, the SE should be empowered to act in different labor circumstances in view of the prerequisites required by the organization, planning and strategically managing the goals to be achieved.

Key words: Executive Secretariat. Leadership. Negotiation and Conflict Resolution. People management.

1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios os seres humanos sempre buscaram alguma forma de negociação e solução de conflito, seja pela sobrevivência ou pela necessidade de adquirir um capital próprio, pressupondo obter uma melhor qualidade de vida em harmonia com o ambiente em que habite. Em fases econômicas como o mercantilismo, troca de moedas de ouro entre países, é possível observar algumas formas de negociação, estruturadas pela compra e venda de mercadorias.

Esse artigo tem por finalidade conduzir os seus leitores a uma reflexão sobre a atuação do profissional de Secretariado Executivo - SE, enquanto mediador de negociação e solução de conflito, no intuito de atenuar as desavenças existentes nos grupos organizacionais. Sua problemática consiste em difundir a amplitude de atuação do Secretário Executivo, ressaltando suas características, entre elas a de negociador e solucionador de conflitos, conduta que condiz com as perspectivas cotidianas de todo ambiente empresarial, por serem compostas de pessoas, que por sua vez possuem dilemas, discordâncias e desavenças, fazendo necessário em alguns casos a intervenção de um profissional capaz de apaziguar as diferenças que possam surgir.

A justificativa desse estudo é conduzir o Secretário Executivo para esse campo, vislumbrando sua multiplicidade de atuação, proporcionando uma reflexão sobre o destaque e empenho que esses profissionais possuem devido ao seu nível de competência, habilidade, conhecimentos, atitudes, e produtividade nos serviços realizados, insumos estratégicos que garantem o bom desempenho organizacional.

Para o enriquecimento e equidade com o tema abordado, foram utilizados autores, como: Azevedo (2009), Fenassec (2013) e Veiga (2010), por desenvolverem publicações compatíveis com esse artigo, através métodos de gerenciamento que privilegiam a participação do SE na amplitude organizacional, defendendo sua atuação como modelo determinante para uma negociação eficaz, portanto, suas publicações foram de grande valia para o progresso desse artigo.

Sobre os procedimentos metodológicos adotados nessa pesquisa, optou-se pelo método dedutivo-explicativo, procurando identificar quais os fatores foram determinantes para a sua elaboração.

A primeira seção aborda como o fenômeno da globalização interferiu nas organizações empresariais, fator que induziu uma demanda por mão-de-obra especializada capaz de atender as expectativas suas econômicas. A seção 3 ressalta a liderança organizacional como um instrumento que avaliar e desenvolver o potencial produtivo de cada indivíduo, ferramenta que torna uma empresa mais valiosa perante concorrentes. A seção 4 define a negociação, mediação e solução de conflitos na intenção de reduzir as divergências, vislumbrando estreitar as relações entre os grupos organizacionais pela comunicação e treinamento de equipes. A seção posterior classifica o Secretário Executivo como mediador de conflitos, devida a sua perspicácia em liderar aspectos ligados à capacidade de análise, postura reflexiva e crítica e tomada de decisão categórica, fenômenos que lhes dão condições para a ocupação desse cargo.

Conclui-se que no atual panorama em que as organizações competem se faz necessário que os profissionais atendam às necessidades do mercado global, buscando sempre manter a excelência naquilo que fazem. Desse modo, o SE está habilitado para atuar nas diversas circunstâncias laborais, atendendo os pré-requisitos exigidos pelas organizações, planejando e gerenciando estrategicamente os objetivos a serem alcançados.

2 A GLOBALIZAÇÃO E SEUS REFLEXOS NAS ORGANIZAÇÕES

No decorrer das últimas décadas, os avanços tecnológicos impulsionaram as inovações cibernéticas, mercadológicas e econômicas que foram surgindo com a função de aproximar as pessoas e países, permitindo sua integração e modificação do contexto social. Esse fenômeno é conhecido como globalização.

De acordo com Maia (2011. p, 340) “a Globalização é a unificação do mercado em escala mundial”, tratando-se de um processo de integração que envolve os mercados econômicos, financeiros e tecnológicos de todo o mundo, cooperando para o desenvolvimento de

um sistema econômico universal mais eficiente. Esse quadro possibilitou a aproximação de organizações pertencentes a diferentes continentes, que conseqüentemente instigou uma maior competitividade empresarial, para atender às exigências de um mercado mundial e não mais local.

A aproximação nas relações organizacionais permitiu mudanças significativas que afetaram diretamente aos diversos setores ligados à economia, dentre eles: o setor industrial, com a inovação no método de produção, de distribuição e armazenagem de produtos, e o setor empresarial, desenvolvendo seus investimentos em logística, administração, marketing e comunicação empresarial, ampliando seus níveis de competitividade o que representa a quebra de paradigmas culturais, fazendo com que as organizações investem em ferramentas tecnológicas mais aprimoradas, com ênfase para a qualidade total dos serviços, em treinamento e qualificação profissional, vistos como fatores primordiais para alcançar a excelência nos seus serviços, conseguindo destaque no mercado global.

Diante desses fatores, Maia (2011) diz que as organizações contemporâneas que desejam atuar tanto no mercado nacional, quanto internacional, devem seguir um modelo de negociação em que se investe tanto no aperfeiçoamento do recurso humano (de seus profissionais), na tecnologia de produção, quanto na melhoria dos recursos de transporte, de distribuição e comercialização de produtos, reduzindo cada vez mais a distância que exista entre elas e outras organizações, principalmente com relação às barreiras alfandegárias, que dificultam a negociação de seus produtos entre empresas internacionais.

Nesse contexto global, torna-se importante a participação de profissionais com o perfil de liderança, sendo capazes de atuar como negociadores e mediadores de conflitos, promovendo ações que desenvolvam a confiança e a credibilidade entre empresários ou gestores e clientes internos e externos, possibilitando o acesso às novas tendências do mercado econômico e promovendo o diálogo e troca de experiência entre as empresas.

3 LIDERANÇA ORGANIZACIONAL

Quando se fala em líder, a principal associação feita está relacionada com adjetivos como: motivador, comunicador, mediador, compreensivo, diagnosticador de problemas, atencioso, negociador, bom articulador, inteligente, desinibido, pesquisador. Todavia, todos estes servem de parâmetro para caracterizar o perfil de um líder.

Complementando esse conceito, Gil (2001, p. 221) define que um líder deve possuir os seguintes atributos:

Vitalidade física e enérgica; inteligência e capacidade de julgamento; disposição para aceitar responsabilidades; aptidão para as tarefas; compreensão dos seguidores e suas necessidades; habilidade para lidar com pessoas; necessidade de conquista; capacidade de motivar; coragem, resolução e perseverança; capacidade de conquista e manter confiança; capacidade de administrar, decidir e estabelecer prioridades; confiança; para conquistar e manter confiança; ascendência, domínio e afirmação; ascendência, domínio e afirmação, e adaptabilidade.

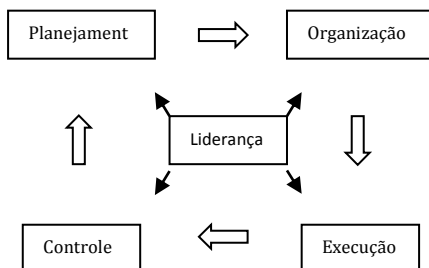
Todos os líderes almejam que seus liderados tenham comportamentos equilibrados durante o exercício de suas tarefas, principalmente quando se tratam de conflitos organizacionais, uma vez que estes põem em risco o bom desempenho e o “clima organizacional”, fator crucial para o bom êxito no desenvolvimento e progresso. Ser líder, além de diagnosticar oportunidades, enfrentar desafios, atenuar as diferenças, buscando formas de resolver problemas (conflitos), melhorando as relações desiguais entre diferentes membros de uma organização, é uma tarefa para poucos.

Contudo, muitos têm uma visão equivocada em relação à definição de chefia e liderança, que são comportamentos divergentes. Um chefe, por exemplo, possui um comportamento autocrático, intransigente e severo, impedindo a expressão de ideias ou opiniões, aproximação, comentários. Já um líder tende a ser determinado, influenciador de comportamentos, sincero, assíduo em sua participação, conciliador, responsável por atingir as metas e objetivos propostos, tendo como consequência maior produtividade da sua

equipe de trabalho, incentivando e viabilizando também os processos de negociações comerciais e pessoais.

Em seguida será esquematizado o fluxograma da liderança evidenciando sua importância para a organização.

Figura 01: Fluxograma sobre liderança.



Fonte: Maximiano (2009, p. 8)

A tarefa mais rotineira de um líder empresarial é a negociação, desde as desavenças, discórdias, desordens, rivalidade, quando a compra e venda de produtos. O resultado disto é que ambos os casos estão suscetíveis a desavenças ou conflitos, interrompendo em muitos casos o andamento e fluidez produtiva da organização, que necessita de um trabalho em conjunto facilitado pelo condicionamento do líder para com sua equipe, com a finalidade de mediar “intervir” solucionando os conflitos que existem.

Além do conjunto de ações relativas à tomada de decisão, análise de desempenho, dinamismo e integração de equipes, instrumentos que garantem a capacidade de avaliar e desenvolver o potencial produtivo de cada indivíduo, a liderança torna uma empresa mais valiosa perante seus clientes e concorrentes por assumir com maior precisão as relações comerciais internas e externas, mecanismo importante para alavancar a atividade econômico-financeira, pois consolida, amplia e integra a missão organizacional, possibilitando dar maior celeridade às ferramentas correspondentes negociação e solução de conflitos.

4 NEGOCIAÇÃO, MEDIAÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Na tentativa de harmonizar o ambiente ou o meio social no qual estiver inserido, visando propor uma melhor qualidade de vida para si e para os seus familiares, a negociação se torna algo inerente ao ser humano. Segundo Hunt (2005), desde a primeira fase do capitalismo, é possível perceber de forma simplificada a negociação realizada pela a troca e venda de mercadorias, caracterizada como uma das fases econômicas em que se iniciam as negociações comerciais.

Os conflitos de modo geral podem ser entendidos como uma discordância de partes sobre algo ou algum dano causado, podendo ser caracterizado por prejuízos matéris ou não. Nesse caso, a negociação pode ocorrer na tentativa de harmonizar as partes envolvidas, no sentido de obter a melhor alternativa negociável, com intuito de dissolver o conflito. Yarn (1999, p. 113) define o conflito “como sendo um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis”.

Além do tempo decorrido durante um conflito, em alguns casos se há um desgaste emocional das partes envolvidas, principalmente quando associam o conflito a algo negativo, evitável, indissociável, regido por perdas e danos. Neste caso, encarado como sendo uma disputa. Sendo assim, o agente facilitador “mediador” deve apresentar à organização, alternativas eficazes de resolução conflitos. Desse modo, o indivíduo que venha a atuar como mediador de conflitos deve possuir uma postura neutra em relação às partes envolvidas, não influenciado nas decisões a serem tomadas, mostrando quais são as melhores alternativas de resolução, não prejudicial a nenhuma das partes envolvidas.

Segundo Azevedo (2009, p. 37) “a partir de uma compreensão mais ampla de mediação é possível afirmar que, em certo sentido todos nós somos mediadores. Afinal, em algum momento de nossas vidas já intervemos em uma discussão entre duas pessoas no trabalho, em família ou em nossas relações de amizade, auxiliando-as a negociarem uma solução”.

O papel do gestor/líder enquanto mediador é desenvolver habilidades gerenciais capacitando sua equipe a encarar os conflitos como um processo natural, por meio de treinamento estratégico acerca

de valores institucionais sobre a administração da inteligência emocional, para a obtenção de uma resolução sistemática de novos métodos de mediações.

Essas medidas criam um ambiente propício para que se instalem centros de formações no âmbito da mediação, a fim de suprir essa necessidade que diz respeito a conflitos organizacionais. Pois, quando bem treinado um atleta se destaca durante uma competição, o mesmo ocorre no processo de negociação mediação e solução de conflito, um gestor e sua equipe estão bem treinados, desenvolverão recursos necessários para a solução dos problemas. A persistência e paciência são fatores fundamentais na fase inicial de qualquer negociação, para a efetivação e solução de conflito, uma vez que essa conduta auxilia na dissolução de conflitos. Contudo, há um fator benéfico que poucos enxergam que é a troca de experiências, circulação do conhecimento, domínio pessoal.

A seguir, Azevedo (2009, p. 27) demonstra como a maioria das pessoas encaram os conflitos, e como ele deve ser considerado.

Tabela 01: Conflitos, técnicas e habilidades.

| | |
|----------------------------|-----------------------------|
| REPRIMIR COMPORTAMENTOS | COMPREENDER COMPORTAMENTOS |
| ANALIZAR FATOS | ANALIZAR INTENÇÕES |
| JULGAR | RESOLVER |
| ATRIBUIR CULPA | BUSCAR SOLUÇÕES |
| RESPONSIBILIZAR | SER PROATIVO PARA RESOLVER |
| POLARIZAR RELAÇÃO | DESPOLARIZAR RELAÇÃO |
| JULGAR CARÁTER/PESSOA | ANALISAR PESSONALIDADE |
| CARICATURAR COMPORTAMENTOS | GERIR SUAS PRÓPRIAS EMOÇÕES |

Fonte: Azevedo (2009, p. 27)

O líder enquanto negociador deve fazer distinções entre processos construtivos e destrutivos, entre conflitos e disputas, assim, Azevedo (2009) descreve que não pode haver uma disputa sem conflito, mas pode haver um conflito sem disputa. Quando isso ocorre tendo a ativar um hormônio denominado de adrenalina, que desencadeia transpiração, taquicardia, elevação do tom de voz, irritação, raiva, descuido verbal.

Esse desgaste psicológico se dá ao fato de que os indivíduos encaram conflito como algo destrutivo que deve ser evitado. Ainda de acordo com Gil (2001, p. 255) “os principais sentimentos e atitudes que

a serem evitadas durante a negociação são: raiva, tristeza, medo e angústia, euforia, defesa, ataque, impaciência, inflexibilidade, racionalismo, sentimentalismo, autoritarismo, verborragia”. E quando tais sentimentos são manifestados indica que o ambiente é volátil, incerto.

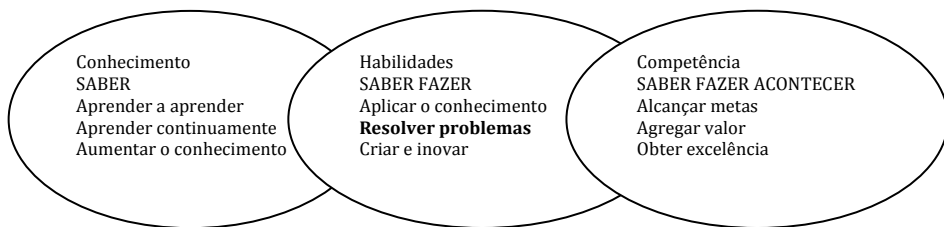
O que toda organização espera de um mediador de conflitos é que ele mantenha a coerência, a serenidade, mesmo em momentos delicados, principalmente quando se trata de uma decisão coletiva e democrática em que os ganhos podem ser mútuos. Portanto o mediador deve colaborar para que as partes envolvidas compreendam que o conflito organizacional faz parte das suas experiências profissionais.

Administrar conflitos é encontrar soluções inovadoras voltadas prioritariamente para a comunicação e treinamento de equipes, reduzindo as divergências pessoais com responsabilidade moral e ética, eliminando perdas e danos, vislumbrando estreitar as relações entre os grupos organizacionais. Como exemplo de profissionais aptos a atuarem nesse contexto cabe destacar o profissional de Secretário Executivo, por ter equidade suficiente para atuar como mediador e negociador de conflitos.

5 O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO MEDIADOR DE CONFLITOS

Com os avanços da administração científica, surgiu a ramificação de novos cargos organizacionais, elementos indispensáveis na composição e expansão empresarial econômica, frente às novas exigências do mercado global, que torna as empresas mais competitivas rumo a excelência, havendo uma demanda de profissionais capazes de exercer uma gestão plena, acerca de questões como: a cultura do diálogo, gestão estratégica, comprometimento com os resultados e metas estabelecidas, preparados para lidarem com as informações que se tem em mãos, com propostas e soluções criativas para a solução dos problemas. Em outras palavras, o que o mercado atual espera é por profissionais que sejam dinâmicos capazes de auxiliar no fluxo de produção, voltando-se para o desenvolvimento do conhecimento, habilidade e competência - CHA , conforme Chiavenato (2004, p. 54) mostra a seguir.

Figura 02: A construção do capital humano.



Fonte: Chiavenato (2004, p. 54).

Buscando atender aos interesses organizacionais por profissionais qualificados, essa seção tem como objetivo efetuar o enquadramento do Secretário Executivo como gestor mediador e solucionador de conflitos, devido a sua perspicácia em liderar aspectos ligados à capacidade de análise, postura reflexiva e crítica, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração, gestão de processos e pessoas, e tomada de decisão categórica, fenômeno que lhes dão condições para a ocupação dessa natureza.

Após a regulamentação do curso de Secretariado Executivo em 1985, suas tarefas converteram-se a áreas ligadas a administração empresarial, ampliando seu nível de atuação. Segundo Veiga (2010), a partir da Lei 7.377, de 30/09/85 e da Lei 9.261,² de 10/01/96, foram-

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

I - Secretário-Executivo: ([Redação dada pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996](#))

a) o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; ([Incluído pela Lei nº 9.261, de 10.1.1996](#))

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 de explanações, 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.

lhes incluído um conjunto de novas funções, e suas atividades passaram a estarem vinculadas ao marketing, finanças, comunicação, liderança, ao domínio das línguas estrangeiras e ao comportamento organizacional, fazendo com que estejam aptos a assumir cargos mais elevados dentro das organizações. Conforme aponta o site da Federação Nacional das Secretárias e Secretários Fenassec (2013), tais características provam que o Secretário Executivo Bilíngue, atende as perspectivas de um gestor, atuando principalmente como mediador, estabelecendo relações harmoniosas, entre os vinculados a organização onde atuara. Oferecendo uma participação nos resultados estabelecidos pela a organização, com uma progressão intelectual relativa à negociação e solução de conflitos.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para melhor compreensão sobre a pesquisa científica, e instrumentos relacionados, será delineada a definição de ciência, apresentada como um padrão técnico para o desenvolvimento da informação. Logo, Gressler (2004, p. 35) define que “a ciência é uma das maneiras de ler e interpretar o mundo físico e o social”. Forma mais adequada para disseminar o conhecimento apoiado pelos dados da investigação. Ainda segundo Gressler (2004, p. 42) “a pesquisa científica, pode ser entendida como forma de observar, verificar e explanar fatos a respeito dos quais o homem necessita ampliar sua compreensão, ou testar a compreensão que já possui a respeito dos mesmos”.

Sobre os procedimentos metodológicos adotados nessa pesquisa, optou-se pelo método dedutivo, que de acordo com Lakatos (2009 p. 53) trata-se de um processo mental por intermédio do qual, se parte de uma situação genérica, ou seja, de dados gerais, para inferir uma situação particular. Quanto aos objetivos, essa pesquisa se configura como explicativa, pois, conforme Prestes (2003, p. 26) “a pesquisa explicativa vai além do registro, da análise, da classificação e da interpretação dos fenômenos em estudo, procurando identificar quais são seus fatores determinantes. Seu objetivo é aprofundar o conhecimento da realidade, em busca da razão, do porquê das coisas[...]”.

Essa pesquisa se propôs a contribuir com o conhecimento específico acerca das atividades desempenhadas pelo profissional de Secretariado Executivo Bilíngue, condicionando sua participação como mediador, negociar e solucionador de conflitos, que a partir da mudança em seu perfil profissional e das novas competências que lhe foram atribuídas, podendo ser visto como o profissional ideal para atuar nesse panorama, uma vez que dentre as suas novas atribuições, estão vinculadas a gestão de conflitos, capacidade de criatividade, iniciativa e de comando, estimulando cada vez mais essa prática de alternativas que garantam um maior desempenho organizacional.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho identificou que a globalização influenciou o desenvolvimento econômico, provocando mudanças significativas no cenário empresarial mundial, enfatizando a necessidade de que os profissionais devem estar mais qualificados para bem atender as expectativas desse novo mercado. Definido que o profissional de Secretariado Executivo está apto para atuar como líder mediador e negociação na solução de conflitos organizacionais, conduzindo a um diálogo aberto entre os grupos organizacionais, reduzindo a distância e divergência entre a comunicação e dissolução de problemas.

Como resultados alcançados, verificou-se que a partir das mudanças em seu perfil profissional, o Secretário Executivo ganhou mais destaque e importância nas organizações, passando a atuar também como um agente facilitador, aumentando o nível de responsabilidade e competências a ele exigidas, desenvolvendo ações que visem garantir o crescimento organizacional.

Para o enriquecimento e equidade com o tema abordado, foram utilizados autores, como: AZEVEDO (2009), FENASSEC (2013) e VEIGA (2010), por desenvolverem publicações compatíveis com esse artigo, através métodos de gerenciamento que privilegiam a participação do SB na amplitude organizacional, defendendo sua atuação como modelo determinante para uma negociação eficaz, portanto, essas publicações foram de grande valia para o progresso desse artigo.

Para sugestões de novas linhas de pesquisa indica-se estudo de casos, que visam promover soluções criativas para administrar melhor as situações rotineiras, por meio de planejamento estratégico

específico, permitindo a compatibilização de interesses mútuos. Pesquisas exploratórias e explicativas, com a finalidade de esclarecer e modificar o conceito em evidência neste estudo, estimulando a participação do SE em outros níveis de atuação.

Por fim, conclui-se que no atual panorama em que as organizações competem se faz necessário que os profissionais atendam às necessidades do mercado global, buscando sempre manter a excelência profissional. Desse modo, o SE está habilitado para atuar nas diversas circunstâncias laborais, atendendo os pré-requisitos exigidos pelas organizações, planejando e gerenciando estrategicamente os objetivos a serem alcançados.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de mediação judicial**. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FENASSEC. Disponível em:
<http://www.fenassec.com.br/xii_semissec2013_poster/o-secretario-executivo-bilingue-como-agente.pdf>. Acesso em: 22 de maio de 2013.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa**. Projetos e relatórios. 2. ed. São Paulo: Layola, 2004.

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

HUNT, E. K. **História do pensamento econômico: uma perspectiva crítica**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia de trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projetos e relatórios, publicações e trabalhos científicos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MAIA, Jayme de Mariz. **Economia internacional e gestão do comércio exterior**. 14 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Fundamentos da administração: Manual compacto para as disciplinas de TGA e introdução à administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PRESTES, Maria Luci de Mesquita. **A pesquisa e a construção do conhecimento científico: do planejamento aos textos, da escola à academia**. 2 ed. São Paulo: Rêspel, 2003.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3 ed. São Paulo: Érica, 2010.