

## O PERFIL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO FRENTE ÀS NECESSIDADES DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

---

CAROLINE GRANDO<sup>1</sup>  
SÂMIA BEATRICE GRACIANO CORREA<sup>2</sup>  
RÚBIA NARA RINALDI<sup>3</sup>

**RESUMO:** As novas formas de gestão voltadas ao desenvolvimento organizacional redefiniram o papel do secretário executivo e trouxeram maior valorização à profissão, e em 30 de setembro de 1985, a profissão foi regulamentada no Brasil. O avanço da profissão torna-se mais evidente somente no final do século XX, quando em 1999, surge a primeira proposta de Diretrizes Curriculares para os cursos de Secretariado Executivo, na tentativa de direcionar a profissão e garantir um conjunto hegemônico de conhecimentos que permitam aos profissionais ocupar um espaço mais evidente na estrutura organizacional. Dentro desse panorama, este artigo tem por objetivo identificar quais são as características mais relevantes destes profissionais na visão das instituições financeiras, a fim de avaliar como as

---

1 Acadêmica do 4o ano do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe –UNIOESTE/  
*Campus* de Toledo. caroline\_grando@hotmail.com

2 Acadêmica do 4o ano do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe –UNIOESTE/  
*Campus* de Toledo. samiacorrea@hotmail.com

3 Professor Adjunto do Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe – UNIOESTE/  
*Campus* de Toledo. Membro do GESEB – Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo  
Bilíngüe - rubiarinaldi@yahoo.com.br

mudanças no perfil do Secretário Executivo impactaram dentro destas instituições.

**PALAVRAS CHAVES:** Secretário Executivo, perfil profissional.

**ABSTRACT:** The new forms directed to the management of the organizational development redefined the role of the executive secretary and brought greater valuation to the profession, and on September 30, 1985, the profession was regulated in Brazil. The advance of the profession only becomes more evident in the end of XX century, when in 1999, the proposal of the Curricular Directions for Executive Secretary courses appears for the first time in the attempt to direct the profession and to guarantee hegemonic knowledges that allow the professionals occupy a more evident space in the organizational structure. Within this panorama, the article has for objective to identify which are the more relevant characteristics of these professionals in the vision of the financial institutions, in order to measure how the changes in the profile of the Executive Secretary impacted in these institutions.

**KEY WORDS:** Executive Secretary, professional profile.

## 1. INTRODUÇÃO

No final do século XX e início do século XXI o Brasil passou por períodos de intensas mudanças em vários setores: na economia, na política, na educação, nas organizações públicas e privadas, geradas pelas pressões internas e externas que influenciaram de forma considerável os novos modelos de gestão e acabaram repercutindo no mundo do trabalho e, conseqüentemente, na empregabilidade. Assim, observa-se que a formação profissional dos alunos nas IES demonstra maior preocupação com as demandas de mercado, que requer profissionais com novas competências. Alterações nas operações de obtenção de insumos, finanças, vendas, marketing, e até mesmo no contato com o consumidor final, trazem profundas implicações nas habilidades e conhecimentos necessários das pessoas que pretendem ter sucesso no futuro.

De acordo com Carvalho (1999) as universidades devem se empenhar no preparo destes profissionais, para que exerçam o seu novo papel dentro das organizações, assessorando *staffs*, gerenciando setores e pessoas, gerindo fluxos de informações. Para tanto, devem

saber utilizar as novas tecnologias, inovar em gestão e assessoramento, enfrentar as mudanças culturais, econômicas, políticas e sociais com sensibilidade e lucidez para diagnosticar e resolver conflitos, trabalhando com competência e discrição.

Este novo perfil do Secretário Executivo tem conquistado maior espaço no mercado de trabalho atual, uma vez que o profissional vem buscando constantemente o aperfeiçoamento de seus conhecimentos e habilidades, conquistando assim, níveis hierárquicos mais altos. Observa-se que os profissionais são altamente capacitados para desenvolver suas tarefas porque são preparados para isso.

Entretanto, apesar de antigos conceitos referentes à profissão estarem sendo extintos aos poucos, muitas empresas ainda contratam pessoas para ocupar cargos de atendentes, recepcionistas, telefonistas e as denominam “secretários” (Lago, 2003), o que demonstra o desconhecimento da profissão e a falta de valorização da mesma.

Dentro desse panorama, este artigo tem por objetivo identificar quais são as características mais relevantes destes profissionais na visão das instituições financeiras. Para tanto, além desta introdução, este trabalho apresenta ainda quatro seções. As seções seguintes expõem respectivamente, o referencial teórico da pesquisa, a metodologia utilizada, a análise dos resultados, que sumariza os resultados desta pesquisa, e finalmente, a última seção, que traça as considerações finais.

## 2. A EVOLUÇÃO PROFISSIONAL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Natalense (1998) afirma que se começou a perceber a atuação do secretário na estrutura empresarial brasileira a partir dos anos 50. Naquela época o profissional limitava-se a exercer algumas funções técnicas, como datilografia, organizador de arquivos e atendimento telefônico. O perfil da profissão foi evoluindo gradativamente e na década de 60 uma filosofia gerencial passou a nortear as relações dentro das empresas, o que levou os executivos a necessitarem de uma assessoria com a mesma formação cultural e profissional que a deles. Iniciou-se assim no país a realização de treinamentos específicos que objetivavam qualificar os secretários, o que levou os

profissionais, já na década de 70, a serem integrados nas organizações como membros da equipe, tendo participação no cotidiano comercial da instituição.

Finalmente, na década de 80 a profissão de Secretário Executivo é regulamentada pela Lei n.º. 7377, de 30/09/85, complementada pela Lei 9261, de 11/01/96 (Carvalho; Grisson, 1998). Com a regulamentação da profissão, a classe ganha força e surge o Sindicato das Secretárias e, em 1988, foi criada a FENASSEC (Federação Nacional de Secretárias e Secretário) em Curitiba-Pr, período em que os Secretários Executivos entram no seu melhor momento profissional, que foi complementado pela publicação, em 1989, do Código de Ética Profissional, criado pela União dos Sindicatos. O código surgiu para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo no desenvolvimento de suas atividades profissionais (Medeiros; Hernandes, 1999).

Assim como o código de ética de outras profissões, o Código de Ética do Secretário Executivo (SE) tem como princípios a honestidade, lealdade, consciência profissional, respeito à dignidade, sigilo profissionais, entre outros.

Ainda na década de 80 o Brasil despertou para a 'Era da Qualidade' e um movimento renovador invadiu as empresas, a administração participativa. Para tanto, começou-se a treinar gerentes e secretários para uma atuação em parceria (Almeida; Teixeira, 2001).

Porém, o avanço da profissão somente se torna mais evidente no final do século XX, quando surgem as Diretrizes Curriculares para os cursos de Graduação em Secretariado Executivo, que orientam a formação para profissionais com múltiplos conhecimentos e direcionam a profissão para um espaço mais específico na estrutura organizacional das empresas.

Sob este aspecto, Natalense (1998) traça a trajetória do profissional SE salientando o mito da extinção da profissão, que foi vencido pela notável capacidade do profissional em acompanhar os diferentes paradigmas empresariais. Para a autora, nos anos 90 ocorreram muitas mudanças no âmbito social e das empresas, que tiveram como resultado o crescimento do desemprego e maior concorrência individual e levaram ao aumento da produtividade e aperfeiçoamento do SE, tanto em nível acadêmico quanto prático.

Entretanto, considerando-se que a profissão foi exercida eminentemente por mulheres desde as primeiras décadas do séc.

XX, os fatores culturais, sociais e econômicos que estereotipam a participação profissional da mulher provocaram uma idéia inadequada sobre a profissão. Por muitos anos, a “secretária” tem sido vista como uma propriedade particular do gerente a quem assessora e não como membro da organização. Sua atuação profissional é minimizada e de tal perfil negativo surgiram os mitos em relação à profissão.

Nos vários estudos desenvolvidos na área observa-se uma visão extremamente bitolada em relação ao profissional SE. Pesquisas como a de Negherbon et al. (2006) demonstram que os empresários ainda atribuem aos profissionais SE apenas tarefas rotineiras e alguns deles acreditam que a ‘secretária’ é uma moça nova de boa aparência, que atende com sorrisos aqueles que a procuram. A pesquisa destacou ainda que, dos entrevistados, 65,88% afirmaram não ter esse profissional na sua empresa pois para eles a empresa não necessita de um profissional dessa qualificação ou por que não têm conhecimento da profissão.

Também Silva apud Negherbon et at. (2006) salienta que não é raro encontrar alunos do curso superior em SE preocupados com seu futuro, necessitando de provas concretas que reforcem a escolha por essa área.

Diante desse contexto percebe-se claramente uma contradição: Por um lado, verifica-se uma preocupação dos cursos que formam tais profissionais em preparar os profissionais para se adequarem às mudanças, agregando novos conhecimentos e habilidades, desenvolvendo novas competências, como pode ser observado na seção a seguir. Por outro, observa-se que o próprio profissional SE não percebe a sua importância para as organizações e tem dificuldades em compreender que não ocupa uma posição de subordinação, mas sim de assessoria, e de que são capazes de gerenciar e delegar tarefas. Além disso, falta fazer valer o título de formação em SE, cujo cargo ainda é várias vezes preenchido por profissionais não qualificados.

## 2.1 As novas competências do secretário executivo

Desde o surgimento da profissão até os dias de hoje, nota-se uma enorme mudança no perfil do profissional Secretário Executivo. Essa evolução envolve desde a quebra de paradigmas da profissão, onde o Secretário Executivo deixou de ficar atrelado apenas à área

operacional de uma empresa, ou até mesmo ligado apenas à figura de um executivo, servindo a ele e não à organização, até a evolução na qualificação deste profissional que possibilitou a sua ascensão no mercado de trabalho. Com essa mudança para a parte administrativa, gestora da empresa, o Secretário Executivo sente a necessidade de buscar novas áreas de especialização, seja através da graduação, especialização em línguas, aprimoramento da comunicação, entre outras.

Com profissionais mais qualificados surge o novo perfil do Secretário Executivo, um perfil empreendedor, dinâmico e inovador. É um perfil multifuncional, que tem a capacidade de tomar decisões, tem conhecimentos técnicos e específicos e de funções gerenciais, manuseia com precisão todas as informações da empresa. A ele cabe a função de ser o agente executor mais próximo do processo decisório e para tanto precisa saber trabalhar em equipe, descentralizar obrigações e coletivizar os serviços.

Considerando-se o novo perfil do Secretário Executivo, pode-se atribuir as seguintes habilidades como referência para a definição do seu perfil: Empatia, Relacionamento Interpessoal, Alto Padrão Moral/Ético, Adaptabilidade/ Flexibilidade, Capacidade de Ouvir, Dinamismo, Empreendedor, Capacidade para trabalhar em grupo, Iniciativa, Liderança.

Também Grion e Paz (2002) relatam que é necessário que o SE tenha uma visão empreendedora, que planeja e age como se estivesse fazendo um investimento na carreira, capaz de realizar um trabalho de qualidade com competitividade.

No que se refere ao conhecimento, Hoeller (2006) destaca que:

Todos os que ingressam nos cursos de ensino superior de Secretariado Executivo percebem que os programas de aprendizagem são multidisciplinares, pois por meio deles são trabalhados conteúdos de diferentes áreas do conhecimento: Administração, Contabilidade, Filosofia, Sociologia, Direito e outras que contribuem para sua atuação profissional. Assim, o curso oferece oportunidades para que o acadêmico obtenha a teoria e a prática e amplie a extensão de seus conhecimentos (Hoeller, 2006, p. 144).

Observa-se ainda que as diretrizes foram aprovadas em 2002 e apontam para a construção do perfil profissional sobre a égide das

competências e habilidades voltada para a gestão organizacional, uma vez que consideram que a formação de Bacharel em Secretariado Executivo deve contemplar as relações entre o conhecimento teórico e as exigências da prática cotidiana da profissão.

Dentro desse panorama, acredita-se que sucesso do Bacharel em Secretariado Executivo está na sua formação acadêmica e científica, sendo que as instituições devem se preocupar em oferecer aos acadêmicos condições de empregabilidade nas organizações. Em complementaridade ao perfil desenhado nas Diretrizes Curriculares do Ensino Superior, deverão desenvolver competências e habilidades que conduzam estes profissionais a participar de mudanças organizacionais, mantendo o equilíbrio e o crescimento da profissão no meio profissional e acadêmico.

### 3 METODOLOGIA

Para a realização deste artigo foi desenvolvida uma pesquisa descritiva-exploratória, que procura observar, descrever, registrar, analisar e correlacionar fatos (Cervo; Bervian, 1996). Como instrumentos de coleta de dados foram utilizadas entrevistas estruturadas com oito questões, sendo cinco questões abertas e três fechadas, aplicadas a uma amostra de seis instituições financeiras da cidade de Cascavel –PR. As entrevistas foram feitas com os gerentes gerais das instituições financeiras.

As questões fechadas eram voltadas para as principais habilidades do Secretário Executivo e seu grau de importância para a instituição, formação acadêmica e conhecimentos específicos. Já as questões abertas buscavam explorar a opinião, visão dessas instituições para com o profissional Secretário Executivo quando inserido nessas organizações.

### 4. RESULTADOS

Percebeu-se com esta pesquisa que apesar do grande avanço da profissão ainda existem muitos paradigmas a serem quebrados, pois os entrevistados demonstraram pouco conhecimento em relação à área de atuação e às habilidades do profissional Secretário Executivo.

Ao serem questionados sobre a existência de características pré-definidas pelas instituições financeiras para a contratação de profissionais, apenas um dos entrevistados afirmou que o limite máximo de idade do candidato é de 30 anos e este deve estar cursando pelo menos o curso de graduação em Secretariado Executivo. Para os demais, não há vagas para profissionais com a formação em SE, portanto não há características pré-definidas.

Sendo assim, as entrevistas continuaram com a prerrogativa de que os entrevistados deveriam responder às demais questões tendo em mente caracterizar o perfil do profissional “caso as instituições decidissem abrir vagas para SE”.

Assim, na seqüência foram apontadas algumas habilidades que deveriam ser colocadas em grau de importância pelos entrevistados, como sendo mais relevantes aos profissionais SE. Das habilidades elencadas, destacaram-se o padrão moral e ético, a empatia e a iniciativa. Já com relação aos conhecimentos, as instituições financeiras hierarquizaram como sendo prioritárias aos profissionais primeiramente o conhecimento em finanças (contabilidade, análise de investimento, etc.). Em segundo lugar, destacou-se o conhecimento em gestão (marketing, estratégia, organização e métodos, recursos humanos). Na seqüência foram apontados os conhecimentos em direito, economia (macro e microeconomia, desenvolvimento econômico) e técnicas secretariais (arquivo, atendimento, comunicação, expressão, capacidade de escrever relatórios técnicos e memorandos), nessa ordem de importância.

No que se refere ao nível de formação ou qualificação que o profissional deve ter todos os entrevistados apontaram a graduação como sendo a formação necessária. Já com relação à relevância do conhecimento em idiomas, apesar da divulgada necessidade das línguas estrangeiras, as instituições financeiras não apontaram esse item como sendo importante, tendo uma das instituições destacado que o importante é que o profissional saiba falar e escrever bem na língua portuguesa. Esse é um ponto polêmico, pois levanta à questão da dificuldade que os profissionais, não só dessa área mas de várias outras, têm em falar e escrever bem.

Em pesquisa desenvolvida por Batalha et al. (2005), que objetivava identificar as características do perfil demandado pelo mercado brasileiro de recursos humanos para o agronegócio, observou-se que apesar da vasta extensão territorial e das diferenças

culturais e tecnológicas encontradas no Brasil, as habilidades e os conhecimentos considerados como mais importantes pelas empresas enquadram-se nos tópicos de “Qualidades Pessoais” e de “Comunicação e Expressão”. Verifica-se assim que, nos dias atuais, as empresas esperam de um profissional mais do que as habilidades técnicas adquiridas durante o curso superior, esperam que seus funcionários sejam pró-ativos e participem intensamente do cotidiano da empresa, não só na solução de problemas, mas também na visualização de novas oportunidades de negócio. Percebeu-se no estudo de Batalha que as habilidades e os conhecimentos técnicos tornaram-se secundários se comparados com as qualidades pessoais e a capacidade de se comunicar.

Entretanto, pelo lado da academia, é importa relatar a extrema dificuldade que se tem, em um curso de quatro anos, por exemplo, em tornar um aluno qualificado em termos de comunicação e expressão. Os alunos ingressam na universidade com grande dificuldade nessa área, dificuldade que se arrasta desde a formação primária dos alunos. Assim, os cursos não conseguem sanar totalmente essa deficiência, já que “saber ler e escrever bem” deveria ser um pré-requisito a todos os acadêmicos que ingressam num curso superior.

Nesse sentido, esse tipo de relato, como o fornecido pelo entrevistado, deve servir de alerta para as instituições que formam profissionais SE, que, no mínimo precisam ser bons em comunicação e expressão, já que suas atividades rotineiras envolvem a elaboração de relatórios técnicos, memorandos, cartas, entre outros, além da comunicação oral, que precisa ser clara e eficiente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No cenário desta pesquisa o Secretário Executivo ainda se mostra de maneira pouco significativa na região oeste do Paraná, no ponto de vista das instituições financeiras. A pesquisa constatou que é preciso, além de melhorar os níveis de conhecimento dos profissionais, divulgar mais os cursos e as características dos profissionais, pois os mesmos ainda tem uma imagem rotulada como uma profissão de mera assessoria.

Destaca-se ainda que o Secretário Executivo nem sempre é contratado e registrado como tal, pois além das organizações contratarem outros profissionais de áreas afins para o exercício da profissão de Secretário Executivo, a lei que regulamenta a profissão (7.377/85 de 30/09/85 e 9.261 de 30/01/96) também estabelece o status de Secretário Executivo para aquele profissional que exercer a profissão durante um período mínimo de 36 meses, o que faz com que profissionais sem a formação adequada também atuem na área.

Outros problemas também dificultam a ascensão dos profissionais Secretários Executivos no mundo do trabalho, tais como: as dificuldades das instituições em desenvolverem projetos pedagógicos e grades curriculares; a falta de valorização da profissão no meio profissional e acadêmico e ainda a desinformação sobre o novo perfil profissional da profissão pelos gestores das organizações e pelos profissionais de recursos humanos.

No meio acadêmico uma preocupação a ressaltar está na escassa produção científica, na forma de livros ou trabalhos científicos, sobre a formação em SE sendo que a quantidade de pareceres analíticos sobre o ensino de SE resume-se a pouquíssimos textos.

Finalmente, observa-se que o curso de Secretariado Executivo Bilíngüe oferecido pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Campus Toledo, completou 20 anos e atingiu conceito 5 no ENADE no ano de 2007, e mesmo assim nas entrevistas houve casos de instituições onde o entrevistado nem se quer tinha conhecimento do curso e muito menos que se tratava de uma profissão regulamentada. Isto mostra que o trabalho de divulgação e de inserção dos egressos nas instituições financeiras da região ainda não atingiu números significativos.

## REFERÊNCIAS

Almeida, I.B.de; Teixeira, K.C. **Impacto do processo de globalização no perfil do Secretário Executivo e nas relações interpessoais no trabalho.** São José dos Campos, São Paulo, 2001. Trabalho de Graduação. Curso de Secretariado Executivo, Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade do Vale do Paraíba.

BATALHA, M.O. et al. **Recursos humanos e agronegócio: a evolução do perfil profissional**. Jaboticabal: Editora Novos Talentos, 2005.

Carvalho, M. **Proposta de Diretrizes Curriculares para os cursos de Secretariado Executivo**. Brasília: MEC, 1999.

Carvalho, A.R.; Grisson, D. **Manual do Secretário Executivo**. 2ª ed. São Paulo: D'Livros Editora, 1998.

Cervo, A.L.; Bervian, P. **Metodologia Científica**. 4ª ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

Grión, L.; Paz, S. **Como ser uma secretária de sucesso**. 1ª ed. São Paulo: Ed. Érica, 2002.

Hoeller, P.A.F. A natureza do conhecimento em Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**. Curso de Secretariado Executivo Bilíngüe - Uniãoeste/Campus de Toledo, vol.5, n.5., p.139-146, 2006.

Lago, G.A.R.do. **Secretário Executivo: Uma nova perspectiva profissional**. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo Trilíngüe). Faculdades Integradas Claretianas. Rio Claro, 2003.

Medeiros, J.B.; Hernandez, S. **Manual da Secretária**. 7ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

Natalense, M.L.C. **Manual prático: Secretária Executiva**. 3ª ed. IOB, 1998.

Negherbon, A.k.; Lima, A.S.; Bueno, I.; Rodrigues, L.C.; Cielo, I.D. A visão do empresário em relação ao profissional de Secretariado Executivo e suas dificuldades no mercado de trabalho. In: Encontro Regional de Secretariado Executivo Bilíngüe, 7, 2005, Toledo-Pr. **Anais**. Cascavel: Edunioeste, 2006.