



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRAS
SECRETARIADO EXECUTIVO

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS: UMA EXPERIÊNCIA DURANTE O ESTÁGIO DE
SECRETARIADO EXECUTIVO

GABRIELA LEONARDO ROSIN

ORIENTADORA UFSC: Prof.^a Dr.^a Raquel Carolina Souza Ferraz D'Ely

COORDENADORA UFSC: Prof.^a MSc. Maria Esther W. Moritz

Florianópolis, 2018.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. LOCAL DO ESTÁGIO	6
2.1 EMPRESA AUDACES	6
2.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA AUDACES	7
2.3 ANÁLISE DO SETOR DE ATUAÇÃO DA EMPRESA AUDACES	8
2.3.1 Setor Econômico	8
3. CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTÁGIO	9
3.1 ORGANOGRAMA DA ÁREA DE ATUAÇÃO	9
3.2 PRINCIPAIS FUNÇÕES DA ÁREA	10
3.3 DISCIPLINAS RELACIONADAS	11
3.4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO DO ESTÁGIO	12
4. CONSTRUINDO INTERFACE ENTRE GESTÃO DE PESSOAS E O DESENVOLVIMENTO DE UM WORKSHOP	13
4.1 GESTÃO DE PESSOAS E <i>WORKSHOP</i> DE DESENVOLVIMENTO	13
4.1.1 Desenvolvimento	17
5. CONCLUSÃO	19

1. INTRODUÇÃO

No atual cenário econômico, existe uma incessante preocupação por parte das empresas em oferecer ambiente qualificado, tanto para seus funcionários como para seus clientes. Uma vez que esse elemento é fundamental para que seus objetivos sejam alcançados a contento. Nesse aspecto, o profissional de secretariado exerce um papel primordial, já que ele ocupa uma função estratégica no assessoramento aos executivos da instituição (CARVALHO, 2004).

Ademais, o fato que o mercado torna-se cada vez mais competitivo leva as organizações a valorizar seus profissionais, buscando desenvolver o potencial criativo de suas equipes para que a capacidade de gerar soluções seja também desenvolvida. Neste contexto, o secretário executivo pode demonstrar seu diferencial, devido à sua formação diversificada e abrangente (SANCHES, 2016).

Por sua vez, a valorização de suas responsabilidades conduz o profissional a ser gerenciador da execução de rotinas, planejador, organizador e mantenedor de dados e informações em arquivos (inclusive eletrônicos), intermediador de acontecimentos, facilitador e empreendedor. O dia-a-dia do secretário executivo é composto de compromissos e demandas que devem ser planejadas e organizadas. Entretanto, muitas vezes acontecem imprevistos que devem ser solucionados com urgência. Dessa maneira, é necessário saber diferenciar, selecionar o que deve ser feito de imediato (CARVALHO, 2004).

Considerando o cenário descrito o profissional de Secretariado Executivo, precisa manter sua rotina bem planejada e organizada, quanto mais organizada for, melhor será seu desempenho. Uma vez que o desenvolvimento eficaz de uma atividade exige bons hábitos e capacidade para fazer planos, para tanto, deve esforçar-se continuamente para tornar seu desempenho satisfatório.

Este perfil exigido pelo mercado leva o profissional a agir como promotor da uniformização dos processos organizacionais, procurando diminuir os impactos dos problemas que surgem no cotidiano das organizações, além de torná-los mais eficientes. Desta forma, o secretário executivo é visto como “conector entre os diversos níveis organizacionais, devendo, portanto, ter a flexibilidade de compreender o todo, visualizando as influências de cada parte sobre as outras e conseqüentemente sobre o conjunto dos sistemas organizacionais” (CALDAS; SANTOS, 2012, p. 61).

De acordo com Magalhães e Souza (2001), é chamado de técnicas secretariais o conhecimento de métodos para o desenvolvimento de atividades administrativas que irão assegurar a eficácia de resultado em uma determinada tarefa. Para que as técnicas sejam bem aplicadas, é também muito importante que o

profissional conheça com clareza o seu ambiente de trabalho, bem como as condições onde ele desenvolverá suas atividades, pois estas terão influência direta na sua função. Conhecendo o tipo de organização em está inserido, a área de atuação, o público alvo, a amplitude de mercado, dentre outros fatores, o secretário executivo pode realizar suas tarefas de maneira mais eficiente e atingir os objetivos, contribuindo de forma estratégica para a sustentabilidade de organização (SANTOS, 2011).

Para Santos (2014, p.13),

O secretário contemporâneo será o profissional que desenvolve sua atividade na área de apoio administrativo e da assessoria direta e que se pauta pela eficiência, pela compreensão e visão sistêmica da organização onde desempenha sua atividade e que contribui de forma pró-ativa e assertiva para a obtenção dos objetivos estratégicos organizacionais.

Entende-se, portanto, que o papel do secretário executivo se constitui em um desafio, dadas as mudanças constantes na sociedade e as exigências do mercado de trabalho. Desta forma, para atingir um aperfeiçoamento profissional, um secretário executivo precisa buscar continuamente novos métodos ou técnicas para que seu trabalho seja realizado com eficiência.

Tendo em vista que a realização do estágio permite o aluno a implementar diversas técnicas secretariais que foram aprendidas durante o curso, o mesmo ocorre no âmbito profissional, que possibilita o secretário no futuro aplicar as técnicas no seu local de trabalho.

O objetivo geral deste relatório de estágio é relatar as principais atividades executadas durante o período de estágio, para possibilitar a reflexão em relação as tarefas executadas e o papel do profissional de secretariado executivo nas instituições, sejam elas públicas ou privadas.

Em relação aos objetivos específicos pode-se elencar os seguintes aspectos: construir interface entre as questões teóricas e o campo do secretariado executivo; refletir sobre o papel do secretário executivo na instituição; aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula nas atividades desenvolvidas durante o estágio.

O presente relatório de estágio irá descrever as características da empresa em que o estágio foi realizado, como o local, sua missão e valores, análise do setor de atuação. Será descrito a caracterização do estágio como o organograma da área de atuação, uma descrição sobre a área de atuação, disciplinas do curso que estão relacionadas com as atividades do estágio. As atividades que foram desempenhadas que possuem relação com a profissão do secretário também serão expostas. Considerando as atividades relatadas será dado destaque ao *workshop* de desenvolvimento de equipe que possui relação com a disciplina de Gestão de Recursos Humanos.

2. LOCAL DO ESTÁGIO

Nessa sessão será apresentada a empresa que foi realizado o estágio. Serão expostas as características da organização, sua missão e valores e também a análise do setor econômico.

2.1 EMPRESA AUDACES

O estágio foi realizado na empresa Audaces, na sede que está localizada no bairro João Paulo em Florianópolis, Santa Catarina. Possui também, uma filial em Palhoça, Santa Catarina e outra em Trento na Itália. A Audaces desenvolve tecnologia para o mercado da indústria têxtil. Desenvolve soluções fáceis de aprender e usar, que agilizam a criação, o desenvolvimento e a produção de roupas, automatizando o processo produtivo da indústria têxtil. É referência mundial em inovação tecnológica para a moda, desenvolvendo soluções para a indústria do setor há mais de vinte e cinco anos e está presente em mais de setenta países.

A empresa foi fundada em 1992 por dois irmãos engenheiros, atualmente os dois continuam como diretores da empresa juntamente com um sócio. No total possui cento e cinquenta funcionários (AUDACES,2018).

A Audaces possui o certificado *Great Place to Work*, essa certificação é obtida quando a empresa é classificada como sendo ótima para se trabalhar. O Programa de Certificação GPTW é uma autoridade global e permite, por meio de uma ferramenta on-line de pesquisa e diagnóstico do clima organizacional, a medição de forma prática da percepção dos funcionários em relação à empresa. Esse selo só é obtido em empresas onde pelo menos setenta por cento dos colaboradores respondem a pesquisa de clima organizacional e afirmam que possuem um excelente ambiente de trabalho.

A participação no programa garante a entrega do resultado da pesquisa para trabalhar ações internas e, além disso, se setenta por cento dos funcionários afirmarem que possuem um bom ambiente de trabalho de acordo com a metodologia, a organização terá seus esforços reconhecidos com a visibilidade de um selo digital de certificação (GPTW, 2018).

Figura 1: Selo de certificação Great Place to Work



Fonte: Retirado do site www.gptw.com , 2018

2.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA AUDACES

De acordo com LOBATO (2009), a missão a função que a organização desempenha no mercado, enquanto a visão é a explicação do que se idealiza para organização, já os valores são definidos como crenças básicas para tomada de decisão da empresa.

A Audaces é uma empresa que tem como Missão “Promover o Sucesso da Moda”, buscando o desenvolvimento do mercado em que atua por meio de sua Visão que orienta toda a sua ação de “Ser referência mundial em tecnologia inovadora e serviços confiáveis geradores de valor ao mercado da moda”.

Para tanto, possui Valores que regem a sua relação com seus colaboradores, clientes, fornecedores, distribuidores, franqueados e demais parceiros de negócios, abrangendo ainda seus concorrentes, poder público e comunidade em geral. Os princípios éticos e normas de conduta direcionadas a essas relações (internas ou externas) que ajudaram a fortalecer a reputação da Audaces como sendo uma empresa Ética, Inovadora e Sustentável (AUDACES, 2018).

2.3 ANÁLISE DO SETOR DE ATUAÇÃO DA EMPRESA AUDACES

2.3.1 Setor Econômico

Analisando as três categorias dos setores econômicos em que uma empresa pode se inserir, sendo elas, a primária que possui vínculo diretamente aos recursos naturais, a secundária em que é constituída pelas atividades industriais e por fim a terciária que é a categoria integrada pelos serviços (MOREIRA; JORGE, 2009), podemos afirmar que a empresa Audaces pertence ao setor secundário, produzindo soluções tecnológicas para seus clientes.

O setor de tecnologia de Florianópolis é o terceiro maior do Brasil. Segundo o estudo Acate Tech Report 2015, divulgado pela Acate (Associação Catarinense de Empresas de Tecnologia) em conjunto com a Neoway, a Grande Florianópolis concentra 37% das 2.900 empresas de TI do Estado - à frente do Vale do Itajaí (28%) e do Norte catarinense (19%).

O setor de tecnologia contribui para que Santa Catarina tenha a menor taxa de desocupação do país, com 6,2%, no dado divulgado em fevereiro, de acordo com a Revista Exame (2017).

Na comparação com outros 12 polos nacionais, a capital catarinense foi a que demonstrou maior desenvolvimento no setor de tecnologia em 2015: 6,9% de crescimento naquele ano, enquanto o Brasil, com uma leve queda de 0,1%. Ao considerar o faturamento médio, o polo de Florianópolis é o terceiro maior do Brasil, com R\$ 4,7 milhões por empresa. Nesse quesito, a capital catarinense perde apenas para os polos tecnológicos de Campinas (SP) e Rio de Janeiro, de acordo com FIESC (2016).

O setor de tecnologia em Florianópolis revela a ponta de um ecossistema de inovação que vem ganhando destaque no país. Hoje, são 900 empresas na área de tecnologia na Grande Florianópolis e quase 20.000 pessoas trabalhando na área. O setor faturou 4,3 bilhões em 2015, ano do último dado disponível. Nos últimos 12 meses, as *startups* da região receberam quase 100 milhões de reais em investimento de capital de risco, de acordo com a revista Exame (2017).

3. CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTÁGIO

Nessa sessão será abordado as características do estágio como o organograma da área de atuação, as

principais funções da área, as disciplinas relacionadas com o curso de secretariado e uma descrição das atividades realizadas.

É o setor comercial da empresa Audaces a área de atuação de estágio, cujo objetivo é alavancar as vendas da empresa, mais especificamente no setor de prospecção, na função de pré-vendedor. Nessa área são realizadas diversas atividades no campo de secretariado, como por exemplo, atendimento telefônico, organização, controle e arquivamento de documentos eletrônicos, agendamento de visitas, logística de agendamento de visitas, administração do ERP, assistência à coordenadora do time de prospecção, *workshop* de desenvolvimento de equipe, criação de processos internos.

3.1 ORGANOGRAMA DA ÁREA DE ATUAÇÃO

A área que foi realizado o estágio foi no setor de prospecção que faz parte do comercial. A prospecção é composta por oito pré-vendedores que atuam no nacional e dois trabalham no internacional. O time é coordenado pela Coordenação de Prospecção que responde diretamente ao Diretor de Marketing da empresa. A seguir a ilustração do organograma da área de atuação.

Figura 2: Organograma prospecção.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

3.2 PRINCIPAIS FUNÇÕES DA ÁREA

A área de atuação de estágio se dá no setor comercial e possui como principais funções atividades que estão relacionadas com as metas desse setor, que no caso é alavancar as vendas das soluções desenvolvidas pela organização. Para isso, existe um planejamento mensal, trimestral e semestral de atividades para atingir as metas do comercial.

A pré-venda é um processo que faz parte do setor comercial pertinente principalmente para empresas que possuem vendas complexas que é o caso da Audaces. Esse tipo de venda solicita um acompanhamento do *Lead* (*lead* na linguagem de marketing e vendas significa um contato novo que a empresa recebe), durante todas as etapas de compra, ou seja, desde a geração do *lead* até ele se tornar um cliente.

O pré-vendedor tem como característica realizar a fase de prospecção de um *lead* para que ele possa se tornar qualificado e posteriormente se tornar um cliente. Nessa etapa, a função do pré-vendedor é realizar perguntas específicas para que busque a qualificação durante a prospecção. É importante também que o responsável pela prévia das vendas tenha validadas algumas informações previamente coletadas sobre os seus *leads*. Isso vai colaborar para que o funcionário entenda quais são as demandas do futuro cliente, podendo assim facilitar na hora de fechar negócio.

A função do pré-vendedor é pré-qualificar os *leads* gerados pelo marketing e garantir que essas oportunidades estejam alinhadas à régua de qualificação definida pela empresa. Gerar valor em uma conexão rápida para que o *lead* se engaje no processo comercial e se interesse em conversar com o time de vendas (RESULTADOS DIGITAIS, 2018).

3.3 DISCIPLINAS RELACIONADAS

A área estagiada possui relação com algumas disciplinas do curso de Secretariado Executivo, sendo elas Técnicas Secretariais, Gestão da Informação e Arquivo, Informática para Secretariado, Administração e Gestão dos Recursos Humanos.

Abaixo segue um quadro que sinaliza a interface entre algumas das disciplinas cursadas com as atividades desenvolvidas no local de estágio:

Figura 3: Quadro interface disciplinas Secretariado Executivo e atividades do estágio

CAD5161 – Técnicas Secretariais	Agendamento de visitas; assistência a coordenação de prospecção; atendimento telefônico; logísticas de agendamentos
CIN5427 – Gestão da Informação e Arquivo	Administração do sistema de vendas (ERP); arquivamento de documentos eletrônicos;
INE5223 – Informática para Secretariado	Gerenciar a comunicação interna com a utilização de ferramentas do office, internet, utilização do sistema ERP
CAD5103 – Administração I	Organização e criação de processos internos
CAD5135 – Gestão dos Recursos Humanos	Desenvolvimento do <i>workshop</i> para desenvolvimento de equipe

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

3.4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO DO ESTÁGIO

As principais atividades realizadas no local de estágio que estão relacionadas com o curso de secretariado executivo estão descritas a seguir.

A primeira refere-se ao *atendimento telefônico ao cliente*, momento em que a estagiária fica responsável pelo atendimento ao cliente, tirando dúvidas e passando informações claras e objetivas sobre as soluções e produtos da empresa. Realizei o atendimento aos clientes existentes e novos, efetuando a criação e a conferência de cadastros, com isso, garanti o suporte necessário ao cliente.

A segunda atividade intitula-se *agendamento de visitas aos consultores de vendas* que se dá após a solicitação do cliente por uma consulta com o vendedor para receber apresentação das soluções. Nesse momento o pré-vendedor garante que essa visita acontecerá agendando um horário e informando os dados do cliente necessários para realização da visita.

A terceira atividade diz respeito à *administração sistemas de vendas* com a utilização do ERP (*Enterprise Resource Planning*) SAP, que é um *software* voltado para gestão empresarial criado por uma organização alemã. A sigla é uma abreviação de "*Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung*". Em português, o termo significa "Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados". O módulo do SAP utilizado na pré-venda é o *Sales and Distribution* que é responsável por gerenciar vendas. Os dados dos clientes são armazenados nesse programa que possui integração com todas áreas da empresa.

A quarta atividade está relacionada ao *gerenciamento a comunicação interna* com a utilização de ferramentas do Office, internet, webmail: toda a comunicação interna do time da pré-venda e as outras áreas da empresa são realizadas através do e-mail e sistema da própria empresa. Existe a necessidade de elaborar documentos através das ferramentas do Office.

A quinta atividade está associada a *assistência a coordenadora de prospecção*: no time da pré-venda existe a necessidade de distribuir os e-mails de clientes que chegam do suporte para serem atendidos, então é feita essa distribuição em uma ordem para que todos possam atender a mesma quantidade de clientes. Nessa atividade também, são ouvidas as insatisfações do time e levado a coordenação da prospecção.

A sexta atividade é sobre *organização de processos internos*: foi necessário documentar o fluxo de trabalho do time de prospecção passo a passo em um material produzido para os novos integrantes do time que foi utilizado como orientação para realização do trabalho. Então foi criado o manual do pré-vendedor com a descrição dos processos internos.

A sétima atividade é o *desenvolvimento de workshop para desenvolvimento de equipe*: foram realizados encontros quinzenais com duração de uma hora e trinta minutos com temas relacionados a união de equipe, motivação, objeções em vendas, e outros temas emergentes pelo grupo.

Dentre as atividades relatadas do estágio, será dado destaque a atividade executada pelo aluna de secretariado na qual ela aplica *workshops* de desenvolvimento de equipe com temas emergentes do time da pré-venda do setor comercial da Audaces. Atividade essa que está relacionada com a disciplina de gestão dos recursos humanos e será reportada com detalhes na sessão 4.

4. CONSTRUINDO INTERFACE ENTRE GESTÃO DE PESSOAS E O DESENVOLVIMENTO DE UM WORKSHOP

Nessa sessão será abordada a relação da disciplina de Gestão de Recursos Humanos com as atividades desenvolvida no estágio, a realização de *workshops* para o desenvolvimento de equipe.

4.1 GESTÃO DE PESSOAS E *WORKSHOP* DE DESENVOLVIMENTO

Investir no capital humano é um fator determinante para o sucesso de uma organização. Isso acontece porque apenas o ser humano possui a capacidade de ser produtivo, inovador, solucionador, além de atingir metas, superar expectativas dos clientes, entre outros fatores fundamentais.

O treinamento e desenvolvimento têm se revestido de crescente importância na atualidade, devido às rápidas e vertiginosas mudanças tecnológicas, econômicas e sociais que caracterizam o cenário internacional nas últimas décadas.

Com tal objetivo, as empresas têm investido em programas de treinamento e desenvolvimento dos funcionários, de acordo com Chiavenato (2009).

A empresa Audaces também investe no desenvolvimento das equipes. No time de pré-vendedores, a coordenadora de prospecção realiza *workshops* com temas variados, de acordo com a demanda emergente pelo grupo. As reuniões acontecem nas sextas feiras, às dezesseis horas, com o objetivo de trabalhar o desenvolvimento da equipe. No segundo semestre, a coordenadora abriu para que outras pessoas do time pudessem também ministrar os *workshops*. Logo me prontifiquei para realizar esse trabalho com o grupo.

Então desenvolvi dois encontros com temas diferentes para ser aplicado na equipe.

Atualmente nas organizações faz-se necessário a estimulação dos profissionais para um pleno conhecimento, direcionando-os para um diferencial estratégico, competitivo e de sucesso. Aumenta-se a necessidade da geração de informações e que as mesmas sejam úteis e significativas para que promovam o aprendizado individual e organizacional, produzindo assim melhores resultados (CHIAVENATO, 2009).

Segundo Lasta e Durante (2008 apud Silva et al, 2012, p. 109):

Natalense foi o pioneiro na afirmação de que o secretário executivo é um gestor. A autora considera funções básicas do gerente o planejamento, a organização e o controle dos recursos humanos e materiais visando o alcance dos resultados e atribui ao secretário o papel de planejar, organizar e controlar a infraestrutura de atuação gerencial, sendo necessário para assessorar um gerente e conhecer as mesmas técnicas utilizadas por ele.

Segundo Almeida (2007), as funções de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações adquire um papel de preparação de indivíduos para o exercício satisfatório de suas atividades, especificamente no cargo que ocupam. Ultimamente visualiza-se no treinamento e no desenvolvimento uma maneira eficaz para ampliação de competências que aumentam a produtividade e a criatividade, como também, à competitividade no atual mercado.

Ao longo dos meses trabalhando com o time nessa função de pré-vendedora, percebi que alguns colaboradores não estavam satisfeitos com o comportamento dos outros membros do time. O que acontecia é que algumas pessoas estavam sendo desonestas em relação aos atendimentos aos clientes que deveria seguir uma ordem, e algumas pessoas atendiam um cliente e permaneciam na vez. Uma pessoa em especial, foi demitida e o clima entre o grupo ficou tenso.

Nesse momento percebi a necessidade de trabalhar a união entre a equipe, com o objetivo de restaurar o grupo, já que a convivência e o clima de desconfiança prevaleciam. Também, mostrar a importância de como as atitudes e escolhas individuais influenciam na equipe inteira, e como ela pode prejudicar a união do grupo.

Chiavenato (2009), esclarece que quando se toma medidas de apoio ao grupo estas favorecem com o aumento da cooperação, confiança e compatibilidade entre os membros, sendo portanto, imprescindível atuar na cultura da organização. Não basta que os membros do grupo sejam pessoas qualificadas, se faz necessário que tenham claro quais são os papéis de cada um, o que favorece em muito a iniciativa, o compromisso, a aceitação de um maior envolvimento para realização dos objetivos da equipe, bem como conhecer com clareza quais são as metas de seus superiores para não perder de vista o objetivo global, o que exige e favorece mais união e coesão do grupo.

Os maiores desafios e dificuldades foram perceber a necessidade do grupo para decidir qual tema deveria ser trabalhado. Para isso, conversei com a coordenadora e com outros integrantes da equipe para ser

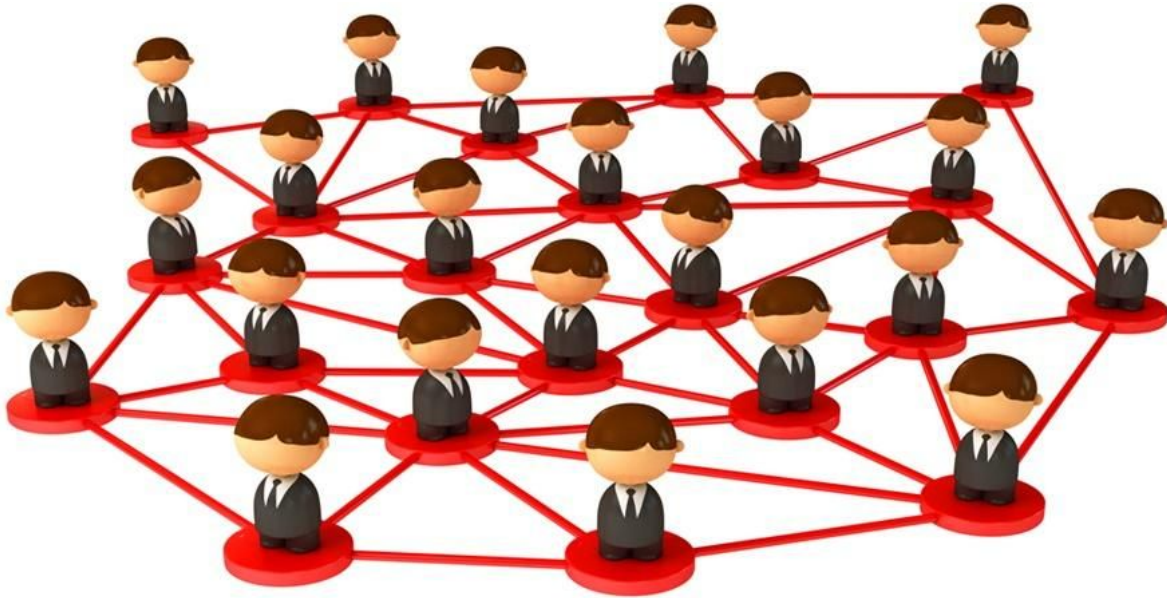
mais assertiva em relação a escolha dos temas.

A primeira dinâmica que escolhi para trabalhar esse tema é conhecida como dinâmica da teia de aranha. O único material necessário para a realização dessa dinâmica é um rolo de barbante, além de um espaço que comporte todos os participantes posicionados em um grande círculo. A seguir um passo a passo da atividade. Para dar início à dinâmica, pegue a ponta do barbante e amarre-a em seu dedo indicador. Apresente-se ao grupo, dizendo seu nome, e falando um ponto positivo de trabalhar em equipe. Em seguida, jogue o rolo de barbante para qualquer outro participante e incentive-o a também amarrar o cordão em seu dedo e fazer uma apresentação pessoal. Em seguida, ele deve jogar o rolo para outra pessoa, que deverá fazer o mesmo.

Após todos terem terminados as apresentações, terá se formado uma teia com o barbante. Peça para que todos observem o emaranhado de conexões formadas e, em seguida, peça para que a última pessoa a se apresentar desenrole o barbante de seu dedo e devolva o rolo para quem jogou o barbante para ele na primeira etapa da dinâmica.

O objetivo desse exercício é refletir o quanto em uma equipe um indivíduo pode influenciar no todo. A analogia serve para mostrar que todos estão unidos e o desempenho da área depende do coletivo.

Figura 4: Dinâmica Teia de Aranha.



Fonte: IBC coaching, 2018.

No momento da dinâmica os envolvidos fizeram seus relatos pessoais sobre suas perspectivas em relação a comparação da dinâmica da teia de aranha e da importância da união da equipe e como a atitude de uma pessoa influencia no todo. Em relação aos relatos, os participantes demonstraram bastante satisfação em participar.

No outro encontro, o tema escolhido para trabalhar foi a motivação da equipe, pois foi percebido que alguns membros do time se encontravam desmotivados, não estavam alcançando as metas estabelecidas e estavam influenciando negativamente os colaboradores.

De acordo com Chiavenato (2009), a motivação aumenta o engajamento, quando uma equipe está motivada seus resultados são também muito melhores, pois a motivação faz com que os colaboradores estejam verdadeiramente engajados em alcançar as metas e objetivos propostos, bem como mais dispostos e abertos a contribuir com ideias e ações positivas para que os projetos da empresa sejam realizados com sucesso.

Ela também impulsiona a produtividade, para produzir com excelência é essencial que os funcionários sintam-se motivados a dar o seu melhor pelo alcance efetivos dos resultados. A motivação é, portanto, um combustível fundamental para que a equipe se mantenha produtiva, engajada, positiva, focada, comprometida e, assim, ela aumente progressivamente a sua produtividade.

A dinâmica escolhida para trabalhar a motivação é conhecida como: a melhor venda. A atividade consiste em reunir o grupo de vendedores e pedir para que eles pensem em sua maior realização em vendas até hoje. Pode ser uma grande operação ou mesmo uma pequena venda, mas que tenha sido especialmente

desafiadora. Deve ser algo que tenha trazido grande aprendizado a eles.

É estimulado para que os profissionais possam refletir e identificar o que especificamente fizeram que tornou essa a sua maior realização profissional e qual o efeito que esses esforços tiveram sobre o cliente. Após um tempo, cada um deles deverá se levantar e compartilhar sua maior façanha com o grupo. Os vendedores receberão o prêmio em reconhecimento à sua realização.

O objetivo desse exercício é fazer com que o funcionário identifique quais seus pontos fracos e fortes e, mais importante, que sabem como usá-los. A dinâmica mostra também quais são os colaboradores que têm mais confiança em suas atitudes e acreditam em si mesmos. E ao reconhecer a importância do autoconhecimento, você irá ainda incentivar os vendedores a buscarem entender melhor seu potencial e a acreditarem mais neles mesmos para que se sintam mais motivados.

Vale salientar que os relatos dos envolvidos em relações as atividades aplicadas em grupo foram positivas, relataram que consideraram produtivas e benéficas para toda equipe. Os integrantes se engajaram na participação e contribuíram para a execução dos exercícios.

4.1.1 Desenvolvimento

A partir da aplicação da sequência de *workshop*, a coordenadora relatou que percebeu uma melhor convivência e maior interação entre a equipe. Comentou que não aconteceram mais episódios de desonestidade em relação ao atendimento do cliente, o ambiente ficou mais tranquilo para trabalhar. Foi verificado que o time ficou mais unido. Em relação a motivação, os membros do grupo demonstraram mais empenho e comprometimento e conseguiram alcançar as metas estabelecidas.

O desenvolvimento da organização está diretamente relacionado à sua capacidade de desenvolver pessoas e ser desenvolvida por pessoas (DUTRA, 2009). As pessoas são o patrimônio das organizações e essas organizações são compostas desde um simples operário até a função de executivo e são essas pessoas que fazem o sucesso da organização (CHIAVENATO 2010). Em geral, as organizações estão percebendo a necessidade de estimular e apoiar o contínuo desenvolvimento das pessoas, como forma de manter suas vantagens competitivas (DUTRA, 2009). De acordo com Pacheco, o processo de desenvolvimento de pessoas inclui treinamento e vai além; compreende o autodesenvolvimento, processo esse que é intrínseco a cada indivíduo.

Desenvolvimento é um processo de crescimento do indivíduo, e visa explorar o seu potencial de aprendizagem. É oferecido condições para utilizar suas capacidades e aplicar seus conhecimentos e experiências na prevenção e solução de novas e diferentes situações. Prepara-se a pessoa para adquirir uma visão sobre a empresa, uma maneira de conduzi-la a um comportamento ativo diante de alguma futura tarefa ou adversidade.

É um processo de aprimoramento profissional contínuo que impacta também no clima organizacional, já que maximiza o desempenho e melhora os resultados. Porém, é um processo que tem retorno somente a médio e longo prazo.

Desenvolvimento é a utilização das capacidades e experiências do indivíduo, visando o máximo aproveitamento de seu potencial a partir dos novos conhecimentos adquiridos anteriormente. Este é o momento do aprimoramento.

De acordo com Nadler (1984), o desenvolvimento pode ser compreendido como um conceito mais abrangente, que se refere às ações organizacionais que estimulam o crescimento pessoal de seus integrantes, sem necessariamente visar à melhoria no seu desempenho atual ou futuro.

Milkovich e Bourdreau (2010), definem o desenvolvimento como um processo de longo prazo que intervém positivamente nas capacidades dos empregados, bem como em sua motivação, tornando-os figuras valiosas para a empresa, neste contexto, o desenvolvimento inclui o treinamento, a carreira e outras experiências.

5. CONCLUSÃO

O objetivo geral deste relatório foi descrever as atividades relacionadas à formação do profissional de secretariado desempenhadas no estágio profissionalizante, para possibilitar a reflexão em relação às tarefas executadas e o papel do profissional de secretariado executivo nas instituições.

As funções e atividades desenvolvidas na empresa durante o estágio, tais quais, atendimento telefônico ao cliente, agendamento de visitas aos consultores de vendas, administração sistemas de vendas,

gerenciamento a comunicação interna, assistência a coordenadora de prospecção, organização de processos internos, desenvolvimento de workshop para desenvolvimento de equipe, estão completamente atreladas as disciplinas do curso de Secretariado Executivo, o que torna esse estágio em uma experiência que agrega sobremaneira ao profissional que irá se formar.

Foi dado destaque ao *workshop* de desenvolvimento de equipe e sua relação com a disciplina de Gestão de Recursos Humanos. No qual, através do relatório de estágio foi possível observar a atuação do profissional de secretariado em papéis diferentes do usual.

Foi possível constatar a importância do Secretário Executivo exercendo a função de gestor de pessoas, a fim de alcançar as metas e objetivos, qualitativos e quantitativos, bem como saber motivar a sua equipe para atingir tais metas.

O profissional de secretariado executivo pode-se inserir nas organizações e atuar na função de gestor de pessoas, colaborando para o crescimento organizacional. O profissional é capaz de tomar decisões que visem ao futuro da empresa, mantendo a competitiva e lucrativa no mercado em que atua.

A experiência de ter desenvolvido o *workshop* foi bastante enriquecedora, pois além de poder aplicar os conhecimentos adquiridos, pude contribuir positivamente para o desenvolvimento da equipe. Foi interessante ter executado essa atividade, pois na posição de pré-vendedora foi importante me posicionar e aplicar minhas habilidades adquiridas com o curso de secretariado, que acarretou em um destaque e um diferencial no grupo da pré-venda.

O estágio é uma oportunidade única de desenvolver as habilidades e aplicar os conhecimentos adquiridos no decorrer da faculdade. Foi de grande valia poder estagiar na Audaces que é uma empresa de tecnologia e que oferece grandes oportunidades para o profissional crescer e se desenvolver.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. **Percepção de Gestores e Técnicos sobre o processo de Gestão por Competências em Organizações no Brasil**. Dissertação mestrado em Administração. Universidade de Brasília. Brasília, 2007.

AUDACES: **Empresa de tecnologia**: Florianópolis: Audaces, 2018. Disponível em: <www.audaces.com>. Acesso em: 27 out, 2018.

CALDAS, J. B.; SANTOS, M. F. S. Uma análise de ferramentas de prática de gestão secretarial. **5º Encontro**

Nacional de Secretariado, Macapá, 2012. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/executivo/files/2014/09/ANAIS-V-ENESEC-20121.pdf#page=65>> Acesso em 28 out. 2017.

CARVALHO, A. P. **Manual do Secretário Executivo**. São Paulo: D`Livros Editora, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: 3ª edição, 2009

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectiva**. São Paulo: Atlas, 2009.

EXAME: Revista de negócios: Florianópolis: **Exame**, 2018, Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/florianopolis-vive-boom-no-setor-de-tecnologia/>> Acesso em: 27 out, 2018.

FIESC: Indústria e competitividade. Florianópolis: **FIESC**, 2018. Disponível em: <https://issuu.com/fiescpublicacoes/docs/revista_industria_e_competitividad> Acesso em: 27 out, 2018.

IMPACTA: Blog digital: Florianópolis: **Impacta**, 2018. Disponível em: <<https://www.impacta.com.br/blog/2018/03/12/aprenda-o-que-e-o-sistema-sap/>>. Acesso em: 27 out, 2018.

LOBATO, David Menezes et al. **Estratégia de empresas**. 9. ed. Rio de Janeiro: Fgv Management, 2009. 208 p. (Gestão empresarial).

MAGALHÃES, A. P.; SOUZA, N. R. **A atuação da Secretaria nos diferentes níveis secretariais**. Monografia (Curso de Graduação Secretariado Executivo) Universidade do Vale do Paraíba – Faculdade de Ciências Sociais Aplicada, 2001

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

NADLER, L. *The handbook of human resource development*. New York: Wiley. 1984

RESULTADOS DIGITAIS: Marketing digital. Florianópolis: **Resultados Digitais**, 2018. Disponível em: <<https://resultadosdigitais.com.br/blog/habilidades-que-um-pre-vendas-precisa-ter/>>. Acesso em: 27 out, 2018.

SANTOS, P. M. – Secretariado – um fator de competitividade. In: **Secretaria@Online. Revista para profissionais de secretariado.** N° 12, 2011. Disponível em: <http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/1098/1/8_PAULA%20SANTOS_SEC%20E%20PLAN.pdf> Acesso em 04 nov. 2017.

SANTOS, P. M. **Secretariado - uma visão estratégica para a competitividade.** Viseu: Edições Esgotadas, 2014.