



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

LEIDIANE MÜLLICH

**NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS ATRAVÉS DAS GERAÇÕES: O PAPEL
DO SECRETÁRIO NO MODELO DE NEGÓCIO DA GERAÇÃO Y**

FLORIANÓPOLIS

2018

LEIDIANE MÜLLICH

**NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS ATRAVÉS DAS GERAÇÕES: O PAPEL
DO SECRETÁRIO NO MODELO DE NEGÓCIO DA GERAÇÃO Y**

Trabalho de conclusão de curso elaborado como requisito para conclusão do curso de Secretariado Executivo do Departamento de Língua e Literatura Estrangeiras – DLLE da Universidade Federal de Santa Catarina.

Coordenação de Estágio realizada pela Prof.^a Dr.^a Maria Ester Moritz.

Sob orientação da Prof.^a Dr.^a Cibele Barsalini Martins.

FLORIANÓPOLIS

2018

NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS ATRAVÉS DAS GERAÇÕES: O PAPEL DO
SECRETÁRIO NO MODELO DE NEGÓCIO DA GERAÇÃO Y

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para a obtenção do título de “Bacharel em Secretariado Executivo”, e aprovado em sua forma final pelo Curso de Secretariado Executivo.

Florianópolis, 07 de fevereiro de 2018.

Prof.^a Dr.^a Maria Ester Moritz
Coordenadora do Curso de Secretariado Executivo

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Cibele Barsalini Martins
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Me. Katia Denise Moreira
Universidade Federal de Santa Catarina

Me. Gabriela Mattei
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

As palavras a seguir expressam apenas uma parte do meu sentimento de gratidão: ainda que minha memória não falhasse, não conseguiria citar aqui todos aqueles que me ajudaram nesta busca pela realização de um sonho e aquisição de conhecimento.

Agradeço inicialmente a Deus, por ter me dado forças para chegar até aqui, pois o caminho foi longo e árduo.

Agradeço à minha mãe e fortaleza, Denise Müllich, que desde sempre me incentivou e acreditou em mim e à minha irmã, orgulho da minha vida, Manoela de Barros, por me darem motivos para continuar e por me fazer ver as vezes em que fui insensata e de que no final, o esforço vale a pena.

Ao meu parceiro de vida, Everton Pitz, pela paciência, esforço conjunto e dedicação à minha pessoa enquanto estive focada neste trabalho.

Aos amigos que a UFSC me deu, Natália Branco e Otávio Bitencourt por acreditarem em mim sempre e me apoiarem em todas as fases da vida; e aos amigos que o Secretariado me deu, Ana Cláudia Mazetto, pela inestimável parceria de curso e de vida, pelas palavras carinhosas e amigas de sempre e Vanessa Ventura, pelas boas surpresas e encontros que a vida proporciona.

A minha orientadora, Cibele Martins, pela paciência e por acreditar que eu seria capaz; aos meus professores e mestres, que possuem o dom do conhecimento e através dele, são capazes de mudar vidas e por fim, à UFSC, que me acolheu de braços abertos e me deu suporte em muitos sentidos.

“Se o dinheiro for sua única esperança de independência, você jamais a terá. A única segurança verdadeira consiste numa reserva de sabedoria, de experiência e competência.”

(Henry Ford)

RESUMO

Nos últimos anos a profissão de Secretariado Executivo obteve diversas conquistas e passou por desafios que exigiram a atualização de competências para conquistar posições de maior importância dentro das organizações. A forma de gestão das organizações também passou por mudanças, consequências de um mundo cada vez mais moderno e tecnológico. Este estudo tem por objetivo descrever o papel do secretário executivo em uma empresa que adota o modelo de gestão de negócios da Geração Y e, através da fundamentação teórica, este estudo se caracteriza pela abordagem qualitativa, utilização de método dedutivo de natureza aplicada, baseado em pesquisas bibliográficas e documentais e questionário aplicado aos membros da organização. Após análise dos dados coletados e com suporte bibliográfico, concluiu-se que ainda que a empresa objeto de estudo não tenha em sua totalidade características da geração Y, considera-se que o papel do secretário executivo é de assessorar, realizar a gestão da agenda dos executivos, planejamento das viagens, atendimento internacional, auxilia seu departamento e ajuda no desenvolvimento da empresa, dentre outras funções, relacionadas a assessoria, gerenciamento de informações, controle de documentos, planejamento de viagens, controle de agendas, planejamento de festas e eventos, preparo e acompanhamento de reuniões e confecção de atas.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Geração Y. Competências.

ABSTRACT

In the last years the profession of Executive Secretariat has achieved several achievements and has undergone challenges that required the updating of competencies to achieve positions of greater importance within organizations. The way of managing organizations has also undergone changes, consequences of an increasingly modern and technological world.

The purpose of this study is to describe the role of the executive secretary in a company that adopts the Generation Y business management model and, through the theoretical foundation, this study is characterized by the qualitative approach, using a deductive method of an applied nature based on bibliographic and documentary research and questionnaire applied to the members of the organization.

After analyzing the data collected and with bibliographical support, it was concluded that although the company under study does not have all Y generation characteristics, the role of the executive secretarial professional in its routine is considered important, both by managers and due to the activities carried out by this professional.

Keywords: Executive Secretariat. Generation Y. Skills.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	11
2.REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 GERAÇÃO Y: CONCEITO E CONTEXTUALIZAÇÃO	15
2.1.1 A geração Y nas organizações	17
2.1.2 Os indivíduos da geração Y	18
2.2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO NAS ORGANIZAÇÕES.....	18
2.2.1 A evolução das competências secretariais.....	19
2.2.2 Conquistas que indicam um novo perfil secretarial	20
3.METODOLOGIA.....	22
4.ANÁLISE DE RESULTADOS	23
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
6.REFERÊNCIAS.....	29
7.ANEXOS	32

1. INTRODUÇÃO

A profissão do secretariado percorreu um longo caminho até ser reconhecida e tratada como tal, iniciando seus marcos na década de 1970: em 1978 foi promulgada a Lei n. 6.556, de 5 de setembro, que dispõe sobre a atividade do Secretário, seguida em 1985 pela Lei n. 7.377, de 30 de setembro, que instituiu a profissão do Secretário.

De acordo com Durante e Santos (2010), inicialmente, o secretário desenvolvia atividades como gerenciamento de correspondências, coordenação de viagens corporativas, manutenção de arquivos, agendamento de reuniões, era responsável pela datilografia em seu setor, quando necessário e pela provisão de materiais.

Com o passar do tempo, Natalense (1995) descreve a transformação das funções do secretário em atividades mais complexas se comparadas ao início da profissão: ele planeja, organiza, faz o controle de agendas, viagens, arquivos, e ainda faz uso de ferramentas para executar a liderança, comunicação, negociação, dentre outras, já utilizadas pelo seu gestor. Indo além, Mata (2009) defende que o secretário atua também como agente integrador, contribui para as relações realizando a ponte entre empresa, clientes internos e externos, gerencia informações e organiza processos, com foco nos resultados dessas ações.

Ainda, Durante e Santos (2010) apontam que em meados dos anos 2000 todas estas atividades passaram por uma atualização em decorrência das tecnologias existentes: a parte da datilografia e agendamento de reuniões passaram por automatizações multimídias como editores de texto, agendas e planilhas eletrônicas, banco de dados e etc.; além disso, as atividades de envio e recebimento de correspondências e coordenação de viagens passaram a ter um fluxo coordenado de informações, muitas vezes sendo encaminhadas para uma equipe de apoio. A provisão de material passou pela coordenação de compras, cotação de materiais e administração de custos do departamento e com as tecnologias existentes, a manutenção de arquivos passou a ser realizada não apenas fisicamente, mas eletronicamente também, e o atendimento ao telefone e visitas passaram a ter um enfoque de qualidade total a clientes internos e externos (DURANTE; SANTOS, 2010).

Ademais, Durante e Santos (2010), comentam que nos anos 2010 estas atividades passaram por novas atualizações e outras atividades são agregadas às

funções do secretário, como gerenciamento da agenda da empresa e dos superiores, controles diversos que orientam a tomada de decisão dos superiores, planejamento e execução de eventos internos e externos, identificação e solução de problemas e planejamento, organização, direção e controle de suas práticas; atividades cada vez mais abrangentes e responsabilidades maiores fazem parte das atribuições deste profissional nas organizações.

De acordo com Neiva e D'Elia (2009), ao gerenciar informações, administrar processos de trabalho, preparar e organizar o “meio de campo” para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade e atuar como elo entre clientes internos e externos, parceiros e fornecedores, o secretário moderno faz a conexão no processo globalizado em que todos se conectam, pois ainda segundo Neiva e D'Elia(2009), os executivos esperam que os profissionais de secretariado tenham uma visão global da organização, conhecendo as funções de cada colaborador, principais clientes e planos da organização a médio e longo prazo.

Assim como as atividades do secretário passaram por evoluções ao longo dos anos, no contexto organizacional, também é possível observar mudanças na forma de gestão: a coexistência de gerações distintas é cada vez mais comum e tem resultado em conflitos entre os mais jovens e os mais velhos dentro das organizações (EISNER, 2005).

A Geração Y foi criada com uma dose saudável de autoestima e dentro da mentalidade “você pode ser o que quiser”. Seus pais, da Geração Boomer ou Geração X, se rebelaram contra os modelos de educação mais tradicionalistas de seus avós [...]. Como consequência dessa revolta, os pais exigiram mudanças no sistema educacional, fazendo as escolas adotarem um modelo que enfatizasse a autoestima e os sistemas de recompensas, independentemente do merecimento. (LIPKIN e PERRYMORE, 2010, p.2)

Oliveira (2010) aponta que o modo de pensar da geração Y é diferente e não se adequa aos modelos tradicionais que muitas vezes predominam na gestão das organizações. O autor atribui alguns comportamentos específicos para a geração Y, tais como necessidade de reconhecimento, flexibilidade de horários, capacidade de estabelecer relacionamento com maior amplitude. A procura pela felicidade e bem-estar, sentimento de que tudo deve ser aqui e agora e busca por estabilidade financeira também são características dessa nova geração de acordo com Oliveira (2010) e Veloso, Dutra e Nakata (2008).

Segundo Lipkin e Perrymoe (2010), a geração Y é impulsionada pela motivação externa e, para se sentirem motivados, os indivíduos buscam constante aprovação e recompensas em seu ambiente de trabalho. Esta geração quer “[...] trabalhar para viver, mas não vivem para trabalhar. [...] são curiosos, impacientes e imediatistas, [...] respeitam o comportamento ético”. (MALDONADO, 2005, p. 01)

Neste contexto, a geração X teve grande impacto para o desenvolvimento da geração Y. Ribeiro (2012) defende que no trabalho a geração Y se interessa pela segurança da sua carreira profissional, enquanto a geração X se interessa pela segurança no trabalho. Erickson (2011) ressalva ainda que a geração Y vivenciou progressos científicos e tecnológicos, e que devido às experiências durante a infância e adolescência, essa geração é mais destemida e empreendedora, genuína às organizações em que trabalha, mas busca proporção entre vida pessoal e profissional.

Dessa forma, pode-se observar que as duas gerações, X e Y, possuem características distintas, o que acaba por ocasionar em diferenças de pensamentos e possíveis conflitos no ambiente de trabalho, pois conforme citado anteriormente, o profissional secretário executivo possui papel de agente integrador entre gestores e equipes, cada vez mais arrojados, deve estar atento às mudanças constantes do ambiente organizacional ou no método de gestão das equipes, além de estar aberto também às novas possibilidades de trabalho e gestão, comuns no cenário das gerações X e Y. Com isso, questiona-se: Qual é o papel do secretário em uma empresa que adota o modelo de gestão da geração Y?

Diante de tal questionamento tem-se como objetivo geral:

Descrever o papel do secretário executivo em uma empresa que adota o modelo de gestão de negócio da geração Y.

E os objetivos específicos são:

- a) Caracterizar o modelo de gestão utilizado pela empresa;
- b) Identificar as formas de atuação do secretário executivo na empresa objeto de Estudo;
- c) Conhecer a percepção dos colaboradores sobre a atuação do profissional secretário executivo;

Este estudo se justifica e tem sua importância em razão da relevância das funções do Secretário Executivo para a realização das rotinas administrativas e estratégicas dentro das organizações e pela necessidade de sua adaptação para a

diferente realidade apresentada pelo modelo de gestão da Geração Y. A relevância se dá pela necessidade de que as empresas de tecnologia que trabalham com modelo de gestão da geração Y possam alinhar as atividades do secretário executivo ao modelo estudado. Por fim, a pesquisa é viável por haver literatura disponível, por haver tempo hábil para a realização da pesquisa e pela pesquisadora ter acesso aos dados da empresa necessários para a realização deste estudo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão abordados os pontos em que a pesquisa foi fundamentada. Entre estes temas, estão presentes: a apresentação da geração Y, suas características enquanto indivíduos e profissionais, a abordagem do profissional de secretariado executivo e as evoluções em relação às suas competências no mercado de trabalho.

2.1 GERAÇÃO Y: CONCEITO E CONTEXTUALIZAÇÃO

Segundo Branco (2013), o termo geração Y é proveniente de um costume da União Soviética: os países que integravam este bloco definiam a primeira letra que os bebês nascidos deveriam utilizar: na década de 1980, esta letra era o Y.

Weller (2010), afirma que Karl Mannheim (1993) é responsável por uma das maiores contribuições para o entendimento do que é “geração”. Mannheim (1993 apud Weller 2010) afirma que gerações são dimensões analíticas importantes para a compreensão da dinâmica das mudanças sociais e de formas de pensar e de agir de uma época. As gerações formam produtos específicos que, pela ação dos tempos históricos e biográficos, podem produzir mudanças sociais, mas pode ser, também, o resultado de uma mudança gestada pela geração anterior e conflitos podem surgir, visto que diferentes gerações têm a possibilidade de trabalhar juntas, num ambiente em que diferenças de costumes, pontos de vista e valores são expostos o tempo todo. (ABRÃO, 2013).

O Quadro 1 traz um comparativo entre as gerações, atribuições e competências do profissional de secretariado: assim como as gerações, estes profissionais também tiveram significativas mudanças em suas atribuições e competências com o passar do tempo:

Quadro 1: As gerações X e Y e as mudanças nas atribuições do profissional de secretariado executivo.

Características geração X	Atribuições do profissional de Secretariado Executivo – Lei 7. 377 de 30/09/1985	características geração Y	Competências do profissional de Secretariado Executivo – Res N° 3/2005/MEC
Focada em metas e resultados, é comprometida com a empresa em que trabalha	Assistir e assessorar diretamente executivos	É fiel e comprometida consigo mesma	Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção, receptividade e liderança na busca de sinergia
É independente	Planejar, organizar e supervisionar serviços de secretaria, registrar e distribuir expedientes e tarefas correlatas	Busca desafios e oportunidades: é criativa e inovadora	Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão, visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e Inter setoriais
Busca equilíbrio entre a vida pessoal e profissional	Coletar informações para a consecução de objetivos e metas da empresa	Busca qualidade de vida	Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional
Busca locais de trabalho que remetam a “comunidades”	Redigir textos profissionais, interpretar e sintetizar textos e documentos, inclusive em outro idioma	Adora flexibilidade e detesta formalidades e rigidez	Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixados pelas organizações.

	Auxiliar em discursos, conferências e palestras, inclusive em outro idioma	Almeja reconhecimento e compensação	Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, melhoria da qualidade e da produtividade, identificação de necessidades e soluções
	Selecionar e orientar o recebimento e encaminhamento de correspondências à chefia		Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos
	Conhecimentos protocolares		

Fonte: adaptado de: Lei 7. 377 de 30/09/1985; Res Nº 3/2005/MEC; MARTINS e FLINK; 2012.

Conforme exposto no Quadro 1, a profissão de secretariado executivo recebeu novas atribuições, se comparada com a lei Lei 7. 377 de 30/09/1985, assim como as gerações X e Y: Medeiros (2010) aponta que, com a modernização dos escritórios, veio também a evolução das atividades do profissional de secretariado, em que uma visão diferente é dada a estes profissionais, pois Veiga (2011) esclarece que o sucesso do profissional de secretariado executivo depende de sua competência, conhecimento e habilidade, além de amor à profissão.

2.1.1 A geração Y nas organizações

Bergamini (1994), nos anos de 1990 faz um alerta em relação ao um novo estilo de gestão, diferente do estilo tradicional de gerenciamento, com mais dinamismo e organização, algo com novas competências, visando responder adequadamente ao novo ambiente organizacional, dotado de novas tecnologias.

Segundo Tachizawa (2006) entram no mercado de trabalho novos perfis profissionais que irão gerar mudanças, tornando-as quase inevitáveis e desenvolver pessoas será a questão central do novo líder, que deverá encorajar a capacidade inventiva e maior participação dos colaboradores.

De acordo com uma pesquisa realizada no ano de 2010, 184 profissionais da área de recursos humanos consideraram que o segundo maior desafio para o ano de 2015 é a entrada e integração dos profissionais da geração Y nas empresas, pois de acordo com Barreto (2010) esta geração busca harmonia entre a vida pessoal e

profissional além de expressar com mais força seu desejo de participar mais ativamente das decisões, gerando assim novas exigências.

2.1.2 Os indivíduos da geração Y

De acordo com Khoury (2009), esta geração é formada pelos indivíduos nascidos entre os anos de 1978 e 1989 e é conhecida como “Geração do Milênio” por ter nascido em meio a diversas mudanças sociais e exposta a fatores que moldaram suas características.

Ademais, Oliveira (2009) afirma que os indivíduos dessa geração possuem total intimidade com as novas tecnologias, almejam carreiras brilhantes, ser bem remunerados e adoram os “*headhunters*”¹ por representarem a possibilidade de novas oportunidades, principalmente em grandes empresas.

Pesquisas realizadas apontam que a Geração Y não é adepta de regras pré-estabelecidas e a troca frequente de trabalho é vista como natural, pois os indivíduos da geração Y gostam de receber atenção, suas metas são de curto prazo e não gostam de regras pré-estabelecidas. (MARTINS; FLINK, 2012)

Desta forma, Khoury (2009) indica que, gritos, ameaças de demissão e agressividades são fatores que não funcionam com este grupo, o que se apresentava de forma eficaz noutras gerações e Oliveira (2009) esclarece que, todas estas características não significam que estes indivíduos são infalíveis: eles caminham para a qualificação, que será seu diferencial no mundo altamente competitivo em que vivemos.

2.2 O SECRETÁRIO EXECUTIVO NAS ORGANIZAÇÕES

A profissão de secretariado executivo passou por mudanças, solidificando a imagem profissional de valorização e respeito (RIZZI; 2013): as duas últimas décadas, a informática invadiu o ambiente de trabalho do profissional de secretariado e fez com que sua rotina e suas tarefas fossem modificadas, contribuindo para a realização das mesmas de forma mais eficaz, possibilitando maior qualidade para o profissional. (VEIGA, 2011)

¹ Sujeito que caça os melhores talentos nas organizações.

Ademais, Medeiros e Hernandez (2010) afirmam que o secretário executivo na era da globalização e modernidade dos negócios transformou-se no profissional habilidoso, que domina as atividades requeridas no escritório, capaz de assumir responsabilidades sem supervisão direta e com iniciativa ao ponto de tomar decisões, considerando os objetivos assinalados pelas posições a quem assessora, no que Veiga (2011) complementa que o profissional antes elegante, polido e de boa aparência, que apenas executava ordens, cedeu lugar a um profissional consciente de seu cargo dentro da organização.

2.2.1 A evolução das competências secretarias

As competências secretarias técnicas dizem respeito aos processos fundamentais ao desenvolver suas atividades, proporcionando sucesso nos resultados e processos pelos quais o profissional é responsável. (BORTOLOTTI; WILLERS, 2005)

Mazulo (2010) afirma que a atuação do profissional de secretariado executivo vem passando por fortes mudanças, em busca de suprir as necessidades empresariais: os profissionais se aperfeiçoaram e não apenas fazem, mas pensam sobre o “fazer”.

Medeiros (2010) afirma que o profissional de secretariado executivo deve ser mais do que encarregado da correspondência, manutenção e conservação de arquivos e atendimentos à telefonemas, pois muitas vezes, este mesmo profissional toma decisões.

Em meio ao processo de globalização, tudo e todos se conectam e o secretário a par deste processo globalizado, gerencia informações, administra processos de trabalho, serve de ligação entre clientes internos, externos, fornecedores e parceiros e age para que as decisões sejam tomadas assertivamente, com qualidade. (NEIVA, 2009). À vista das visões mencionadas, tem-se:

Quadro 2 – Evolução das atividades do profissional de secretariado executivo

Como era	Como fica
----------	-----------

Digitação	Coordenação do sistema de informação com o uso de rotinas automatizadas (editores de texto, agendas, telefone e banco de dados).
Envio e recebimento de correspondência	Coordenação do fluxo de papéis no departamento e triagem, bem como decisões sobre assuntos de rotina.
Provisão, para o departamento, de material necessário à realização da rotina administrativa	Coordenação de compras, cotação de preços com fornecedores alternativos e administração de custos do departamento.
Organização de reuniões	Sistemas integrados (rede) fazem esse trabalho. O secretário programa os equipamentos, organiza a infraestrutura e participa de muitas delas.
Atendimento ao telefone	Atendimento global ao cliente, secretário como <i>ombudsman</i> , o que vai exigir maior conhecimento da empresa e de seus clientes.
Manutenção de arquivos	Organização do sistema de dados e informações em arquivos manuais e eletrônicos.

Fonte: Adaptado de Neiva e D'Elia, 2009.

Reforçando o exposto no Quadro 2, Netto (2013) complementa que o profissional de secretariado atua na área de maior responsabilidade, a estratégica, com variadas e complexas tarefas, então seu modo de assessorar e a amplitude de seu saber exigiram desenvolvimento de suas competências, pois no âmbito organizacional, destaca ainda competências complementares: coordenação de equipes, otimização do assessoramento, elaboração de projetos e a gestão das relações profissionais, sua inserção e administração nas organizações.

O profissional de secretariado executivo enquanto multitarefas, não deve deixar de fazer coisas costumeiras de suas funções e é desejável do profissional da área, competência para resolução de conflitos e situações novas, buscando ser agente de cooperação e integração e mostrando ser capaz de aprender coisas novas e executá-las. (MEDEIROS, 2010)

De acordo com Netto (2013), o perfil do profissional de secretariado executivo é de um assessor, gestor e consultor e está enquadrado no Grupo G-4 da CBO (classificação brasileira de ocupações), portanto, no grupo correto, visto que este grupo prevê um profissional com formação eclética, excelente nível de intelectualidade, enfim, mais adequado ao perfil do profissional exigido pelo mercado.

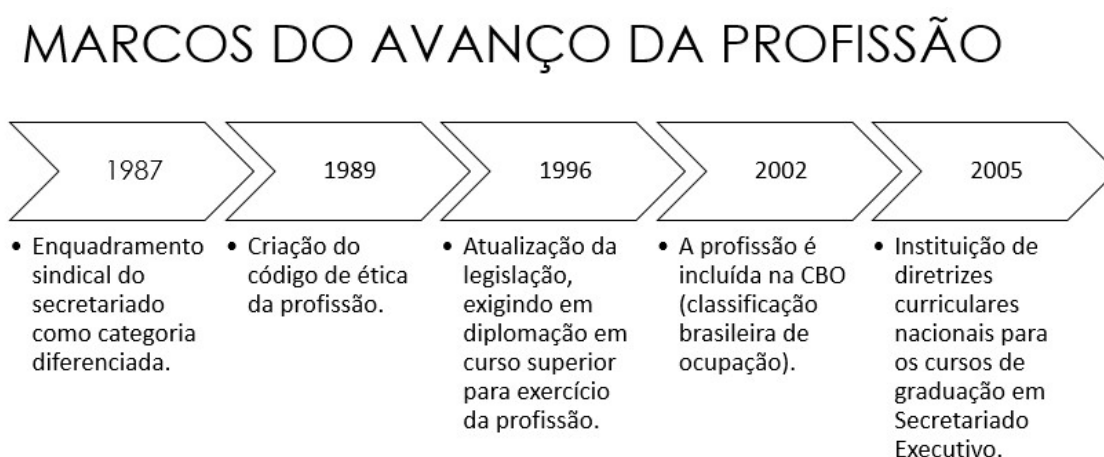
2.2.2 Conquistas que indicam o aprimoramento do perfil secretarial

Após o marco legal de criação da Lei n.o 6.556, de 5 de setembro de 1978, reconhecendo a área como atividade, seguida da Lei n.o 7.377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei n.o 9.261, de 10 de janeiro de 1996, que reconheceu e definiu as atividades e competências da profissão por meio de movimentos dos órgãos da classe.

A redação da lei permanece até a atualidade, determinando as atribuições fundamentais para o profissional de secretariado executivo: planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; assistência e assessoramento direto a executivos, coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; interpretação e sintetização de textos e documentos; taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia e por fim, conhecimento protocolares.

Nos anos seguintes, outros êxitos marcaram o avanço da profissão e mudança no perfil profissional, como pode ser visto na figura a seguir:

Figura 1 – Datas importantes para o avanço da profissão de secretariado executivo no Brasil.



Fonte: Elaborado a partir de Martins et al., 2017.

Segundo Carvalho e Grisson (2002), apoiado na versatilidade e astúcia, o profissional de secretariado executivo desenvolveu um novo perfil, este motivador de renovação permanente de competências tanto técnicas quanto comportamentais.

Ademais, Nonato Junior (2009), afirma que o profissional de secretariado executivo vem ampliando suas convicções e padrões intelectuais inerentes às suas atividades, reformulando sua bagagem técnica e estratégica.

3. METODOLOGIA

Observada a necessidade de identificar e documentar o papel do profissional de secretariado executivo na organização objeto de estudo, este estudo buscou responder ao objetivo de descrever as atividades do secretário executivo enquanto parte da organização. Para tanto, foram utilizados os seguintes procedimentos:

O método utilizado foi o dedutivo, que de acordo com Gil (2008), é o método que parte dos princípios declarados verdadeiros e indiscutíveis, possibilitando conclusões puramente formais. Este estudo parte do ponto de que a organização precisa realizar o reconhecimento e a descrição das atividades do profissional de secretariado executivo atuante na mesma e para tanto, a forma de abordagem ocorreu de forma qualitativa, que de acordo com Gerhardt e Silveira (2009), é o tipo de pesquisa que os pesquisadores buscam o porquê das coisas, possui como uma de suas características a hierarquização de descrever, compreender e explicar e que o cientista é, ao mesmo tempo, sujeito e objeto de suas pesquisa, pois a qualitativa preocupa-se com os aspectos que não podem ser quantificados. De posse destas duas definições, podemos qualificar a pesquisa em qualitativa

Quanto à natureza, trata-se de pesquisa aplicada, pois de acordo com Gerhardt e Silveira (2009) afirmam que pesquisas desta natureza objetivam produzir informações para aplicação prática, além de envolver verdades.

Em relação aos objetivos, estes caracterizam-se descritivos, pois Gil (2008) afirma que as pesquisas deste tipo têm como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, indo ao encontro deste trabalho, que realizou a coleta dos dados com a finalidade de descrever o relatado pela equipe da organização objeto de estudo.

Em relação à coleta dos dados, a técnica utilizada foi bibliográfica, documental e por meio de um questionário: bibliográfica por utilizar de fonte materiais pertinentes à área do secretariado executivo, documental no sentido de explorar o que a organização possui de dados em relação à atuação do profissional da área do

secretariado executivo e o questionário no sentido de analisar em números para então documentar os resultados obtidos.

A análise de dados, se deu de forma descritiva, relatando os dados concebidos por meio do questionário aplicado.

A seguir, são apresentados os dados coletados, sua análise e resultados.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

A empresa objeto de estudo é pertencente à área da tecnologia: com um quadro bastante enxuto, de 09 pessoas, distribuídas entre sócios e colaboradores, foi aplicado um questionário (anexo A) com onze questões, divididas entre questões abertas e fechadas.

Ao final, para análise dos resultados, nove dos dez indivíduos pertencentes à organização receberam o questionário e oito deles responderam às questões.

A pergunta inicial consistia na área de formação dos entrevistados: quatro das respostas obtidas pertencem a indivíduos formados na área das ciências exatas, enquanto duas das respostas pertencem à indivíduos formados na área das ciências humanas e em duas das respostas não foi possível concluir, ou não foi informado o curso ou constitui em nível médio completo e ensino superior incompleto.

Quando perguntados se sabem o que é geração Y e se conhecem suas características, a resposta foi unânime: todos os indivíduos responderam que sim, o que mostra que, independente da área ou nível de formação, os colaboradores conseguem identificar a geração em questão.

Quando perguntados se acreditam fazer parte da geração Y, cinco dos oito indivíduos responderam que sim, enquanto três deles responderam que não, mostrando que esta maioria acredita fazer parte da geração Y.

Quando perguntados se sabem quais atividades são exercidas pelo profissional de secretariado executivo, cinco dos oito indivíduos responderam que sim, enquanto três deles responderam que não, o que demonstra que os entrevistados em sua maioria, tem conhecimento da atuação do profissional de secretariado executivo.

A estes 62,5% que responderam conhecer as atividades exercidas por um secretário executivo, foram agrupadas as respostas semelhantes: três respostas giram em torno de funções administrativas, de gestão e de confiança, enquanto outras duas das cinco respostas positivas especificaram de forma mais completa estas funções: uma delas diz que o secretário realiza atividades como gestão da agenda

dos executivos, planejamento das viagens, atendimento internacional, auxilia seu departamento e ajuda no desenvolvimento da empresa, dentre outras funções, enquanto a segunda acredita que as funções do secretário executivo estão relacionadas a assessoria, gerenciamento de informações, controle de documentos, planejamento de viagens, controle de agendas, planejamento de festas e eventos, preparo e acompanhamento de reuniões e confecção de atas.

Em relação à frequência de realização das atividades ligadas à profissão de secretariado executivo, quando questionados, em uma escala de um a cinco para: um significando “nunca” e cinco significando “na maior parte das vezes”, duas das oito respostas recebidas classificaram em “dois” a frequência de desempenho de atividades enquanto secretário executivo, outras duas classificaram em “quatro” essa frequência de desempenho e outras quatro respostas classificaram em “cinco”, classificando em “na maior parte das vezes” o profissional de sua organização desempenha atividades relacionadas ao secretariado executivo dentro da organização.

Este resultado vai ao encontro de Medeiros (2010), quando afirma que o profissional de secretariado executivo deve ser mais do que encarregado da correspondência, manutenção e conservação de arquivos e atendimentos à telefonemas, pois muitas vezes, este mesmo profissional toma decisões, mostrando ser capaz de aprender coisas novas e executar novas tarefas.

De acordo com Neto (2013), o profissional de secretariado executivo atua na área estratégica, com variadas e complexas tarefas e esta pergunta foi possível responder ao objetivo específico “Conhecer a percepção dos colaboradores sobre a atuação do profissional secretário executivo”.

Quando questionados sobre considerarem importante a função de um secretário executivo dentro da organização, das oito respostas obtidas, apenas uma disse não considerar importante, enquanto as outras sete respostas afirmaram ser importante a função do secretário executivo. Aos que consideram importante a atividade do secretário executivo dentro da organização, quando perguntado o porquê da importância do secretário executivo, das seis respostas obtidas, quatro estão ligadas às funções gerir e administrar a empresa e suas atividades, além de classificarem o secretário executivo como multitarefas, afirmando que o mesmo é capaz de tirar uma grande carga dos executivos, possibilitando assim, que estes utilizem seu tempo em outras tarefas. Uma das sete respostas justifica a importância

pela capacidade de resolver assuntos emergentes e por falar mais de um idioma e a sexta resposta justifica a importância devido ao fato de a empresa realizar diversos eventos e seu Chief Executive Officer (CEO) estar fora na maior parte do tempo, fazendo com que o secretário faça a gestão das viagens e eventos, além da resolução de pendências na ausência deste CEO.

Em relação ao fato de o secretário executivo da organização apresentar características da geração Y, das oito respostas obtidas, duas delas dizem que não, enquanto seis respostas afirmam que sim; que o secretário da organização apresenta características dessa geração.

Ainda em relação à pergunta anterior, quando perguntado por que o secretário executivo da organização apresenta características da geração Y, das seis respostas obtidas, três delas relacionam o dinamismo e o fato deste profissional ser multitarefas, raramente aceitar fracassos, buscar o equilíbrio da organização e resolver em pouco tempo aquilo que não consegue de imediato, enquanto que as outras três respostas justificaram pelo uso de tecnologias e soluções tecnológicas em sua rotina de trabalho.

Neiva (2009) expõe que, meio ao processo de globalização, tudo e todos se conectam e o secretário a par deste processo globalizado, gerencia informações, administra processos de trabalho, serve de ligação entre clientes internos, externos, fornecedores e parceiros e age para que as decisões sejam tomadas assertivamente, com qualidade.

Por fim, quando questionado se o modelo de gestão adotado na organização possui características da geração Y, numa escala de um a cinco, sendo um “não possui as características da geração Y” e cinco “possui fortes características da geração Y”, das oito respostas recebidas, uma das respostas qualificou como dois essa frequência, uma das respostas qualificou como três essa frequência, enquanto duas e quatro respostas classificaram como quatro e cinco essa frequência, respectivamente, demonstrando que a organização encontra-se dividida neste momento e que embora todos afirmem conhecer as características da geração Y, nem todos creem que o modelo atual de gestão adotado para a organização seja correspondente com a geração Y.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o passar do tempo, o profissional de secretariado executivo, acompanhando as evoluções tecnológicas e do mercado de trabalho, cada vez mais moderno e globalizado, tornou-se uma figura multitarefas e importante dentro das organizações.

As conquistas da área refletem-se nos profissionais presentes nas organizações: em busca de novos cargos e reconhecimento de suas atividades, são esforçados e quando reconhecidos, tornam-se figura de destaque, atuando também como elo de ligação entre equipes e gestores, assessorando departamentos ou coordenando projetos e atividades, estes profissionais são vistos como grande capital humano dentro das organizações.

Tendo como base de estudos uma empresa caracterizada como *Startup*², o objetivo inicial desse trabalho foi caracterizar o modelo de gestão utilizado pela organização e, com base na pesquisa realizada, pode-se concluir que a organização em seu atual estágio ainda não pertence em seu todo à geração Y: algumas das ações realizadas na empresa e alguns pontos de sua gestão deixam claro que o legado das outras gerações ainda está presente, porém seus colaboradores já conseguem identificar traços da geração Y na gestão atual.

Enquanto *Startup*, este modelo de empresa possui um quadro bastante enxuto e seus colaboradores normalmente não realizam apenas atividades inerentes à sua área de formação e atuação dentro da empresa, então buscando identificar as formas de atuação do secretário executivo na empresa objeto de estudo, através da pesquisa realizada, verifica-se que este profissional não apenas desempenha suas funções enquanto secretário executivo, mas desempenha o papel de gestor de outras atividades, e até mesmo de equipes, participando desde o planejamento de tais atividades até a apresentação final das atividades às quais geriu e participou.

A pesquisa realizada revelou que, mesmo que a empresa não apresente em sua totalidade um modelo de gestão proveniente da geração Y, mais de 80% dos respondentes considera importante a função do secretário executivo dentro da organização, pois o mesmo adequa-se a várias áreas dentro da empresa, possui a capacidade de rápida resolução dos problemas, atua como intérprete em outro idioma

² Termo utilizado para denominar um grupo de pessoas trabalhando na implementação de uma ideia diferenciada que pode gerar alguma renda.

além de coordenar diversas ações no que diz respeito ao CEO³ da organização, seu principal foco de assessoria.

Após todos os objetivos serem respondidos, evidencia-se o papel que o secretário executivo desempenha nas organizações teve um aumento significativo perante os demais da equipe, pois o mesmo foi classificado como: responsável por gerir e administrar a organização, além de ser multitarefas e possibilitar que a densa carga de responsabilidades que os gestores carregam se torne mais leve.

Também foi possível verificar que nesta organização, este profissional é capaz de resolver assuntos emergentes, coordenar eventos e ainda atuar na função de intérprete em outro idioma, indo ao encontro do exposto no quadro 1: “Atribuições do profissional de secretariado executivo - Lei 7.377 de 30 de setembro de 1985”.

Esta pesquisa busca não apenas empoderar este profissional, mas evidenciar sua posição dentro de organizações que possuam o perfil de gestão da geração Y, pois ainda que as organizações estejam cada vez mais exigentes quanto aos colaboradores e lhes encarreguem de muitas funções que não sejam especificamente seu ramo de atuação, ainda se faz necessário um profissional específico servindo de ponte entre gestores e suas equipes, filtrando atividades e informações e tirando cargas de ambos os lados.

³ Sigla inglesa de Chief Executive Officer, que significa Diretor Executivo em Português. **CEO** é a pessoa com maior autoridade na hierarquia operacional de uma organização. É o responsável pelas estratégias e pela visão da empresa.

6. REFERÊNCIAS

- ABRÃO, A.Y. **O conflito de gerações e as competências da secretária no século XXI.** In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. Excelência no Secretariado. São Paulo: Ser Mais, 2013.
- BARRETO, L.M.T. da S. et al. **Gestão de Pessoas: Projetando Desafios e Tendências para 2015.** Florianópolis, maio de 2010. < <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/eneo463.pdf>> Acesso em: 28/12/2017.
- BERGAMINI, C. W. **Liderança: administração do sentido.** São Paulo: Atlas, 1994.
- BORTOLOTTO, M. F. P.; WILLERS, E. M. **Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil.** Revista Expectativa, Paraná, v.4, n.4, p.45-56, 2005. Disponível em < <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410/326> > Acesso em: 22/12/2017.
- BRANCO, V. F. C. A gestão da geração Y nas organizações. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2013.
- CARVALHO, A. P. de C.; GRISSON, Diller. Manual do Secretariado Executivo. São Paulo: D'Livros, 2002.
- DURANTE, D. G.; SANTOS, M. E. M. dos. **Profissão Secretarial: Enfoque na atuação estratégica.** In: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 1., 2010, Toledo. **Anais...** . Toledo: Unioeste, 2010. p. 1 - 17. Disponível em: <http://files.secretariadounioeste.com/200000210-ab3c0ac35d/PROFISSÃO_SECRETARIAL_ENFOQUE_NA_ATUAÇÃO ESTRATÉGICA - Santos e Durante.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2017.
- EISNER, S.P. Managing generation Y. SAM Advanced Management Journal, v. 70, n. 4, Autumn 2005.
- ERICKSON, T. **E Agora Geração X?** Como se manter no auge profissional e exercer liderança plena numa época de intensa transformação. Rio de Janeiro, Elsevier, 2011.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2009. GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>>. Acesso em 02/01/2018.
- KHOURY, K. Liderança é uma questão de atitude. São Paulo: Senac, 2009.
- LEI Nº 7.377, DE 30 DE SETEMBRO DE 1985. Disponível em : <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm > Acesso em 28/12/2017
- LIPKIN, N.; PERRYMORE, A. **A geração y no trabalho: como lidar com a força de trabalho que influenciará definitivamente a cultura da sua empresa;** Tradução Bruno Alexander, Elsevier, Rio de Janeiro, 2010.
- MALDONADO, M. T. **A geração Y no trabalho: um desafio para os gestores.** 2005. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/Portal/Mudanca/Artigo/4142/a-geracao-y-no-trabalho-um-desafio-para-os-gestores.html>>. Acesso em: 16 ago. 2017.

MARTINS, T.H; FLINK, R. Competências para gerenciar diferentes gerações.2013. Disponível em: <http://www.convibra.org/upload/paper/2013/34/2013_34_7412.pdf> ; Acesso em: 20/10/2017.

MATA, M. A. **O papel do secretário executivo na estrutura organizacional e na condução das relações humanas.** In: PORTELA, K. A; SCHUMACHER, A. Gestão secretarial: o desafio da visão holística. Cuiabá: Adptus, 2009.

MARTINS, C.B. *et al.* **A busca da cientificidade do secretariado no contexto brasileiro:** aspectos históricos e contemporâneos. 2017. <https://www.researchgate.net/publication/322126504_A_busca_da_cientificidade_do_Secretariado_no_contexto_brasileiro_aspectos_historicos_e_contemporaneos> Acesso em: 04/02/2018.

MAZULO, R. **Secretária:** rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo, 2010.

MEDEIROS, J.B; HERNANDES, S. **Manual da secretária:** técnicas de trabalho. São Paulo: Atlas, 2010.

NATALENSE, M. L. C. **Secretária Executiva:** Manual Prático. São Paulo: IOB, 1995.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. (2009). As novas competências do profissional de secretariado. São Paulo: Editora IOB, 2009.

NETTO, A.M. **Tendências de atuação em Rh.** In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. Excelência no Secretariado. São Paulo: Ser Mais, 2013.

NONATO, R.J. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo:** A fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, S. **Geração Y:** era das conexões, tempo dos relacionamentos. São Paulo: Clube de Autores, 2009.

OLIVEIRA, S. A geração Y quer crescer. Empreender News. 12/02/2010. Disponível em: <<http://empreendernews.wordpress.com/2010/02/12/y/>>. Acesso em: 20\ 10\ 2017.

RIBEIRO, J. **Mudança organizacional e os impactos nas gerações X e Y:** uma abordagem reflexiva. Salvador: Rede FTC, 2012. Disponível em: <<http://portal.ftc.br/eventos/wie/2012/artigos/5%20-%20Mudan%C3%A7a%20organizacional%20e%20os%20impactos%20nas%20gera%C3%A7%C3%B5es%20X%20e%20Y%20uma%20abordagem%20reflexiva.pdf>>. Acesso em: 24/08/2017.

RUBIN, H. J., & RUBIN, I. S. Qualitative interviewing: **the art of hearing data.** Thousand Oaks: Sage, 1995.

TACHIZAWA, T. et al. **Gestão com Pessoas:** uma abordagem aplicada às estratégias e negócios. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VEIGA, D.R. **Guia de Secretariado:** Técnicas e comportamento. São Paulo: Erica Ltda, 2011.

VELOSO, E. F. R.; DUTRA, J. S.; NAKATA, L. E. **Percepção sobre carreiras inteligentes:** diferenças entre as gerações Y, X e baby boomers. In: ENANPAD 2008. Rio de Janeiro – Rio de Janeiro. Anais do XXXII Encontro da ANPAD.

WELLER, W. A atualidade do conceito de gerações de Karl Mannheim.2010. <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922010000200004> Acesso em: 28/12/2017.

7. ANEXOS

Anexo A - Questionário - TCC Leidiane Müllich - 2017/2

- 1) Qual é sua área de formação?
- 2) Você sabe o que é "Geração Y" ou conhece suas características?
() SIM () NÃO
- 3) Você acredita que faz parte da "Geração Y"?
() SIM () NÃO
- 4) Você sabe quais atividades são exercidas por um Secretário Executivo?
() SIM () NÃO
- 5) Se a resposta acima for "SIM" na sua opinião, quais são estas atividades?
- 6) Na escala abaixo, marque com que frequência o secretário em sua organização desempenha tais atividades?
NUNCA () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 NA MAIOR PARTE DAS VEZES
- 7) Você considera a função do Secretário Executivo importante dentro da sua organização?
() SIM () NÃO
- 8) Se a resposta acima for "SIM", porquê você considera importante?
- 9) Você acha que o Secretariado Executivo da sua organização apresenta características da Geração Y?
() SIM () NÃO
- 10) Se a resposta acima for "SIM", justifique:

11) Considerando as características de gestão da empresa onde atua, você acha que o modelo de gestão adotado possui características ligadas à Geração Y?

Não possui as características da Geração Y

() 1

() 2

() 3

() 4

() 5 Possui fortes características da Geração Y