

Centro Paula Souza
Escola Técnica Darcy Pereira De Moraes Curso
Técnico em Secretariado

ETIQUETA E CONDUTA NA ÁREA SECRETARIAL

Beatriz Vitória Vieira da Silva¹

Layane Aparecida de Meira Proença²

Resumo: Este trabalho aborda a importância da etiqueta na atuação das secretárias, destacando princípios como confidencialidade, imparcialidade e integridade. Explora-se a relevância do comportamento para a imagem da empresa e a construção de confiança no ambiente de trabalho. O objetivo deste trabalho é realizar um estudo sobre a importância da etiqueta na área secretarial, ajudando os profissionais terem boa conduta e investigando as situações apresentadas. Os resultados obtidos foram que grande parte dos profissionais da área exercem normas adequadas ao ambiente de trabalho diante de seus comportamentos e vestimentas. São apresentadas orientações profissionais e análises de artigo científico para conduzir a conduta responsável da secretária. O estudo busca estimular a reflexão e o desenvolvimento contínuo, visando aprimorar a etiqueta e conduta profissional nessa área. Após a leitura do artigo os profissionais da área terão um conhecimento amplo de como agir em uma organização.

Palavras-chave: Etiqueta, confidencialidade, imparcialidade, integridade, comportamentos, confiança, conduta, normas, vestimentas.

1. Introdução

Atualmente a etiqueta e conduta na área secretarial são temas que devem ser debatidos e estudados, tanto no âmbito empresarial quanto acadêmico. Nesse sentido, este trabalho tem o principal propósito em realizar um estudo sobre a importância da etiqueta e conduta na área secretarial. O problema a ser resolvido é a questão de um(a) secretário(a) com falta de ética e suas primeiras

¹ Aluna do Curso Técnico em Secretariado, na Etec Darcy Pereira de Moraes – biavitoriavieira@gmail.com

² Aluna do Curso Técnico em Secretariado, na Etec Darcy Pereira de Moraes – layane.proenca06@gmail.com

impressões ruins. Um(a) secretário(a) com mais conhecimento e experiência é uma hipótese, pois é necessário possuir conhecimento sobre o trabalho secretarial e características que envolvam ética, confiança e soluções de problemas. Esse trabalho tem como benefício tornar-se pertinente em ser estudado, pois mostrará para os profissionais como agir de forma correta no ambiente de trabalho, se adequando ao código de ética da organização junto a missão, visão e valores da empresa, tornando o ambiente harmônico através de um perfil profissional adequado junto a empresa.

2. Objetivo

2.1 Objetivo geral

O principal objetivo deste trabalho é realizar um estudo sobre a importância da etiqueta e conduta na área secretarial.

2.2 Objetivo específico

- Ajudar os profissionais na área secretarial com maior conduta e profissionalismo
- Identificar bons profissionais da área secretarial
- Analisar tipos de conduta da área
- Investigar situações, sejam boas ou ruins no meio empresarial frente ao setor estudado

3. Desenvolvimento

3.1 Referencial teórico

3.1.1 Contexto histórico da área secretarial

A origem da profissão iniciou-se na antiguidade, com o trabalho dos escribas que se baseavam em fazer cálculos, escrever e ler documentos, e manter o acesso de dados em sigilo.

Com o reaparecimento do comércio, foi a partir da Revolução Industrial que a profissão de Secretário Executivo se estabeleceu. Pela falta de mão de obra masculina diante as Guerras Mundiais, assim passou a ter predominância feminina na área, principalmente nos estados Unidos e na Europa.

Segundo Nogueira e Oliveira (2013), com a chegada das multinacionais no Brasil na década de 1950, a presença da mulher como secretária já havia sido incorporada em sua cultura organizacional. O papel das profissionais dentro das organizações era limitado ao executar rotinas e atividades na área, anotando recados, atendendo telefone, arquivando documentos e datilografando.

Segundo Nogueira e Oliveira (2013), após os treinamentos de formações de gerentes demandados dos Estados Unidos na década de 1960, uma secretária na empresa passou a compor aspectos gerencial a outros fatores tendo privilégios, como uma sala ao seu conforto. O termo secretária após essa visão, começou a ser usado para diversos profissionais, como por exemplo uma pessoa que trabalhe de doméstica e seja denominada como uma secretária, desvalorizando a profissão verdadeira.

Segundo Nogueira e Oliveira (2013), na década de 1970 consentiram as profissionais de secretariado entender o seu papel verdadeiro, com a utilização de treinamentos e formação superior, como as teorias da diretoria que as valorizam. Sugiram também sociedades de classe que estimularam na luta por uma determinação da profissão.

Segundo Nogueira e Oliveira (2013), nos anos de 1980, com conhecimentos gerenciais e tecnologia avançada, revisões e qualidades foram grandemente propagados nas empresas, o profissional deixou de exercer apenas uma simples posição para fazer parte da equipe em compilado com seu gerente.

Segundo Nogueira e Oliveira (2013), a crescente complexidade da atuação do profissional de secretariado com técnicas secretariais surgiu na década de 1990, deixando de representar o principal aspecto do seu trabalho. Profissionais passaram a buscar aperfeiçoamento por meio de treinamentos e principalmente cursos superiores e tiveram a consciência de que seu comportamento individual poderia impactar seu ato.

Segundo Nogueira e Oliveira (2013), a profissão de secretariado se inicia com uma autogestão de sua carreira no século XXI, considerando que há muitas mudanças no mundo, o conhecimento necessário para a sua profissão será o aprendizado contínuo, não fixando o que foi adquirido academicamente, os profissionais adquiriram um conhecimento global, não para se encaixar apenas em mudanças. Também manteve as técnicas tradicionais da área quanto as tecnologias, desenvolvendo atitudes de iniciativa e inovação que os tornaram gestores de informações, comunicações e problemas da empresa.

Segundo Nogueira e Oliveira (2013), a área secretarial alcançou um patamar que foi necessário lutas e ações pelos profissionais, coordenadores, professores e até mesmo alunos dos cursos de secretariado, a procura de uma conservação e reconhecimento.

Segundo Souza e Knaane (1999), na área secretarial a etiqueta empresarial é um âmbito muito importante para um bom ambiente de trabalho, pois tratar as pessoas de forma profissional colabora no desenvolvimento de cada colaborador. Esse termo é utilizado para qualificar muitas regras como a convivência e o respeito que se deve ter com cada um dentro de uma empresa. Colocando esse âmbito em prática o relacionamento entre os clientes, colegas de trabalho e até mesmo fornecedores irá ser melhor.

Segundo Souza e Knaane (1999), esse conhecimento se tornou um padrão muito importante, pois é preciso dele para melhorar na facilidade de resoluções de problemas, para a equipe ficar mais satisfeita e ter um certo domínio frente ao consumidor.

Segundo Souza e Knaane (1999), a conduta não fica por trás da etiqueta, acabando tendo uma função em comum, sendo assim tendo seu objetivo de um bom comportamento dentro de uma empresa e um bom relacionamento com as pessoas, serve para passar aos seus funcionários ações que devem ou não ser praticadas dentro de um ambiente corporativo, assim mantendo o equilíbrio da postura de uma empresa diante das pessoas que trabalham nela.

Segundo Oliveira (2009), na área secretarial há muitas mudanças que passaram também a fazer parte de uma empresa, não sendo apenas colaboradores, clientes e ambiente em que se insere, pois conforme há presenças de mudanças no ambiente a empresa consegue se adequar a cada uma delas, não necessariamente sendo elas espontâneas mas sim para sobreviver em um ambiente de difícil compreensão, aderindo-se demandas e expectativas que se estabelece a qualquer momento, através de mudanças básicas de serviços ou produtos, de hábitos e costumes, de atitudes gerenciais ou utilizando técnicas.

Segundo Oliveira (2009), é necessário que a secretaria tenha um conhecimento perante os sistemas de organizações para adaptar-se às mudanças, podendo gerar proporções que sejam respostas para suas necessidades. Assim podemos ver a importância da presença de flexibilidade dentro de um ambiente corporativo, onde a secretaria precisa estar muito bem-preparada.

Segundo Marques (2011), o “código de vestimenta” é uma nomeação da forma adequada para se vestir em ocasiões, alguns exemplos são os ambientes corporativos, eventos sociais, trabalho, escola e até mesmo festas.

Segundo Marques (2011), o seu principal propósito é que as pessoas que frequentam esses ambientes tenham a conformação da vestimenta, e em muitos casos também é criar um padrão, como acontece em uso de uniformes. No geral, se pretende equilibrar as vestimentas dentro de cada ocasião ou estilo de uma empresa, impedindo o acontecimento de informalidade e peças que são inadequadas.

Segundo CPT (2023), entre o uso da vestimenta adequada e a imagem do profissional, é sugerido não usar cores chamativas, não sendo preciso utilizar somente o preto e o branco, também pode variar utilizando outras cores, não sendo elas fortes e que chamam a atenção. Profissionais que optam por usar saia e vestidos, devem escolher modelos que ficam no mínimo na altura do joelho e não muito apertados. Vestimentas com decotes ousados também

devem ser dispensadas. Os sapatos devem ser elegantes, confortáveis e que combinem com as peças utilizadas.

Segundo CPT (2023), manter os cabelos limpos e arrumados é também um hábito muito importante, podendo deixá-los soltos ou fazer algum penteado. As unhas devem ser bem cuidadas mantendo-as feitas, tanto mulheres como os homens. A maquiagem é liberada, pois é uma coisa que também influencia na sua imagem, porém não é recomendado o exagero, os profissionais da área, principalmente as mulheres devem optar pela descrição mais formal, ou seja, um visual básico e sem extravagâncias. Calças clássicas, saias (sempre na altura dos joelhos ou um pouco abaixo), blazers, terninhos, camisas neutras e pouco decotadas e vestidos tubo, são as roupas mais adequadas. Essas peças devem ser usadas em tons neutros.

Segundo Marques (2011), pessoas que atuam no ramo do secretariado, sejam homens ou mulheres, estão bastante acostumados a escutar que suas imagens refletem e simbolizam a empresa onde trabalham, pois entre todas suas funções também há representação da empresa através de eventos e a recepção de clientes dentro das organizações. E para que essa imagem seja sempre positiva é essencial o cuidado com ela, indo além de apenas uma simples higiene.

Segundo Marques (2011), um dito que é comum para as pessoas é “a primeira impressão é a que fica”, pois, apresentar uma boa conduta profissional é necessário na criação da carreira, tanto para quem já está dentro do mercado como para quem está começando no primeiro emprego ou estágio.

Segundo Marques (2011), uma boa primeira impressão é indispensável para profissionais de secretariado que almejam destacar-se no mercado de trabalho.

Devem se atentar sempre com sua postura, como se portar e vestimentas, escrita e comunicação também são essenciais.

Segundo Vergara (2012), os profissionais da área são conhecidos por serem responsáveis por viabilizar o agendamento de reuniões. Secretárias(os) tendem a ser o "rosto" das organizações, são a conexão entre clientes e gestores, assim sendo muito influente uma boa imagem, os profissionais devem ter toda atenção a ela.

Segundo Vergara (2012), a boa imagem dentro das empresas não está somente ligada a maneira de se vestir, ou a maneira de se comportar. Manter o tom de voz de acordo é muito importante para falar em público, pois pode influenciar a forma como a mensagem é percebida e compreendida pelo público.

Segundo Vergara (2012), uma boa organização no ambiente traz uma sensação de "bem-estar", um ambiente organizado e limpo gera conforto. A boa proatividade eleva o controle e o posicionamento em decisões. A educação é um dos pontos mais importantes, além de auxiliar na contração de caráter, raciocínios e opiniões. Ter pontualidade é um ponto muito importante também, sempre estar no local no horário ou alguns minutos antes.

Segundo Vergara (2012), o profissional que tem sua atualização constante garante que o mesmo tenha um diferencial e se destaque. Investir sempre em qualificação é importante para desenvolver novas habilidades.

3.2 Procedimentos Metodológicos

Este estudo parte de uma abordagem qualitativa exploratória. De acordo com Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa qualitativa tem o foco em analisar os ambientes de origem direta das informações e os dados coletados são descritivos. Através da pesquisa exploratória, o estudo buscou levantar maiores informações sobre as temáticas analisadas, podendo ter diversas visões sobre os temas estudados.

Para conseguir ter uma análise ampla dos temas abordados neste estudo, o trabalho também levantou importantes dados secundários sobre a etiqueta e conduta, onde foram feitos levantamentos bibliográficos de artigos científicos e sites. Para coleta de informações, o estudo foi baseado em uma análise qualitativa exploratória, no qual foram levantados dados secundários de uma forma exploratória descritiva. Segundo Bortolloto e Willers “O profissional de secretariado executivo ocupa posição de assessoria dentro da empresa e conseqüentemente está em contato permanente com todo tipo de informação empresarial.”

5. Análise dos Resultados

Os resultados desta pesquisa buscam compreender o contexto histórico e analisar a importância da etiqueta e conduta da área secretarial. Neste sentido iremos discutir a seguir sobre as principais problemáticas frente a essa temática de pesquisa.

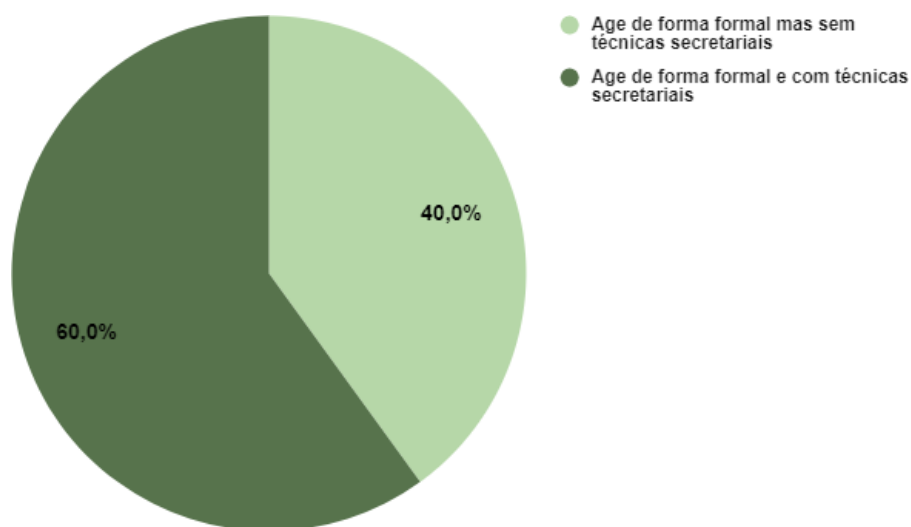
Determinados julgamentos servem para auxiliar na trajetória de cada secretaria e o que ela deve aderir no decorrer de sua carreira. A profissional deve pensar e obter a conduta mais apropriada no dia a dia, refletindo a etiqueta que precisa percorrer as suas relações e o seu trabalho. Estar ligados as normas da empresa onde trabalha, assim como as normas do Código de Ética profissional da sua classe, constituem materiais necessários para que a secretária executiva alcance a conclusão de sua carreira.

Os códigos de etiqueta foram desenvolvidos para padronizar e ordenar normas aos modos humanos na ocasião de decisões que foram tomadas. Os Códigos de Ética fazem divisão do sistema de regras, que conduz a maneira que as pessoas se comportam, das organizações e dos grupos, pois o secretariado espera uma

determinação de um comportamento profissional, diante das empresas, clientes, colegas e da sociedade, tendo uma boa postura formal não somente com pessoas específicas, mas sim com todos que irão ter um contato.

Os resultados a seguir foram realizados através de dados primários coletados em um universo de profissionais da área de secretariado.

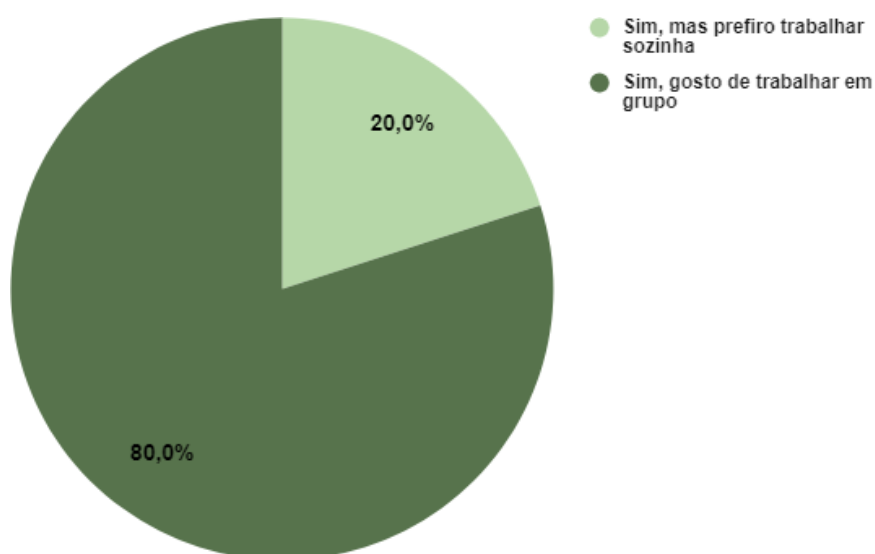
Figura 1 - Qual técnica é executada no atendimento pessoal?



Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Com base na pesquisa que foi realizada, a grande maioria dos secretários executam no atendimento pessoal a forma formal e com as técnicas secretariais e de forma formal, mas sem técnicas da área, pois antes de sua formação é estudado a atitude em que deve tomar em cada situação. Nesse sentido agir de forma comum e sem as técnicas que são exigidas não é recomendado e por essa razão muitos desses profissionais não optam por executá-la.

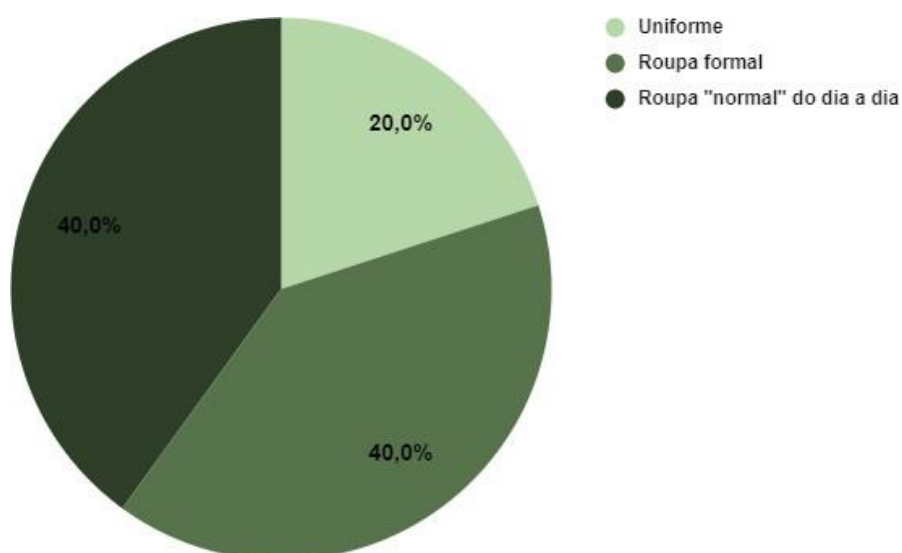
Figura 2 - Facilidade para trabalhar em grupo?



Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Muito dos profissionais tem grande facilidade em trabalhar em grupo e optam, outros tem facilidade, mas preferem trabalhar sozinhos, e a minoria não tem facilidade, ou seja, para entrar na área é preciso no mínimo conseguir ter uma boa relação com colegas de trabalho, pois irá trabalhar com o público.

Figura 3 - Vestimentas utilizadas no dia a dia?

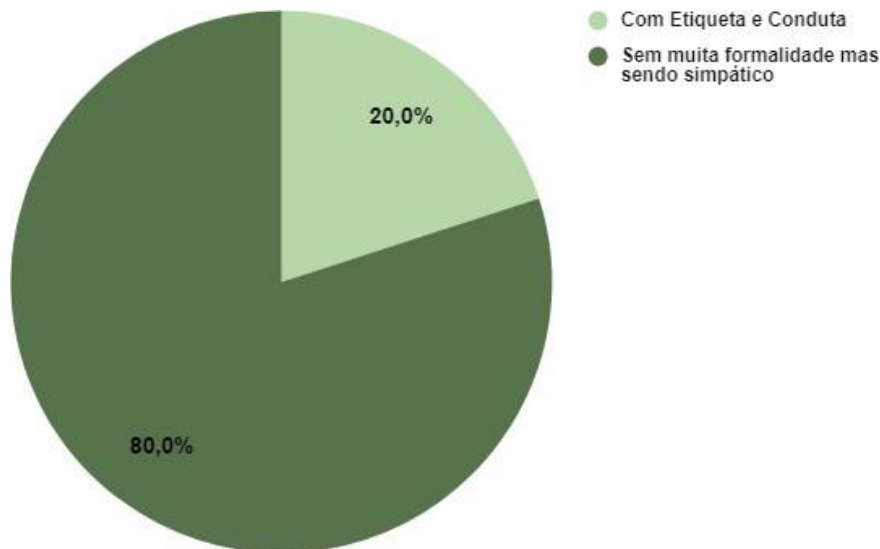


Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

A vestimenta de um secretário em uma empresa é de grande importância, pois é a imagem em que irá marcar e chamar a atenção do público em que vai

trabalhar, por essa razão muitos utilizam roupa formal ou informal, mas que sejam adequadas para um ambiente de trabalho, poucos optam pelo uniforme pois não é toda empresa que exige.

Figura 4 - Maneira de agir com clientes e fornecedores?



Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

A forma em que o profissional age é de extrema importância e sempre vai ser estimulado a não tratar clientes, fornecedores e administradores da forma em que trata amigos e familiares, nesse sentido eles não optam por esse modo e sim por agir com etiqueta e conduta ou sem muita formalidade, mas com simpatia.

6. Conclusão

O presente trabalho contribuiu para revelar a importância da etiqueta na área secretarial, bem como o contexto histórico da área, principalmente ao abordar as melhores práticas que os profissionais devem aderir no seu dia a dia no trabalho. Com base nos objetivos abordados sobre a importância da etiqueta e conduta na área secretarial, foi possível adquirir um conhecimento mais intenso sobre a importância desses aspectos em uma organização, foram observados diversos tipos de conduta, não sendo elas apenas positivas.

A partir dessa pesquisa, foi possível averiguar que a conduta e a etiqueta atuam um papel de grande importância na imagem de um secretário dentro da organização. Profissionais que são considerados bons nessa área apresentaram ter capacidade de obter relações favoráveis com colegas de trabalho, fornecedores, clientes e superiores de si, o que concedeu um bom resultado no desempenho de atividades. O estudo contribuiu para que o profissional execute as atividades utilizando normas que foram apresentadas durante o trabalho, conduta, etiqueta, vestimenta, primeiras impressões, em geral manter uma boa imagem diante da organização em que trabalha.

Também há presença de limitações, que podem ser, por exemplo, uma secretária com ausência de etiqueta e conduta, que não seguem normas da organização em que exerce sua função, fazendo com que seus clientes generalizem esse tipo de comportamento de secretarias, evitando que isso aconteça é importante que tenha um certo conhecimento perante o público, tenha facilidade na comunicação e seja humano independentemente da situação.

Através dos objetivos propostos no trabalho conseguimos alcançar sugestões para exercê-los, sendo assim, antes de um secretário começar atuar na sua área é preciso um conhecimento amplo de como se comportar e manter uma boa imagem por meio de atitudes, comunicação, modos e vestimentas em que usa em um ambiente corporativo. É de extrema importância que todas as organizações executem essas regras, pois irá ser através delas que vão conseguir alcançar metas e deixar as pessoas satisfeitas, representando toda a instituição.

O tema estudado é de grande relevância para sociedade em um todo e não somente para as profissionais, pois muitas pessoas têm ou irão ter uma certa comunicação com esse tipo de profissional, sendo assim ter uma visão ampla de como agir ou de como irá ser recebida por um(a) secretário(a).

Tendo como recomendação seguir normas da empresa, pois é a forma em que superiores de si age para ter um bom resultado no seu desempenho e a forma correta de agir em cada ambiente de trabalho.

7. Referências

CPT (Brasil). **Treinamento de Secretárias**. 2023. Disponível em: <https://www.cpt.com.br/dicas-cursos-cpt/treinamento-de-secretaria-o-que-vestir#:~:text=Seu%20visual%20precisa%20ser%20clean,ser%20usadas%20em%20tons%20cl%C3%A1ssicos..> Acesso em: 25 jul. 2023.

EDUCA+BRASIL (Brasil). **Como secretários devem se vestir**. 2021. Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/cursos-e-escolas-técnicas/técnico-em-secretariado/notícias/como-secretarios-devem-se-vestir>. Acesso em: 25 jul. 2023.

NOGUEIRA, César del Picchia de Araujo; MARIA, Rosana; OLIVEIRA, Joyce Souza Ferreira de. Profissionalismo e Secretariado: História da consolidação da profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, p. 1-24, 20 jun. 2023. Semestral.

SOUZA, Carla Neres de. **A Importância Da Ética Empresarial Para O Profissional De Secretariado**. 2023. 14 f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado, Ufpe – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2023.

SPERANCINI, Eduarda Cordeiro. ETIQUETA EMPRESARIAL E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO. 2014. 59 f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Viçosa, Viçosa – Minas Gerais, 2014. Disponível em: <https://www.sec.ufv.br/wp-content/uploads/2014/12/Eduarda.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2023.