

ESCOLA TÉCNICA DARCY PEREIRA DE MORAES

CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO

ELIZA VITÓRIA DE ALMEIDA LERYA

GRAZIELLA MACEDO SOUTO

**O PODER DE INFLUÊNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO
PROCESSO DECISÓRIO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES**

ITAPETININGA

2023

ELIZA VITÓRIA DE ALMEIDA LERYA

GRAZIELLA MACEDO SOUTO

**O Poder de Influência do Profissional de Secretariado no
Processo Decisório dentro das Organizações**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado na Escola Técnica Prof.
Darcy Pereira de Moraes para a obtenção
do título de Técnico em Secretariado.

Orientador: Prof. Me. Ronaldo Wilson
Godoi

ITAPETININGA

2023

As decisões informadas são as melhores decisões.

(FRANKLIN, Benjamin)

RESUMO

A tomada de decisões é uma ação contínua, as escolhas podem causar impactos imperceptíveis ou gerar grandes mudanças. No ambiente empresarial a escolha não é um trabalho simples por conta da complexidade dos seus possíveis resultados. Assim entra o profissional de secretariado que atuam como assessores da sua empresa. Essa pesquisa tem como objetivo compreender a cooperação do profissional de secretariado na tomada de decisões e perceber a sua colaboração. Para isso foi realizado um estudo com base nas grades curriculares e pesquisas externas para realizar esse trabalho de conclusão de curso.

Palavras-Chaves: Processo decisório, Profissional de Secretariado, Gestão Empresarial, Influência.

ABSTRACT

Decision making is a continue action, the choices can cause imperceptible impacts or generate big changes. In a business environment a choice is not an easy work due all the complexity of its possible results. There if fits the secretaries that act like the advisors of their company. This research has the goal to comprehend the cooperation of the secretary in the decision making process and realize it's collaboration. To accomplish that, it was made a study based on our school subjects and outside researches to finish this final paper.

Key-Words: Decision making process, Secretary, Business Management, Influence.

1. INTRODUÇÃO

O processo decisório tem como objetivo a solução de situações e também pode evitar problemas e adversidades futuras. A tomada de decisões é uma ação contínua, as escolhas podem causar impactos imperceptíveis ou gerar grandes mudanças.

O profissional de secretariado pode agir como assessor da sua empresa, fornecendo auxílio tanto no acesso à informações quanto na discussão de ideias, o secretário também é vital para o alcance de metas e na prevenção de futuros problemas, já que ele atua como simplificador e agente de qualidade neste processo.

A tomada de decisões é um elemento fundamental e presente no ambiente corporativo. Para alcançar os objetivos das organizações, decisões corretas e assertivas são ideais e carecem de uma atenção e cuidado especial (MARINHO, 2014).

Quando falamos sobre processo decisório, falamos sobre o poder de escolher os melhores caminhos para a organização, já que, dentro de uma empresa não lidamos apenas com os funcionários, mas também com a expectativa dos clientes, por isso devemos nos atentar aos detalhes.

As etapas apresentadas nesse trabalho, faz com que o processo seja mais fácil e tem a garantia de que vão acontecer nas condições necessárias. Para isso e de extrema importância profissionais capacitados para diminuir as probabilidades de erros.

Além disso devemos ter a consciência que o secretário tem contato com inúmeros públicos da organização, obtém informações de diversas fontes, tendo a necessidade de organizar as informações necessárias e ignorar as inúteis.

Apesar de ser um cargo indispensável, o ofício passa por um processo de desvalorização quando se trata de salário, se comparado as exigências para esse tipo de profissional, os benefícios e o salário são muito abaixo do exigido. Nos dias de hoje é necessário que o profissional tenha 2º grau completo, boa aparência, seja dinâmico, criativo, comunicativo e domine a informática. Diante disso, o intuito dessa pesquisa

é não só discutir a grande desvalorização da profissão nos dias atuais mas também dar visibilidade a profissão e consequentemente gerar mais empregos.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Este trabalho tem como objetivo mostrar a importância e indispensabilidade do profissional de secretariado dentro das organizações e a sua influência na gestão de uma empresa com o intuito de dar visibilidade e a valorização adequada à profissão.

2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Realizar uma análise do que é processo decisório
- Identificar as etapas do processo decisório.
- Analisar os propósitos do profissional de secretariado, suas habilidades e lista-los
- Diagnosticar como o secretário é útil e sua atuação no processo de resolução de problemas em uma organização

3. DESENVOLVIMENTO

3.1 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1.1 O que é processo decisório

O processo decisório é uma mescla de planos que visam a tomada de decisão assertiva dentro do âmbito empresarial.

É necessário assim, o profissional que estão no cargo na gestão de análise para avaliar as circunstâncias que são indispensáveis a intervenção, nesse processo

a resolução deverá ocorrer em diferentes etapas, que explicaremos adiante e não devem ser ignoradas.

A intervenção para reparar erros cometidos precisa haver um conhecimento não só empírico ou hierárquico na função da empresa.

Para MAXIMIANO (2009, p.58) decisões são tomadas para resolver problemas ou

aproveitar oportunidades.

[...] O processo de tomar decisão começa com uma situação de frustração, interesse, desafio, curiosidade ou irritação. Há um objetivo a ser atingido e apresenta-se um obstáculo, ou acontece uma condição que se deve corrigir, ou está ocorrendo um fato que exige algum tipo de ação, ou apresenta-se uma oportunidade que pode ser aproveitada (MAXIMIANO, 2009, p58)

Em suma, um passo para se concretizar uma correta avaliação de performance profissional é preciso um conhecimento geral sobre os devidos problemas ocorridos.

3.2 ETAPAS NO PROCESSO DECISÓRIO

3.2.1 Identificação dos problemas

Identificar os problemas é uma das principais fases do processo decisório, eles devem ser analisados cada um com sua particularidade e ser respeitadas suas especificidades para assim a solução ocorrer de maneira clara e exata.

Para exemplificar um destes processos, há a ideia de Vilfredo Pareto, chamada de O Princípio de Pareto, também conhecido como regra 80/20, é uma ideia que prevê que 80% dos efeitos surgem a partir de apenas 20% das causas, podendo ser aplicado em várias outras relações de causa e efeito.

O princípio de Pareto pode auxiliar na tomada de decisões durante o processo decisório. Ele ajuda a priorizar as soluções utilizando uma das principais formas de organização e analisando o impacto dos 20% dos problemas para a organização, visando os 80% de resultado. O problema pode aparecer de diversas maneiras: Através de um desafio, por uma mudança de rotina, para a correção de um erro acontecido. E antes de solucionar os problemas, é necessário entender o real motivo do porque

aquilo está acontecendo. O entendimento do problema fara com que a solução seja de maneira objetiva, o que facilitará nas outras etapas do processo decisório. Ademais a compreensão é necessária para a realização de um trabalho no quesito profissional. O rápido entendimento do problema, a definição do mesmo de fato trará a rapidez da solução, assim, trazendo agilidade e eficiência na empresa.

3.2.2 Coleta e análise de dados

Esta etapa é utilizada para a coletânea de informações que serão utilizadas no fundamento da decisão final, também conhecida como diagnostico, essa fase é utilizada para encontrar a raiz do problema, com ajuda do feedback.

Existem diversas maneiras de coletar esse feedback, seja por meio de entrevistas com clientes, pesquisas, formulários, relatórios anteriores e até mesmo a observação.

Tendo em mente o problema e as informações certas para a sua resolução, é hora de analisar alternativas viáveis para enfim, resolver a questão discutida. Para isso, é recomendado que seja feito um brainstorm com toda a equipe para reunir o máximo de sugestões e ideias possíveis.

Depois de captar as alternativas, vem o processo de filtragem para selecionar as mais adequadas, e logo após fazer uma análise individual detalhada de cada uma delas. Uma pratica recomendada para esse processo é levantar possíveis cenários para estas soluções, ao ter uma ideia do resultado de cada alternativa, é mais fácil escolher o caminho mais propício a gerar bons resultados.

Nesse processo pode ser utilizada a analise categorial, que tem foco qualitativo e procura investigar temas relacionados à inteligência organizacional. Esta pratica funciona em partes por meio de desmembramento do problema e categorias para reagrupamento analítico posterior.

3.2.3 Tomada de decisão e acompanhamento

Usar ferramentas como a matriz da decisão, que visa o impacto da escolha tomada para a resolução dos problemas, seguindo os critérios definidos das etapas.

Deve ser analisado cada custo que a empresa leva com a medida feita pelo profissional, os benefícios que se adquira, quanto tempo levará para solução do problema. Com isso definir qual será das melhores alternativas e mais interessante para o negócio é essencial.

É preciso acompanhar os resultados para decidir a melhor alternativa, caso a organização não conte com sistemas integrados online, terão de ser usadas planilhas eletrônicas ou métodos manuais, que são menos sofisticados e precisos. De qualquer modo, é preciso verificar os resultados esperados estão sendo alcançados, caso o contrário, verificar se esta ação pode ser ajustada ou pode ser substituída.

3.3 OS PROPÓSITOS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E SUAS HABILIDADES

O profissional de secretariado que atuam em pequenas ou grandes empresas públicas ou privadas necessitam de habilidades ou competências como:

- 1- Deter domínios de tecnologia
- 2- Gerenciar na gestão de processos administrativos
- 3- Assessorar o processo decisório
- 4- Ter o domínio dos diferentes meios comunicativos no idioma
- 5- Articular as negociações que precedam a tomada de decisões

(ALAN BENA, 2023)

O desenvolvimento do profissional de secretariado está baseado em sua formação acadêmica, científica e tecnológica.

O trabalho é um meio versátil onde todo o mercado de trabalho precisa-se de um profissional com essas qualidades pras questões da administração da empresa. A arte de secretariar é um requerimento de extrema importância quando a demanda cada dia tem se mostrado mais concorrente.

Os propósitos são baseados no perfil do profissional de secretariado e na empresa, a visão de crescimento e evolução dos mesmos mostram a competência.

No ambiente que se insere a empresa moderna exige conhecimento, autonomia e comunicação, o desempenho organizacional é excepcional para o desenvolvimento tecnológico, para o padrão de qualidade, eficácia e produtividade.

O domínio da língua estrangeira é de fato um modo que mostra a competência do profissional, destaca-se que o mesmo está atento nas modificações do mundo de trabalho, o seu avanço técnico, e a preocupação com as necessidades das organizações deixa visível que o profissional é tecnicamente qualificado e possui visão sistêmica.

O mercado de trabalho moderno em um todo já exige noção básica de conhecimento tecnológico, visto que estamos numa era em que a internet é essencial, no meio empresarial isso não é diferente, mostrar assimetria e conhecimento superior nessa área te dá vantagem e abre portas para o progresso dentro da organização.

3.4 A UTILIDADE DO SECRETÁRIO E SUA ATUAÇÃO

Segundo BENA (2023), o profissional de secretariado pode trabalhar assessorando empresários executivos sendo o seu braço direito, ele organizará a agenda de compromissos, observa as pesquisas que devem ser feitas e unifica os documentos a serem mostrados nas reuniões. Nos ramos empresariais o profissional pode atuar como recepcionista ou como assistente administrativo. Ele participa na organização do seu ambiente, no processo de arquivagem de documentos e na resolução de problemas podendo utilizar o ciclo PDCA como uma ferramenta qualitativa entre outros meios.

O ciclo PDCA utilizado nas empresas consiste em planejar, executar, verificar e agir, ele visa a melhoria contínua dentro do trabalho. O nome corresponde a sigla de origem inglesa (*Plan*; Planejar, *Do*; Executar, *Check*; Verificar, *Act*; Agir).

A Toyota é uma grande referência que usa o ciclo PDCA no sistema de gestão, a empresa adotou um método chamado 8 passos, onde o foco é a resolução de 1 problema de cada vez baseado no próprio ciclo. Nesse processo é necessário pequenos grupos de 5 a 7 pessoas supervisionados pela gestão onde a prioridade é achar a raiz do problema com o método 8 passos e resolve-lo.

Para RIBEIRO (2009), o secretário fez-se um recurso indispensável nas organizações, abrangendo gestão de pessoas, comunicação interpessoal e comportamento organizacional. Com uma nova perspectiva administrativa somando-se a habilidade de liderança e delegação de tarefas e a aptidão de lidar com diferentes estilos de personalidade, o profissional é capacitado de assessorar não apenas seu gestor, como toda sua equipe.

De acordo com ALONSO (2002), para uma boa interação desse profissional no mercado de trabalho, é preciso ter discernimento de outras áreas de conhecimento determinadas pelo Ministério da Educação, como por exemplo: Administração, Economia, Contabilidade, Matemática Financeira, Relações Humanas, Marketing, Organização de Arquivos e Técnicas de Redação, além do domínio da língua inglesa e espanhola.

É importante que haja a qualificação do profissional para a técnica de saber distinguir e disseminar as necessidades informacionais, como identificar as informações qualitativas e criar consciência para a obtenção desta, pondo a frente a qualidade, investigando sua precisão, proficiência e a aplicabilidade, especificando a sua forma de apresentação, tornando-a mais interessante.

3.5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo tem uma análise qualificativa para (BAUER GASKELL, 2008) toda pesquisa qualitativa tem a busca de especificação da variedade de execuções das pessoas no mundo onde vivem.

O trabalho tem foco do levantamento de informações sobre o mercado de trabalho na área profissional de secretariado, analisando as informações através da exploratória onde as ideias podem ter visões diferentes.

Os temas abordados foram retirados de fontes seguras e secundarias como artigos científicos, mostrando a importância do processo decisório e do secretário. Tem a utilidade para a valorização da área e expor sua eficiência e amplitude para com as corporações.

4. ANALISE DE RESULTADOS

Os resultados esperados desta pesquisa são de valorizar o profissional de secretariado na área de gestão, uma das muitas vertentes da profissão, associando-a ao processo decisório, outro item essencial no dia a dia das organizações, esclarecendo que um profissional qualificado e conhecedor desse procedimento é indispensável para o bom funcionamento e ascensão de uma empresa.

Essencialmente, as mudanças esperadas acarretarão na valorização da profissão no mercado de trabalho e a diminuição do desinteresse direcionado ao profissional, mostrando a variedade de posições que podem ser portadas por um secretário, seguido de um ambiente profissional mais organizado regido pelos métodos citados na pesquisa, maior agilidade durante a resolução dos problemas e até a prevenção deles.

Por fim, ao utilizar pesquisas e estudos de outros atores, fazer esse trabalho um meio de estudo e fonte de informação para futuras pesquisas.

Pode-se analisar que o processo decisório e suas etapas ajudaram no sucesso de empresas. A empresa Japonesa *Toyota* após a segunda guerra utilizou um dos métodos, chamado de ciclo PDCA, após passar por uma crise econômica e devido ao ciclo PDCA tiveram a possibilidade de se recuperar a cima do esperado.

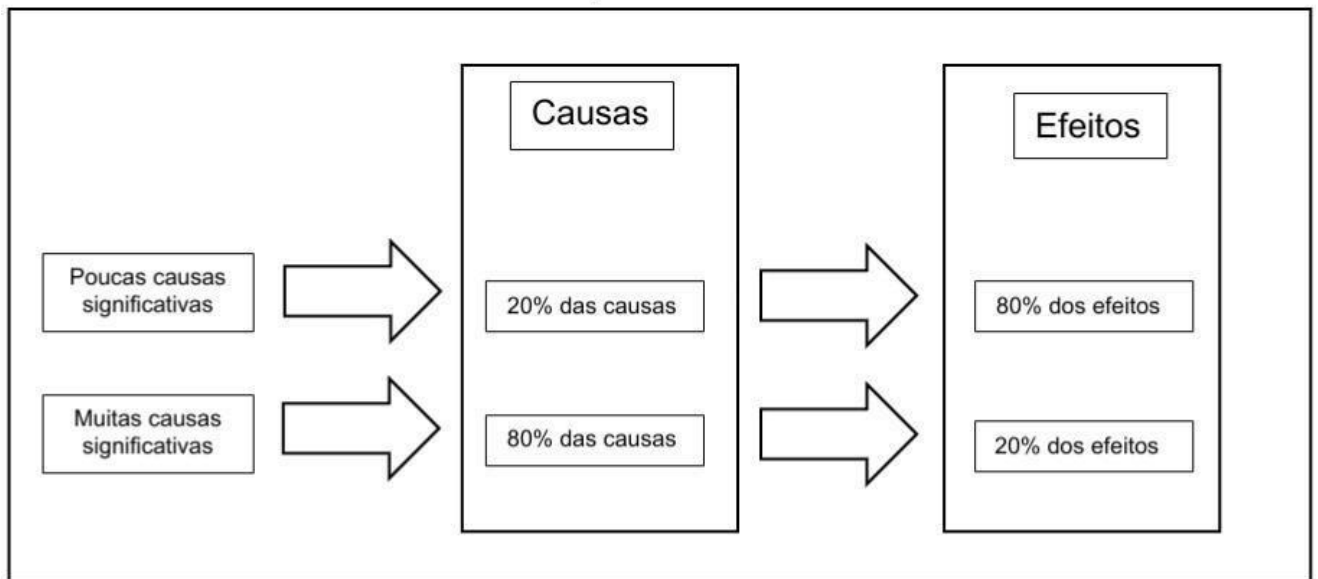
Com a concorrência foi preciso se adaptar a modos que fizessem a empresa crescer e ainda focar na qualidade, assim, entra o processo decisório que visa a estabilidade, padronização e a implantação de melhorias que também é umas das principais abordagens da *Toyota*, o sistema ficou conhecido pelo mundo como *STP System Toyota Production* e foi adotado por diversos países.

Conciliando, para (Coltro 1996) a utilização do ciclo PDCA pelas organizações se dá pela eficácia em gerir os processos internos de forma a fixar a aquisição das metas propostas, manuseando os dados como a fonte da direção das decisões.

Assim, pode-se garantir as empresas a aquisição de objetivos estabelecidos, visto que, o ciclo sendo executado de forma continua com seu planejamento, execução, verificação e ação, proporciona a redução de falhas fazendo o processo ser eficiente.

O processo decisório é parte crucial de uma empresa e um dos métodos onde ele se aplica é o Princípio de Pareto, que diz que 80% dos resultados são provenientes de 20% das ações, a aplicação desse pensamento é famosa por gerar mais foco e produtividade no trabalho.

Princípio de Pareto



(Fonte: Criado pelas autoras)

Processos de tomada de decisão (Herbert Simon)



(Fonte: Arruda Consult às fevereiro 17, 2017)

Dada a sua aplicação, o profissional tem sua tarefa definida por um superior, nesse caso o profissional de secretariado, e conclui sua tarefa. É importante que o profissional responsável saiba entender e ler bem cada funcionário, para que seja obtido o melhor resultado com o menor esforço possível, ao possuir a habilidade de encaixar adequadamente cada profissional em uma área específica esse processo

fica mais fácil e rápido, assim que cada grupo ou indivíduo foca num problema ou no impedimento dele, o rendimento da organização tende a subir cada vez mais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo buscou compreender e apontar a indispensabilidade da valorização do profissional de secretariado dentro do ambiente corporativo junto do processo decisório, a união dos mesmos mostra o progresso das empresas na resolução de problemas e no avanço tecnológico.

É notável que a organização de ideias e um bom gerenciamento fazem a total diferença quando se fala em crescimento profissional e engrandecimento institucional, a demanda do mercado atual exige um bom desenvolvimento tanto como econômico, quanto social, o processo decisório auxilia nas adversidades que podem ser encontradas no local de trabalho, o assessor ou secretário ao utilizar esse meio ingressa nas constantes melhorias como profissional podendo mostrar suas habilidades adquiridas durante o estudo dessa pesquisa agregando amplos conhecimento na área secretarial que gerarão impactos na sua sociedade.

Tendo isso em mente, um profissional hábil e preparado para qualquer tipo de obstáculo presente no dia a dia, do mais simples ao mais complexo pode aprimorar a empresa gerando um ambiente com maior foco administrativo e suavizando as atividades dos demais funcionários.

Portanto, fica claro que o reconhecimento e a valorização desse trabalho trará melhorias para as organizações em um todo, visto que o secretário tem uma função plural, agindo e auxiliando em diversas áreas e a visibilidade adequada, a quebra de paradigmas e seu destaque contribui para a formação de melhores profissionais, já que é uma profissão que exige muito conhecimento e falta de informação referente a isso pode causar a falsa sensação de que qualquer um pode secretariar.

Constata-se então que o diferencial dentro de uma organização como os métodos citados tal qual o Ciclo PDCA, Principio de Pareto e Processo decisório se sobressaem na concorrência a outras instituições gerando lucros e destaque no mercado ocupacional trabalhista.

REFERÊNCIAS

A desvalorização da formação do profissional de. Disponível em: <<https://www.trabalhosfeitos.com/ensaios/a-Desvaloriza%C3%A7%C3%A3o-Da-Forma%C3%A7%C3%A3o-Do-Profissional/669428.html>>.

Desvalorização profissional. Disponível em: <<https://www.diariodoaco.com.br/noticia/0022254-desvalorizacao-profissional>>.

MARTINS, A. Secretariado: funções, atribuições e perfil profissional e salários. Disponível em: <<https://www.secretariadodobrasil.com/secretaria/secretariado-funcoes-atribuicoes-e-perfil-profissional-e-salarios/>>.

MARTINS, A. Por que as empresas necessitam de uma Secretária Executiva? Disponível em: <<https://www.secretariadodobrasil.com/secretaria/as-empresas-necessitam-de-uma-secretaria-executiva/>>.

MATHIAS, L. Confira as 5 etapas do processo de tomada de decisão. Disponível em: <<https://mindminers.com/blog/etapas-processo-tomada-decisao/amp/>>.

PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO – Curso de Tecnologia em Secretariado. Disponível em: <<https://www2.unifap.br/secretariado/perfil-do-profissional-de-secretariado>>.

PIÇARRO, C. Como a tecnologia pode ajudar no processo decisório nas organizações. Disponível em: <<https://nerus.com.br/blog/processos/processo-decisorio-organizacoes/>>.

SECAF, V. M. S. Etapas do processo decisório: 5 passos para resolver qualquer problema de forma eficaz. Setting Consultoria e Gestão Empresarial, 30 nov. 2018. Disponível em: <<https://setting.com.br/blog/processos/quais-etapas-processo-decisorio/amp/>>.

SERAFIM, F. O Profissional de secretariado e os processos decisórios da empresa. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/o-profissional-de-secretariado-e-os-processos-da-empresa-serafim>>.

TURCATO, A. Tomada de decisão: como fazer e os cuidados para gestores nesta hora. Disponível em: <<https://crmpiperun.com/blog/tomada-de-decisao/?amp>>.