

ESCOLA ETEC DARCY PEREIRA DE MORAES
CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO

AMANDA ASSUNÇÃO GALVÃO

ANA LUIZA BARROS GOMES

HELOISA VITORIA SANTOS CARLOTA

RAYSSA KAROLINY SILVA DOS SANTOS

O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

ITAPETINGA

2023

Amanda Assunção Galvão

Ana Luiza Barros Gomes

Heloisa Vitoria Santos Carlota

Rayssa Karoliny Silva dos Santos

O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Trabalho apresentado à escola técnica Darcy
Pereira de Moraes para obtenção de grau do
curso Técnico em Secretariado, sob a
orientação do Prof. Ronaldo Wilson de Godoi

RESUMO: Durante toda a sua trajetória, a profissão de secretário teve grande evolução tanto na sua estrutura como na sua valorização, e atualmente o profissional de secretariado precisa ter várias habilidades e técnicas para poder realizar tudo que a profissão exige. Nesse sentido, o presente artigo apresenta a evolução das exigências dentro da profissão com o contexto histórico. Expõe as habilidades tanto socioemocionais como técnicas do profissional, e também como a vestimenta, o dress code e o marketing pessoal afetam diretamente no rendimento, postura e visão do mesmo, visando sempre a valorização da área demonstrando a sua grandeza e importância dentro do mercado de trabalho. Após a leitura do artigo, o leitor terá uma visão maior sobre o mercado profissional e como deve ser o perfil de um profissional de secretariado não importa a empresa em que ele esteja inserido, já que todos devem ter aproximadamente as mesmas atitudes e conduta.

Palavras-chave: Habilidades, Conhecimento técnico, Valorização, Imagem pessoal

ABSTRACT: Throughout its trajectory, the profession of secretary has evolved greatly both in its structure and in its valuation, and currently the secretarial professional needs to have several skills and techniques to be able to accomplish everything that the profession requires. In this sense, this article presents the evolution of requirements within the profession with the historical context. It exposes both socio-emotional and technical skills of the professional, and also how the clothing, dress code and personal marketing directly affect the performance, posture and vision of the same, always aiming at valuing the area, demonstrating its greatness and importance within the market of work. After reading the article, the reader will have a greater view of the professional market and what the profile of a secretarial professional should be like, no matter the company in which he is inserted, since everyone should have approximately the same attitudes and conduct.

Keywords: Skills, Technical knowledge, Appreciation, Personal image

Sumário

| | | |
|--------------------------------|-------------|----|
| 1. | 5 | |
| 2. OBJETIVOS | | 5 |
| 2.1 OBJETIVO GERAL | | 5 |
| 2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO | | 5 |
| 3. | 6 | |
| 3.1 | 6 | |
| 3.1.1 | Origem | 6 |
| 3.1.2 | 6 | |
| 3.1.3 | 6 | |
| 3.1.4 | 6 | |
| 3.1.5 | 7 | |
| 3.2 | 7 | |
| 3.2.1 | 7 | |
| 3.2.2 | 8 | |
| 3.2.3 | 8 | |
| 3.2.4 | 9 | |
| 3.3 | 9 | |
| 3.3.1 | 9 | |
| 3.3.2 | 10 | |
| 3.3.3 | 12 | |
| 3.3.4 | 12 | |
| 3.3.5 | Organização | 13 |
| 3.3.6 | 13 | |
| 3.3.7 | 14 | |
| 3.4 | 14 | |
| 3.4.1 | 15 | |
| 3.4.2 | 15 | |
| 3.4.3 | 16 | |
| 4. | 17 | |
| 5. | 17 | |
| 6. | 21 | |
| 7. REFERÊNCIAS | | 22 |

1. INTRODUÇÃO

Atualmente a área secretarial passou a exigir um profissional multifuncional, capaz de manter sigilo e postura diante dos problemas apresentados e recorrentes dentro da empresa, sem os deixar transparecer para os demais. Ele está sendo inserido cada vez mais na gerencia das organizações como um profissional indispensável, que participa de escolhas, resultados e projetos ao lado do poder decisório.

A partir disso, este trabalho tem o principal propósito em realizar um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado, evidenciando a importância e a vitalidade do secretário e como ele precisa se encaixar às novas competências exigidas para o melhor desempenho da empresa em que ele está inserido.

Diante desse propósito, o estudo abordará o estereótipo existente nessa área que acompanha toda a sua evolução, de forma a valorizar toda a trajetória e história da profissão.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Este trabalho tem como objetivo mostrar para os leigos e interessados em ingressar nessa área, quais as competências exigidas e como montar o perfil adequado para ser bem sucedido.

2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Analisar a desvalorização do profissional
- Identificar as novas competências necessárias para se dar bem na área
- Investigar o porquê dá desvalorização da profissão, mostrando o quanto ela é vital para o funcionamento da empresa

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Contexto histórico

3.1.1 Origem

Segundo Castelo, a origem da profissão de secretariado não tem uma data específica, entretanto, pesquisadores indicam que surgiu por volta do ano 500 A.C no Egito. Nesse período os escribas tinham a função que hoje o profissional de secretariado exerce. Esses indivíduos tinham abundantes conhecimentos e eram responsáveis por redigir e ler documentos, arquivar registros, fazer cálculos e portavam grande domínio na escrita.

3.1.2 Segunda Guerra Mundial

É a partir da Segunda Guerra Mundial que a profissão seguiu novos caminhos, pois até esse período o cargo era predominantemente masculino, porém com o presente conflito, muitos homens tiveram de serem direcionados para os campos de guerra, e conseqüentemente surgiu a escassez de funcionários masculinos na função de secretário. Desse modo o mercado de trabalho abriu suas portas para a mão-de-obra feminina principalmente na Europa e Estados Unidos, e ganhou grande predominância até os dias atuais.

3.1.3 Revolução Industrial

Diante desse cenário, é durante a Revolução Industrial que a carreira de Secretário Executivo irá se concretizar e crescer, em decorrência da chegada de novas indústrias e a abertura de novos comércios.

3.1.4 Evolução de função operacional para assessores executivos

No livro manual da secretária (1999) Medeiro e Hernandes, relatam a relevância da evolução do cargo de secretário, que ocorreu quando essa classe passou de uma função operacional para assessores executivos, com novos conhecimentos e habilidades socioemocionais. É mencionado no exemplar que durante muito tempo, o profissional foi visto apenas como alguém que carecia de características de servilidade e objeto decorativo em uma empresa. E é durante a década de 1990 que o secretário corta conexões com o gerente e passa a ter uma independência maior, ser capaz de produzir seus próprios resultados e buscar novos conhecimentos em variáveis áreas de conhecimento. Em 1997, portanto, a ONU assentiu a profissão sendo uma

das que mais ampliou no mundo, e nos dias atuais o profissional de secretariado é identificado como uma peça chave dentro de uma empresa e se compreende que é necessário ampliar cada vez mais as suas capacidades

3.1.5 Como a profissão se adequou no Brasil

Dessa forma, Azevedo e Costa (2000) certificam que o mercado de trabalho busca um profissional com competências que vão além da organização, habilidades socioemocionais, proficientes e com numerosas capacidades intelectuais.

É nos anos 50 com a chegada de multinacionais, que proporcionavam novas técnicas de escrita, como a datilografia e taquigrafia, organização de documentos e atendimentos telefônicos, que o cargo de secretário chega ao Brasil, se adaptando ao modelo padrão vigente no ambiente empresarial. Foi quando a profissão começou a ser sinônimo de status e começa uma pequena valorização do profissional por parte dos empresários brasileiros, portanto em 1969 é introduzido o primeiro curso de Secretariado Executivo no Brasil, na Universidade Federal da Bahia.

Nesse ínterim na década de 80 o secretário é visto como assessor e tem no dia 30 de setembro de 1985 houve a regulamentação da profissão e a categoria conquista mais espaço com a criação da FENASSECC – Federação Nacional De Secretários em Curitiba, no ano de 1988.

Já na década de 90, ainda no Brasil, houve um importante acontecimento para a profissão, pois agora o secretário é caracterizado por ser uma figura importante para a empresa, as organizações passaram a procurar qualidade e valorização do cliente, amplificaram os conhecimentos tecnológicos e atribuíram mais autonomia para o profissional no momento de exercer suas tarefas.

3.2 Habilidades e competências

3.2.1 Habilidades socioemocionais

As habilidades socioemocionais são conceito básico da educação socioemocional, sendo habilidades sociocognitivas que predizem bons desempenhos sociais, psicológicos, acadêmicos e econômicos. É também um tema importante na educação atual e pode ser aplicada em diversos contextos, como escolas, empresas e organizações sociais.

Além de uma habilidade exigida, inclusive, pela Base Nacional Comum Curricular (BNCC), documento de caráter regimental que define o conjunto inerente e gradual de aprendizagens essenciais que todos os alunos devem desenvolver ao longo das etapas e

modalidades da Educação Básica, garantindo assim equidade na qualidade do ensino. Estas habilidades precisam estar presentes em todos os níveis da vida, afinal, pessoas equilibradas tendem a se tornar cidadãos melhores e futuros trabalhadores que contribuirão pessoalmente para o seu sucesso e do local em que trabalham

3.2.2 O que é educação socioemocional

A educação socioemocional é um processo de ensino e aprendizagem que visa a aquisição de conhecimentos que vão para além do aspecto cognitivo.

Seu principal objetivo é possibilitar o desenvolvimento de habilidades e competências que ajudam crianças, jovens e adultos a gerenciarem seus próprios comportamentos e emoções, a se relacionarem melhor com os outros e a tomarem decisões mais conscientes e responsáveis.

3.2.3 5 Competências da educação socioemocional

Dentre as competências da educação socioemocional requeridas pela BNCC, existem subcategorias. Subcategorias estas que devem ser trabalhadas durante os anos escolares e continuarem a serem otimizadas durante toda a vida

Elas podem ser entendidas como:

1. Emocional:

Estimula o indivíduo a conhecer a si mesmo, controlar e entender seus desejos, trabalhar e entender suas crenças e descobrir sua prospecção de futuro. Essa competência é de grande importância para traçar um foco futuro em todas as fases da vida.

2. Comportamental

Nesta categoria o objetivo é trabalhar o controle de impulsos e do estresse, individual ou coletivamente. Além de trabalhar a disciplina e organização e a busca por metas e objetivos.

3. Tomada responsável de decisões

O desenvolvimento desta competência auxilia o indivíduo no processo de fazer escolhas saudáveis para suas vidas. Valores como ética, regras sociais e comportamentos construtivos estão presentes aqui.

4. Habilidades de relacionamento

As habilidades de relacionamento focam na construção do trabalho colaborativo, na

comunicação e na participação social. Ou seja, a comunicação interpessoal de maneira saudável e positiva, cooperação, resolução de problemas de maneira assertiva e empatia são alguns dos pilares

5. Consciência social

Foca em desenvolver o respeito, a diversidade, a empatia e ter um olhar amplo sobre as coisas.

3.2.4 Por que investir em educação socioemocional

Com a educação socioemocional formam-se indivíduos com uma inteligência emocional desenvolvida e, portanto, mais capazes e eficientes.

De acordo com o pesquisador norte-americano Daniel Goleman, doutor em Psicologia e professor pela Universidade de Harvard, em palestra para gestores de escolas parceiras do SAS Plataforma de Educação, estudos sobre o mercado de trabalho apontam que as habilidades socioemocionais já são mais importantes que as cognitivas.

Isso porque, as competências cognitivas são necessárias para cumprimento de tarefas, mas não diferenciais para a alta performance. Por conta disso, elas representam apenas 15% das aptidões para se tornar um grande líder.

Atualmente, várias pesquisas são feitas para avaliar a importância da inteligência emocional, e das habilidades relacionadas a ela, dentro da escola.

Um desses estudos, por exemplo, foi conduzido pelo psiquiatra Diogo Lara, da PUC-RS. Nele foram analisados os dados de 35 mil brasileiros e concluiu-se que aspectos emocionais, como autoconfiança, influenciam mais no processo de aprendizagem do que habilidades cognitivas, como memória e organização.

Outra pesquisa, realizada no Reino Unido, acompanhou um total de 17 mil crianças ao longo de 50 anos. No final desse período, percebeu-se que aquelas com maior nível de inteligência emocional é que tinham mais probabilidade de tornarem-se adultos bem-sucedidos, pessoal e profissionalmente.

Nesse contexto, a educação socioemocional tem o objetivo não apenas de ajudar os estudantes a serem cidadãos melhores e mais capazes. O intuito é contribuir para a formação integral do indivíduo.

3.3 Comunicação

3.3.1 Importância da comunicação na área secretarial

Um das principais habilidades do profissional atuante na área secretarial é a comunicação, sendo esta aptidão uma determinante do seu sucesso na profissão, na qual deve-se buscar eficiência e domínio nos mais amplos sentidos que tal habilidade possui. O secretário deve possuir o domínio comunicativo não somente na troca de informações para com os funcionários e superiores dentro da empresa, mas também para o público externo, tendo de possuir clareza e cordialidade em ambos os âmbitos da empresa.

A comunicação é um fenômeno organizacional universal e possui interligação direta com os resultados do dia a dia, com as tomadas de decisão e relacionamentos no trabalho, desde as mais rotineiras como organizar planilhas, agendar reuniões, até as mais complexas, como assessorar projetos ou representar o executivo em negociações e eventos.

A missão básica da comunicação é: contribuir para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento de metas estratégicas da organização e ao crescimento continuado de suas atividades e serviço. (TORQUARTO)

Com as transformações ocorridas nas atuais empresas e na prática da administração nas organizações o Secretário tem se encaixado na assessoria executiva, o que leva a atualização do seu perfil. Diante desta nova representação, a comunicação é primordial para uma boa administração da empresa. É o que se tem buscado; corporações onde os funcionários sejam propícios ao desenvolvimento de seu trabalho, e que através da boa comunicação se tornem intensificadores do processo produtivo interno; principalmente em tempos onde o mercado de trabalho está cada vez mais concorrido e globalizado, em constante mudança e transformação. Uma comunicação eficiente é o fator mais importante para o sucesso de uma empresa. Tudo que é construído, ou destruído é graças a ela, ou pela ausência dela. As mudanças contínuas, a globalização, e as formas de se adequar criam uma nova realidade, pois as organizações passam a ter cada vez mais necessidade de comunicar-se com todos os públicos, enfrentando a competitividade, para poderem estar à frente no mercado de trabalho. As organizações devem buscar aperfeiçoar seus conhecimentos e métodos para disseminar da melhor maneira possível a importância de seus serviços e produtos para o mercado, também para benefício da estrutura da empresa e de seu funcionamento.

Hoje, não se pode imaginar uma empresa que se pretenda ser líder de mercado e que volte as costas para o trabalho de comunicação (BUENO, 1995, p. 9).

3.3.2 Habilidades de comunicação

Comunicar-se pode ser um processo tão natural como complicado, depende de como cada um está disposto a transmitir o conteúdo informado. Há diversas maneiras de se comunicar, seja de maneira verbal ou não, mas seu principal objetivo é transmitir uma mensagem de forma clara e coesa.

Dentro das empresas é praticada a comunicação organizacional, onde visa passar informações e as decisões tomadas alcançando os resultados desejados das atividades empresariais.

A comunicação estimula e reforça a identidade das organizações, pois é através dela que nos relacionamos com os colaboradores, clientes e fornecedores em geral. (MARTINS, 2005)

A comunicação deve ser empregada para incentivar e melhorar a imagem da empresa, mas também deve ter como predileção solucionar problemas e facilitar a compreensão entre as pessoas promovendo o consentimento e aceitação em situações de divergência de opiniões.

A função básica da comunicação na empresa é promover consentimento e aceitação. Para tanto, é necessária uma estrutura bem definida e coordenação centralizada. Essa coordenação seria responsável pelas pesquisas, pelas táticas, estratégias, normas, canais, fluxos e planos de comunicação. (TORQUATO, 1992)

Dentro do nicho empresarial também é imprescindível a comunicação interna, sendo esta a responsável pela instrução profissional, ajudando a desenvolver talentos e a estimular o vínculo do colaborador com a empresa. Seu foco deve ser manter os colaboradores alinhados e engajados com as metas e os princípios da organização, dessa forma são estabelecidas as condutas que vão de acordo ao que a empresa retrata.

Para melhorar a comunicação interna é preciso avaliar como as mensagens são recebidas. É necessário que a gerência se responsabilize por manter a coerência e clareza em todo tipo de comunicação, além de descobrir se outras equipes precisam melhorar sua capacidade de comunicar. (HELLER, 1998)

Tão indispensável quanto comunicar bem o que somos, o que exercemos e nosso diferencial aos que irão consumir o seu produto, é fazer o mesmo para aqueles que te ajudam a confeccionar, ou seja, os colaboradores, o seu público interno. Porque estes muito que provável também são clientes, e ainda que não sejam, precisam estar realizados com a sua função e sua empresa para irradiar esta realização.

O maior objetivo de uma organização é satisfazer o cliente externo, ou seja, os consumidores de seus produtos, e para que isso aconteça é indispensável a atuação do marketing interno. O envolvimento do funcionário com a comunicação interna é um processo que gera motivação e capacitação de todos. (HEPP E MARTINS, 2009)

3.3.3 Postura profissional

No atual e novo perfil do secretário, uma das aptidões que devem ser adotadas pelo profissional no ambiente de trabalho é a postura profissional. Para Mussak (2023), postura é a maneira como nos posicionamos perante o mundo, e isso vale tanto para as atitudes corporais e mentais. Devemos ter coerência entre a imagem pessoal e o modo como nos portamos, ou seja, ser e mostrar aquilo que realmente somos.

A postura profissional é também a identidade do funcionário. Quando há contratação de novos funcionários dentro de uma empresa, este atributo é observado astutamente no momento de seleção, onde traços de personalidade, preferências e condutas são levadas em consideração pelo recrutador. Por isso, é ideal que tais características sejam concordantes aos valores da organização, sendo grande parte das empresas possuintes de um código de conduta. O grande desafio do profissional de qualquer área de atuação é saber relacionar-se bem, ter um comportamento compatível com os valores de uma organização e ter uma boa comunicação. Apenas a habilidade técnica não garante a vaga no mercado, é primordial ter conhecimento de que há diversas atitudes que não estão descritas nos códigos de todas as profissões, que são as determinantes do seu sucesso e êxito na empresa.

O corpo fala, e a maneira como nos comportamos tem muito a dizer sobre nós. Sendo assim, devemos ter cuidado com a linguagem corporal, pois o conjunto formado por nossas características pessoais e a nossa procedência na empresa define nossa postura profissional.

Conhecimento de comunicação escrita no desenvolvimento de modelos de competências profissionais, a comunicação escrita adquire relevância como ferramenta indispensável para um desempenho eficiente, já que o relacionamento com colegas, chefes ou clientes, muitas vezes, não será apenas presencial e boa parte dos contatos é realizada por meio de e-mails. Portanto, é importante ter um domínio da linguagem escrita que permita elaborar mensagens adequadas aos mais diversos contextos e dirigidas aos mais diversos leitores.

Para redigir mensagens de e-mail, artigos, propostas, levantamentos, relatórios, apresentações, memorandos e cartas, entre outros, é necessário desenvolver algumas

técnicas de redação. O objetivo é transmitir as mensagens de maneira eficiente. Além disso, você deve ter em mente que as mensagens escritas, ao contrário da comunicação verbal, ficam registradas e podem ser usadas como fonte para consultas futuras por um longo tempo. Saiba mais sobre as competências fundamentais para reforçar sua comunicação escrita.

3.3.5 Organização

Tal profissional organiza o ambiente de trabalho, arquivando documentos, redige cartas, ofícios e comunicados. Participa de reuniões, palestras e conferências para registrar o que foi discutido e acordado. É responsável pelo primeiro atendimento dos clientes, presta informações e atende o telefone.

Como secretário este profissional trabalha assessorando empresários e executivos. Ele organiza a agenda de compromissos, realiza pesquisas e reúne documentos para serem mostrados em reuniões, tem a função de intérprete em encontros entre pessoas que não falam a mesma língua, entre outros. Por isso a organização é essencial, para um bom controle dos arquivos e materiais de trabalho, mas também uma boa organização do tempo.

A organização é a principal característica de toda secretária que se preze. E também uma das suas principais funções. Afinal, ela tem que lidar a todo momento com cronogramas, prazos, eventos e informações vindo de todos os lados. Para organizar é preciso ser organizada, uma coisa depende da outra. Saber administrar o tempo de forma estratégica também é fundamental para manter a organização que acabamos de falar.

Como são muitos compromissos, horários e agendas para lidar, a secretária executiva precisa usar o tempo de forma inteligente e planejada.

3.3.6 Necessidade do domínio de idiomas

A necessidade do domínio de idiomas para o profissional de secretariado é recorrente no mercado, pois o domínio de uma língua pode ser o determinante do seu sucesso. O domínio de uma língua estrangeira é um diferencial não somente na área secretarial, mas em diversas outras, sendo essa uma aptidão exigida globalmente. Afinal, uma das funções do secretário é de intérprete em reuniões e encontros entre pessoas que não falam a mesma língua, por vezes também ele pode receber a função de traduzir algum arquivo ou e-mail.

No mundo das Secretárias Executivas, percebemos que o domínio do Inglês é mais do que indispensável para o melhor desempenho destas profissionais para obter perfeita compreensão das informações

internacionais que lhes chegam através de cartas, memorandos, e-mails, ligações telefônicas, etc. (CHAGAS 1987)

É interessante enfatizar que quando se fala do domínio de um idioma não é suficiente possuir apenas um conhecimento de comunicação superficial, fazendo o uso de frases robotizadas e estrutura de frases decoradas. É importante o profissional ser capaz de viabilizar tal aptidão de forma funcional, possuindo a capacidade de se comunicar de maneira natural e eficiente nas mais diversas situações da empresa, tendo em mente também que o secretário é, além de um receptor de informações, um gestor das mesmas.

3.3.7 Bom relacionamento interpessoal

O relacionamento interpessoal é a forma como nos conectamos com um ou mais indivíduos em todas as esferas da vida: familiar, acadêmica, profissional, social. Pode ser positivo ou negativo, tudo vai depender da forma como nos comunicamos, como percebemos o outro e como somos percebidos. Um relacionamento interpessoal positivo impulsiona a produtividade, além de reduzir os conflitos, motivar e fazer com que os profissionais se sintam valorizados.

É necessário sim ter formalidade no local de trabalho, e buscar sempre eficiência, mas também é essencial ter um bom relacionamento com as pessoas com quem você trabalha, ainda mais para o secretário, que está em constante contato com pessoas que muitas das vezes podem não ser parte da empresa. Quando há problemas internos de relacionamento sabemos que isso interfere e muito na qualidade do trabalho, por isso é preciso tentar respeitar o jeito de ser de cada um. Conhecer as qualidades, respeitar o seu pensamento e seu ponto de vista.

3.4 Caracterização do profissional

3.4.1 Imagem pessoal

Com o atual cenário global, as empresas e organizações vêm progressivamente captando as vantagens de construir uma identidade sólida acompanhada de uma imagem agradável, principalmente para a relação entre funcionário e cliente. É comum que a imagem pessoal seja um fator determinante para as avaliações que são realizadas por aqueles que os cercam ou até mesmo para uma primeira impressão, por isso ela precisa necessariamente estar ligada ao perfil da organização, já que usualmente o secretário é o primeiro contato que o cliente tem com a empresa.

Os profissionais que tem consciência do poder da imagem, detém um valioso instrumento para construir uma boa reputação no mercado de trabalho. De acordo com Laynara Souza, a forma como os funcionários se veste e se comportam exprime uma mensagem tão impactante que altera a conduta do indivíduo dentro da empresa, fazendo com que ele atue efetivamente na composição da cultura organizacional.

3.4.2 Marketing pessoal

De acordo com Weidman Machado (2014), o profissional de secretariado deixou de ser somente um funcionário responsável pelo arquivamento de documentos e atendente de telefonemas e passou a lidar também com clientes pessoalmente, gerenciar objetivos e metas das organizações. E isso tudo torna o marketing pessoal extremamente importante para que o profissional chame atenção no mercado de trabalho e obtenha sucesso.

É advertido que usar a moda como uma aliada no mercado de trabalho, leva o marketing pessoal ao sucesso (BUREAU MODA & MERCADO, 2016).

Quando se está à procura de determinado emprego, é preciso ficar atento ao que a empresa desejada busca em um funcionário, e usar disso para a criação do marketing pessoal, que deve ser construído desde o início da carreira do profissional, para que ele possa desenvolver o máximo possível de habilidades e técnicas que agreguem e ajudem no desempenho das funções como funcionário.

Segundo Weidman Machado (2014), o uso das estratégias para uma boa construção do marketing pessoal é imprescindível, já que o secretário está diretamente ligado a reputação e imagem da organização na qual ele trabalha.

A construção do marketing pessoal não está ligada somente a vestimenta, mas também com a comunicação oral, que seria a maneira de se comunicar, como por exemplo o tom da voz, técnicas gestuais e também comportamentais. Isso tudo chama tanto a atenção dos clientes quanto a vestimenta.

3.4.3 Código de vestimenta

De acordo com Viana (2017), algumas organizações optam por introduzir um código de vestimenta (Dress Code) que se torna obrigatório para os funcionários, como forma de tornar perceptível os valores da empresa e o nível de formalidade que ela carrega.

A forma de se vestir emite uma mensagem tão forte que altera o comportamento do indivíduo dentro do ambiente corporativo fazendo com que ele exerça um papel participativo na construção da cultura organizacional (SOUZA, 2020).

Além disso, cria uma padronização no visual dos trabalhadores a fim de identificar e tornar o ambiente mais uniforme, sem que haja problemas com possíveis situações de má vestimenta. O código de vestimenta tem extrema importância para o profissional de secretariado principalmente pelo fato de ele estar sempre lidando com atendimento ao público, seja ele interno ou externo. Desse modo, é relevante que seja adotada uma vestimenta que transmita o que a empresa quer passar aos seus clientes como primeira impressão. Geralmente profissionais da área secretarial fazem uso de vestimentas mais formais e elegantes, de modo a ser discreto e transmitir seriedade. É importante ressaltar que a roupa jamais deve chamar mais atenção do que o próprio profissional.

Dress code e mensagem não verbal estão completamente interligados, pois a comunicação não verbal pode ser traduzida por tudo aquilo que se é expressado quando não se está falando (utilizando da linguagem verbal), e a roupa contribui muito para isso. De acordo com Laynara Souza, é por meio do dress code e da imagem pessoal que uma empresa mostra para a sociedade de forma implícita, a sua posição no mercado, e que o código de vestimenta tende a estimular o vínculo entre profissional e imagem pessoal.

A importância do Dress code vai além dos profissionais já formados, e também influencia os estudantes que enxergam o secretariado como sua futura profissão. Isso mostra para eles que a maneira de se vestir estabelece qualidades que já são enraizadas na profissão e que são exigidas para que os profissionais dessa área possam ser bem sucedidos. Apesar disso, muitos dos estudantes acreditam que a vestimenta vai depender das atividades que serão realizadas naquele dia, como eventos, reuniões ou até mesmo estágio.

4. METODOLOGIA

Este estudo parte de uma pesquisa com abordagem qualitativa explicativa. De acordo com Freitas e Prodanov (2013), a pesquisa qualitativa explicativa coleta dados, interpreta fenômenos e atribuição de significados, procurando identificar os fatores que causam um determinado fenômeno. Através da pesquisa explicativa, o estudo buscou levantar maiores informações sobre a causa da desvalorização do profissional de secretariado e se aprofundar no conhecimento sobre as técnicas e competências exigidas pela profissão.

Para conseguir uma ampla análise dos assuntos abordados, o trabalho trouxe um levantamento de dados secundários a partir de artigos e websites que trouxeram informações de grande relevância para o desenvolvimento do estudo. De acordo com Rosimeire Martins (2022), na obtenção de dados secundários, a pesquisa traz dados coletados anteriormente por outros pesquisadores ou instituições de pesquisa disponibilizados publicamente.

5. ANÁLISE DE RESULTADOS

Após a análise da pesquisa bibliográfica exposta, foi possível constatar primeiramente o grande número de habilidades e competências exigidas para quem deseja atuar na área secretarial nos dias atuais, e com isso a grande evolução que o profissional da área precisou passar para chegar no que ele é hoje, desde de períodos de pouca valorização e poucas atividades, até hoje onde ele já recebe um pouco mais de valorização, apesar de não ser o suficiente, e também já tem grandes atividades e deveres dentro das organizações.

Diante disso, entende-se também a grande necessidade de um curso superior para a especialização na área, onde a pessoa que deseja se tornar um profissional de secretariado irá receber as devidas técnicas que são extremamente necessárias.

Vieira e Zuin (2014) realizaram uma pesquisa a partir da coleta de dados em algumas organizações sobre como ocorre a contratação para o cargo de secretário baseado na escolaridade de cada funcionário. As informações do gráfico foram coletadas entre dezembro de 2013 a abril de 2014.

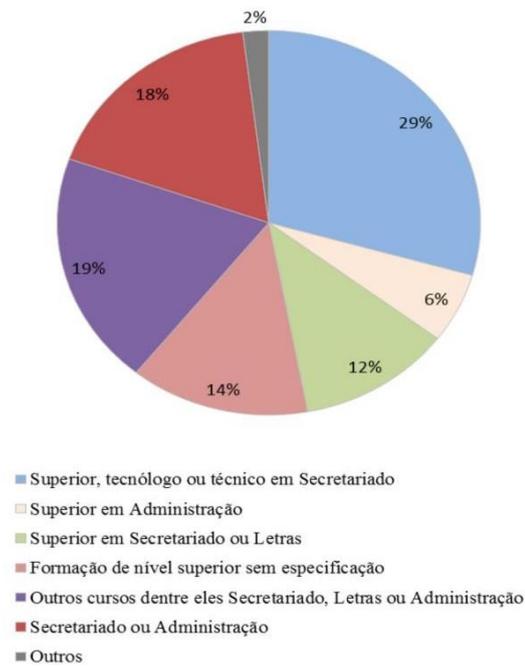


Gráfico 1: Vagas de emprego nas organizações.

Fonte: Vieira e Zuin, 2014.

Analisando o gráfico, fica claro a preferência das organizações por profissionais que tenham o curso superior específico de técnico em secretariado, sendo 29% das respostas, e logo após também como preferência aqueles que tenham cursos entre letras e administração, o que mostra a proximidade de competências desses cursos em relação ao de secretariado.

Além disso, o fato de eles também terem grande aceitação para quem tem o curso superior em letras, demonstra a importância do conhecimento amplo tanto da língua local quanto da estrangeira, principalmente o inglês e o espanhol, ressaltando a grande usabilidade da competência de comunicação.

Jéssica e Ivone (2012), efetivaram um levantamento de dados com 77 pessoas, todas com nível superior e em sua maior parte formados na área da gestão, sobre o grau de importância perante as competências, como qualidades pessoais e habilidades de comunicação e expressão.



Gráfico 2: Grau de importância das qualidades pessoais.

Fonte: Jéssica e Ivone, 2012.

Ao realizar uma análise do gráfico, é possível compreender claramente a grande importância que os profissionais dão para todas as qualidades pessoais, sem deixar nenhuma com uma nota drasticamente baixa em comparação com as outras, mostrando que todas elas agregam de alguma forma como qualidades funcionais e uteis.

É possível ressaltar que de acordo com a pesquisa, a qualidade que mais foi dada importância foi a de “senso de organização”, o que faz total sentido, pois um secretário não consegue atuar em sua área se não tiver o mínimo de senso de organização, podendo ser considerada essa a qualidade mais importante.

Agora sobre as competências nas áreas de comunicação e expressão, Jéssica e Ivone (2012) usaram da mesma pesquisa para questionar aos profissionais quais das habilidades eles achavam mais relevantes para quem atua na área.



Gráfico 3: Grau de importância das competências de comunicação e expressão.

Fonte: Jéssica e Ivone, 2012.

Pelo gráfico é possível notar o quanto a expressão oral é valorizada, já que o profissional de secretariado usa muito dessa competência por ter uma ligação direta com os clientes. E a segunda maior nota foi para capacidade para expressar de forma escrita, pois sem isso muitas das atividades exigidas para o profissional não podem ser realizadas, incluindo a realização de atas e relatórios.

Após a apresentação de todas essas habilidades e de como o profissional de secretariado atua no mercado de trabalho, ainda falta o conhecimento da população atuante no mercado sobre isso. Em uma pesquisa realizada por Adriana (2010), ao questionar as 20 pessoas entrevistadas se elas têm conhecimento das atribuições do profissional de secretariado no mercado de trabalho, esse foi o resultado:

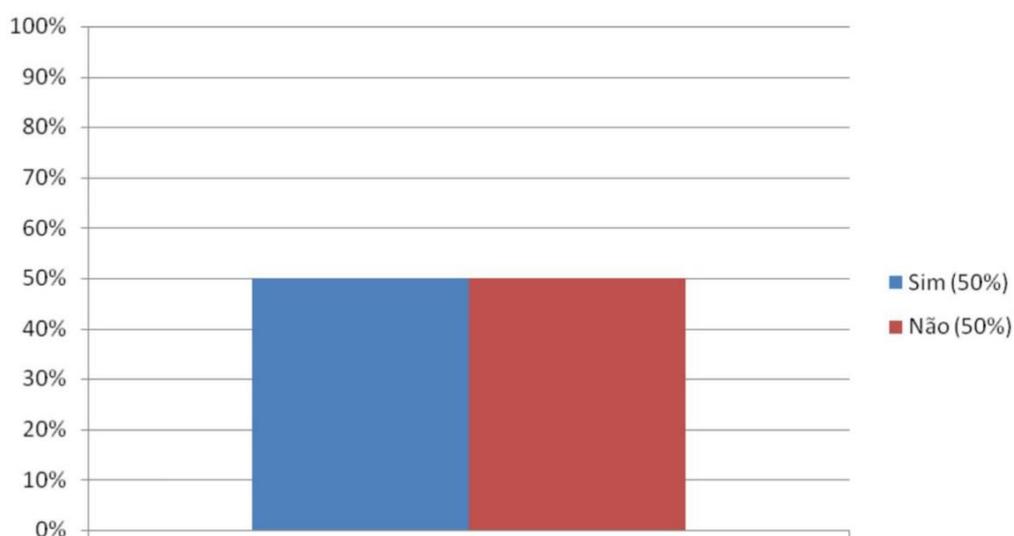


Gráfico 4: Conhecimento sobre as atribuições do profissional de secretariado no mercado de trabalho.

Fonte: Adriana, 2010.

Ao demonstrar o resultado de que 50% dos entrevistados não tem conhecimento nenhum sobre como o profissional atua no mercado, e que sendo assim somente os outros 50% tem o mínimo de conhecimento, isso demonstra o pouco conhecimento das pessoas sobre esse assunto, sendo essa uma das causas da pouca valorização do secretário no mundo corporativo, de modo que ele não tenha a visibilidade necessária.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do presente trabalho, podemos observar a necessidade da evolução do profissional de secretariado, visto que, durante os anos sua identidade foi formalizada e conseqüentemente, ocorreu a sua independência na carreira. Com a importância em aprimorar seus conhecimentos e habilidades, a função de secretário passou de operacional para uma peça fundamental nas empresas.

Devido a globalização e constante mudança no mercado de trabalho, as competências exigidas antes pelo profissional em secretariado também passaram por transformações, aumentando suas responsabilidades e também sua importância dentro da empresa. Contudo, este trabalho evidencia que o atual profissional de secretariado deve possuir uma postura aberta às inovações, com rápida adequação ao ambiente corporativo, sempre enriquecendo seus conhecimentos e expandindo suas habilidades.

Todas as competências e qualidades pessoais apontadas na pesquisa se mostram relevantes no perfil do secretário atualmente e no decorrer de suas obrigações dentro do ambiente de trabalho. Entretanto, podemos nos certificar de que as qualidades pessoais possuem o grau de importância mais eminente quando comparado as habilidades obtidas no âmbito empresarial. Isso mostra que o profissional de secretariado, além de desenvolver habilidades funcionais, deve buscar desenvolver as qualidades pessoais, como ética, inteligência emocional e de estar vestido adequadamente, dentro dos padrões da empresa.

7. REFERÊNCIAS

- BASE NACIONAL COMUM CURRICULAR. **Competências socioemocionais como fator de proteção à saúde mental e ao bullying**. 2019.
- CER. SEBRAE. **5 competências socioemocionais da BNCC**. 2022.
- FREITAS, Ernani; PRODANOV, Cleber. **Metodologia Do Trabalho Científico: Métodos e técnicas de pesquisa e do Trabalho acadêmico**. Universidade FEEVALE, 2013.
- LESSA, Lara. **Secretariado: surgimento e evolução da profissão (uma análise à partir da sociologia)**. Repositório institucional UFS, 2018.
- LINHARES, Adriana. **O Perfil do Profissional de Secretariado Executivo no Contexto da Atual Gestão de Pessoas**. UFC, 2010.
- MARTINS, Rosimeire. **Uso de dados na pesquisa: qual a diferença entre dados primários e secundários?**. LAPEL, UFG, 2022.
- MORAES, Gisele; SANTOS, Maria. **O profissional de secretariado e a necessidade do domínio de idiomas**. Secretariado executivo em revista, 2011.
- SAMANIONGA, Ronaldo. **A secretária moderna/ Evolução da profissão do secretariado**. WIKILIVROS, 2016.
- SANTOS, Julio. **Secretariado: origens, conceitos e tarefas**. Meu Artigo, 2022.
- SANTOS, Pedro. **6 habilidades que a sua secretária deve ter para ajudar a atrair e reter pacientes**. Conexa imedicina, 2020.
- SOUZA, Jéssica; FERNANDES, Ivonete. **O Perfil do Profissional de Secretariado de Nível Superior Demandado no Mercado Brasileiro**. SEGeT, 2012.
- SOUZA, Laynara. **Dress code como elemento da construção da imagem do discente do curso secretariado executivo da UFPB**. Repositório ufpb, 2020.
- VIANA, Kátia. **O impacto da vestimenta feminina como comunicação não verbal nas organizações**. Americana- SP: Centro Paula Souza, 2017.
- VIEIRA, Jéssica; ZUIN, Débora; FRANKLIN, Luíza. **A Construção da Profissão de Secretariado Executivo**. FENASSEC, 2014.