


Keyla Christina Almeida Portela
(Organizadora)

Mapeamento de competências, experiências e práticas em secretariado executivo 2



Keyla Christina Almeida Portela
(Organizadora)

Mapeamento de competências, experiências e práticas em secretariado executivo 2

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Gabriel Motomu Teshima

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2021 Os autores

Copyright da edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília



Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins



Mapeamento de competências, experiências e práticas em secretariado executivo 2

Diagramação: Daphynny Pamplona
Correção: Bruno Oliveira
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizadora: Keyla Christina Almeida Portela

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

M297 Mapeamento de competências, experiências e práticas em secretariado executivo 2 / Organizadora Keyla Christina Almeida Portela. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5983-800-4

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.004212112>

1. Prática de escritório. 2. Secretariado Executivo. I. Portela, Keyla Christina Almeida (Organizadora). II. Título.

CDD 651.3741

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br



DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



APRESENTAÇÃO

O E-book “**Mapeamento de Competências, Experiências e Práticas em Secretariado Executivo – volume 2**” traz uma coletânea de trabalhos de professores renomados que buscam realizar pesquisas para fortificar e solidificar a profissão de secretariado executivo. Ao longo de cada capítulo é possível verificar a dedicação de cada autor em trazer o máximo de informações aos leitores.

O Capítulo 1 traz uma releitura dos trabalhos dos alunos no âmbito do estágio supervisionado do curso de bacharelado em secretariado executivo do IFMT. Algo muito interessante neste capítulo é que os autores remetem a uma pesquisa semelhante publicada no primeiro volume deste e-book. Traz grandes discussões e reflexões pertinentes a mudança dos temas abordados pelos alunos na escrita dos relatórios de estágio supervisionado do curso.

O capítulo 2 foi o resultado de um trabalho de pesquisa que teve por objetivo descrever qualitativamente as ações indicadas para a implementação da gestão por competência, discutindo a sua combinação com a gestão por desempenho, observando sua relação com as diretrizes institucionais no processo de desenvolvimento técnico e comportamental dos profissionais. Pode-se compreender que a pesquisa da autora mostra que a gestão da competência propicia a identificação das competências individuais que podem gerar competências organizacionais.





Prosseguindo pode-se dizer que no Capítulo 3, aborda um tema bem novo no âmbito do secretariado, ou seja, Inovação e *Design Thinking*. A autora ao logo do texto nos mostra como a inovação é algo de suma importância para as empresas se assegurarem no mercado competitivo utilizando-se da metodologia do *design thinking*. A autora ainda nos demonstra como a utilização desta ferramenta possibilita a diminuição dos problemas de forma consensual de modo atingir os resultados transformacionais.

Por fim, o Capítulo 4, nos deparamos com o trabalho falando sobre o profissional de secretariado e o desvio de função, algo que é muito recorrente nos dias de hoje, principalmente em pequenas e médias empresas. Este estudo busca apresentar as causas e consequências do desvio de função para o secretário executivo. Constatou-se o desconhecimento das atribuições e competências por parte de alguns secretários executivos, no entanto, há também a situação que os empresários atribuem ao secretário executivo atividades referentes à recepcionista, ou seja, de técnico em secretariado.

Boa leitura a todos.

Keyla Christina Almeida Portela

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
UMA REELEITURA DAS ÁREAS PESQUISADAS NO ESTÁGIO SUPERVISIONADO PELOS ESTUDANTES DO CURSO DE BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO DO IFMT	
Keyla Christina Almeida Portela	
Alexandre José Schumacher	
Tatiane de Oliveira	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.0042121121	
CAPÍTULO 2	23
A GESTÃO POR COMPETÊNCIAS COMO DIFERENCIAL DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL	
Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.0042121122	
CAPÍTULO 3	40
INOVAÇÃO E <i>DESIGN THINKING</i> : APLICABILIDADE À ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO	
Debora Liessem Vigorena	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.0042121123	
CAPÍTULO 4	55
O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E O DESVIO DE FUNÇÃO	
Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva	
Elza Paula Pinheiro da Costa	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.0042121124	
SOBRE A ORGANIZADORA	73
ÍNDICE REMISSIVO	74

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E O DESVIO DE FUNÇÃO

Data de aceite: 01/11/2021

Ana Cristina Brandão Ribeiro Silva

Faculdade Horizonte

Distrito Federal

<http://lattes.cnpq.br/4034322128169522>

Elza Paula Pinheiro da Costa

Distrito Federal

<http://lattes.cnpq.br/5877978411198823>

RESUMO: Partindo do pressuposto de que o profissional permite o desvio de sua função por receio de perder o cargo para outro, que aceite fazê-lo dentro das atribuições estipuladas pela empresa, o objetivo principal deste trabalho é apresentar suas causas e consequências para o secretário executivo. Para tanto, fez-se necessário identificar as suas atribuições e competências conforme a legislação; caracterizar o que é desvio de função; contextualizar a importância da gestão por competência na organização; analisar as consequências e problemas que poderão ocorrer; e apresentar como deve proceder diante de tal situação. Para atingir os objetivos, foram realizadas pesquisa do tipo bibliográfica e de campo, com abordagem qualitativa e quantitativa, com a aplicação de questionários para os profissionais formados na área de secretariado executivo. A partir deste estudo, pode-se afirmar que o profissional tem sofrido com situações desta natureza. Entretanto, alguns não sabem que estão sendo vítimas dessa ação, seja por desconhecimento de suas competências e atribuições legais e, ainda, por

receio de perder o emprego.

PALAVRAS-CHAVE: Atribuições. Competências. Gestão por Competência.

THE EXECUTIVE SECRETARIAT PROFESSIONAL AND DEVIATION OF FUNCTION

ABSTRACT: Assuming that the professional allows the diversion of their function for fear of losing their position to someone else, who accepts to do so within the attributions stipulated by the company, the main objective of this work is to present its causes and consequences to the executive secretary. Therefore, it was necessary to identify their attributions and competences according to the legislation; characterize what is function deviation; show the importance of competency management in the organization; analyze the consequences and problems that may occur; and present how you should proceed in such a situation. To achieve the objectives, bibliographical and field research were carried out, with a qualitative and quantitative approach, with the application of questionnaires to professionals trained in the area of executive secretariat. From this study, it can be said that the professional has suffered from situations of this nature. However, some do not know that they are being victims of this action, whether due to lack of knowledge of their legal powers and attributions, and also for fear of losing their job.

KEY-WORDS: Assignments. Skills. Competency Management.

1 | INTRODUÇÃO

O profissional de secretariado executivo, investido em funções de maior responsabilidade, tornou-se “cogestor do gestor”, um assessor qualificado. Diante disso, foi reconhecido pela sua grande competência gerencial com a capacidade de poder substituir seu chefe no seu impedimento. Esta competência denominada como individual, promove o destaque dos profissionais. Por sua vez, Dutra (2004, p.26), explica que “[...] as competências individuais nas organizações se caracterizam pela excelência operacional, naturalmente a pessoa deve atender a um conjunto específico de exigências.”

Durante e Fávero (2009, p. 25), ressaltam que “as organizações demandam profissionais que desempenhem um papel fundamental de assessoria no contexto organizacional, tendo a responsabilidade de participar do gerenciamento de informações, documentos e pessoas [...]”. Portanto, confirma-se que as dimensões atribuídas a esse profissional têm no seu bojo os níveis organizacionais: estratégico e tático. Porém, percebe-se uma deturpação das suas funções, pois, percebe-se a ocorrência do desvio de função. Tema que merece atenção das empresas.

Acredita-se que o desvio ocorre, principalmente, em pequenas e médias empresas, que orientam a prática de rotinas de recepção e serviços particulares de sua chefia.

Segundo Natalense (1998) fica claro que administrar a vida particular e familiar dos executivos se transformou em uma obrigação do secretário, apresentando assim, uma incoerência em relação às atividades inerentes a sua formação acadêmica.

Diante disso, observa-se uma prática habitual dessa situação, a qual poderá incidir em consequências tais como: descontentamento daqueles que, almejam além do reconhecimento da sua formação, *status* diferenciado e salários compatíveis.

É relevante destacar que as posições contrárias ao desenvolvimento das atividades supracitadas, resultam em demissão. Por outro lado, compreende-se que a aceitação dessa situação ocorre por receio de perder o cargo para outro que aceite fazê-lo.

O secretário executivo tem um papel fundamental nas organizações para o alcance dos objetivos organizacionais. Partindo-se deste princípio, suas funções não podem estar limitadas aos serviços operacionais e particulares, pois não são inerentes à sua formação acadêmica.

Neste aspecto, compreende-se a importância desta pesquisa para a área, pois estudos dessa natureza podem contribuir, uma vez que apresentam aspectos da formação e da capacitação do profissional, bem como ressaltam que o estigma de “faz tudo” e ou “quebra-galho” é prejudicial para o desenvolvimento do indivíduo, elementos estes fundamentais para que ideias futuras possam ser construídas sobre o aperfeiçoamento da posição secretarial no mercado de trabalho.

Diante disso, o objetivo principal desta pesquisa é apresentar as causas e consequências do desvio de função para o secretário executivo. Além disso, busca-se

caracterizá-lo, contextualizar a importância da gestão por competência na organização, identificar as atribuições e competências do secretário executivo conforme a legislação, analisar as consequências e problemas, e apresentar como o profissional deve proceder diante de tal situação.

A seguir, serão apresentadas cinco vertentes estruturadas do referencial teórico: a) Caracterização do desvio de função, Aurélio (2002) Balthazar (2011) e Natalense (1998); b) A importância da gestão por competência na organização, por Mussak (2010), Gil (2007); c) Atribuições e competências do secretário executivo conforme a legislação e Durante e Fávero (2009); d) Análise das consequências e problemas sob a perspectiva da motivação, conforme Gil (2007); e) Posição do profissional diante do desvio de sua função, sendo apontados os seus direitos em conformidade com a legislação.

A metodologia utilizada foi abordagem qualitativa e quantitativa; métodos de investigação descritivos e exploratórios e levantamento bibliográfico, com o intuito de descobrir o percentual de profissionais secretários executivos desviados da função; as causas; e se eles têm conhecimento sobre desvio de função, suas reais atribuições e competências.

21 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DO SECRETÁRIO EXECUTIVO - LEGISLAÇÃO

O trabalho do secretário mudou com o decorrer do tempo, se antes precisava exercer atividades operacionais, hoje assume uma posição estratégica e tática com maior autonomia e independência, tomando decisões. Outro aspecto que também modificou foi à divisão entre secretário júnior (iniciante), pleno (meio de carreira) e sênior (executivo) registrada na CBO – Classificação Brasileira de Ocupações¹.

A partir de uma retrospectiva no tempo, observa-se que nas décadas de 60 e 70 houve a expansão da profissão, mas somente a partir dos anos 80 a categoria conseguiu ter a regulamentação da profissão de secretário executivo com a assinatura da lei nº 7.377, de 30/09/1985 complementada pela Lei 9.261 de 10/01/96.

Com o avanço e abertura de novas tecnologias, a atualização profissional passou a ser uma necessidade e não apenas uma opção, impulsionado um padrão para ser diferencial no mercado. Diante disso, será necessário estar atualizado, caso contrário não há como manter a empregabilidade e a qualidade no desempenho da profissão.

Diante dessa evolução a empresa busca uma sintonia com o mercado, crescendo e inovando, e conseqüentemente seus secretários, obrigatoriamente devem seguir a mesma direção.

Em suma, o profissional precisa ser inovador com capacidade de gestão, coordenação, administração de pessoas, recursos e informações. Assim, é imprescindível,

¹ Disponível em > <http://www.mteco.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>, Acesso em > 16 de abril de 2016.

que fiquem antenados às novas demandas, e as empresas sejam mais rigorosas no processo de contratação, ao exigir a qualificação das competências.

Mussak (2010) considera que as competências são encontradas tanto nas pessoas como nas organizações. Sendo assim, torna-se imperioso o aproveitamento delas para a atuação do profissional, caso contrário, as lacunas poderão ocasionar prejuízos à organização com o desvio de função.

Durante e Fávero (2009, p. 25) afirmam que na “[...] era da globalização o secretário passa a ter várias atribuições no cenário competitivo das organizações”. Por outro lado, as competências profissionais do secretariado executivo têm dimensões citadas na Resolução nº 3 de 2005, tais como: assessoria, consultoria, gestão e empreendedorismo, as quais são contempladas na Diretriz Curricular do Curso de Secretariado Executivo.

Assim, considerando as dimensões supracitadas infere-se que devido a posição do executivo no topo do sistema hierárquico, ele se torna o centro das decisões, e por sua vez, precisa de um gestor, evidenciando-se nesta posição o secretário executivo.

Assim, levando-se em consideração Macedo (2009) ao compreender que as atribuições dos gestores se misturam as dos seus assessores, as quais são movidas a planejamento, análise, métodos específicos e apresentam competências de gestão. “[...] atuando como assessor tem como funções básicas, o planejamento estratégico, a fim de estabelecer metas e um cronograma adequado, recepcionar a alta administração [...]”. (MACEDO, 2009, p. 1).

Por outro lado, cabe descrever a capacidade do secretário de tomar decisões, de exercer a liderança com clientes internos e externos, de planejar as ações a serem realizadas, de controlar e organizar seu ambiente de trabalho.

Considerando a outra dimensão que Case (1997) apud Schumacher, Portela e Pereira (2009, p. 29), apresenta que “a consultoria está sendo um mercado crescente na atualidade, isto se deve ao fato da grande competitividade, fazendo com que elas necessitem de um apoio para a resolução de seus problemas”, destacam-se outras competências deste profissional, a polivalência e apontamentos para as soluções dos problemas organizacionais. Acrescenta-se ainda, a dimensão empreender descrita em seguida.

De certo modo, as empresas buscam cada vez mais o “espírito empreendedor” em seus funcionários. D’Elia (2009, p. 103) afirma que “O empreendedor está sempre atento às oportunidades, sabe fazer o seu marketing pessoal, tem facilidade para articular redes de relacionamentos, planejar e administrar seus investimentos, no plano pessoal e profissional”. O secretário executivo tem a característica marcante do empreendedor, o espírito criativo, sempre buscando novos caminhos e soluções.

Partindo da concepção sobre as dimensões supracitadas, cabe destacar Golze et. al., (2008), que abordam ferramentas motivacionais, de liderança, comunicação, dentre outras, para o desempenho das funções do secretário executivo que vão além das técnicas

secretariais.

Esse pensamento vai ao encontro da afirmação de Silva (2009, p. 174) “[...] as competências necessitam muito mais do que ensinamentos acadêmicos (teóricos) para obterem conhecimentos, habilidades e atitudes [...]”. Assim, com o aprimoramento contínuo a chave para o triunfo está nas mãos do secretário executivo, desde que o mesmo possa colocá-los em prática, ou seja, a empresa proporcionar-lhe oportunidade de ação.

2.1 Caracterização do desvio de função

Para entender o significado de desvio de função é importante elucidar o significado de função. Para Carvalho e Nascimento (1997, p. 19) função é “conjunto de atividades que cada indivíduo exerce na instituição. A função é singular, ou seja, existe uma função para cada pessoa na empresa”.

De acordo com o dicionário Aurélio (2002), a palavra desvio é definida como ato ou efeito de desviar-se da posição normal; e função é definida como cargo, serviço ou ofício, prática ou exercício de função.

Conclui-se, com isso, que é o exercício pelo titular de um cargo ou emprego, das funções correspondentes a outro.

Segundo Balthazar (2011), considera-se desvio de função quando o empregado exerce atribuições contraditórias ao seu cargo ou que não foram estabelecidas no contrato firmado entre as partes.

Com vistas a elucidar as concepções supracitadas, cita-se pesquisa realizada em uma instituição que demonstrou uma visão errônea das atribuições do secretário executivo, pela seguinte frase de um entrevistado: “Além de gerenciar a qualidade das atividades que desenvolve na empresa, também administra a vida e a agenda particular dos executivos.

Vale mencionar a afirmação de Martins (2003, p.1) pois “trata-se, portanto, de uma tarefa de extrema confiança, que exige discricção absoluta.” Significa dizer que a falta de conhecimento das empresas sobre as competências profissionais, ocasionam as referidas ocorrências.

Por outro lado, Gil (2007) ressalta que empregar pessoas sem a qualificação requerida custa muito dinheiro à organização, podendo acarretar problemas na produção e no atendimento; gerar hostilidade por parte de clientes e fornecedores; favorecer conflitos interpessoais e intergrupais, aumentando assim a rotatividade de pessoal e gerar outras complicações.

Complementado Wiltgen (2013) cita que a consultoria *ManpowerGroup*, destaca que a qualificação profissional é fator predominante para o exercício pleno da profissão.

A empresa ouviu pelo menos 38 mil empregadores em 42 países com a intenção de catalogar os cargos mais difíceis de preencher vagas. Entre os países, o Brasil foi considerado o segundo com dificuldade de preencher vagas por falta de profissionais

qualificados.

Cabe destacar que a profissão de secretário foi considerada a oitava mais difícil de ser preenchida tanto em nível técnico quanto superior. Infere-se diante destes resultados que como consequência, a falta de pessoa qualificada impacta na ação das empresas em não reconhecerem o papel desse profissional, pois suas competências servirão de termômetro para o desvio de função e outros aspectos considerados importantes.

Neste contexto, afirma-se que alguns profissionais se formam, mas não estão preparados para o mercado. A falta da sintonia das competências pode ser um dos causadores da tendência empresarial em praticar o desvio de função. Pois, a globalização promoveu uma evolução impondo mudança do mercado e do profissional. “[...] originou um processo de mudança [...]. Entretanto, existe uma lacuna entre a formação, a exigência e o reconhecimento do mercado. Talvez pela formação promovida pelas IES, a miopia da organização, ou a falta de posicionamento do secretário”. (SILVA, 2010, p. 1).

Contudo, cabe ao profissional acompanhar a evolução do mundo, de tal modo a se qualificar cada vez mais visando obter reconhecimento e valorização de sua profissão. “A profissão de secretário é afetada diretamente pelas mudanças e tendências do mercado por sua atuação nas organizações, pois dentre suas habilidades estão às funções de assessoria, participação e tomada de decisão.” (DURANTE e FAVERO, 2009, p.41).

Já Silva (2010, p. 1) afirma que “[...] as profissões não mudam e sim evoluem, ou seja, as competências são dinamizadas em face das evoluções [...]”. Qualificação é uma exigência e necessidade para se manter no mercado.

Por outro lado, Silva (2009, p. 177), comenta “[...] que determinadas atividades inerentes ao secretariado podem ser exercidas por outros profissionais”. A autora ainda afirma que “esse processo se dá pela inexistência de um conselho fiscalizador, educação continuada e aprimoramento de competências”. Essa situação dificulta o posicionamento e a valorização da profissão de secretariado.

Outro fator que contribui para o desvio de função é a necessidade da organização de reduzir os gastos, por exemplo: contrata um profissional atribuindo-lhe as atividades de secretário e recepcionista, evitando assim duas contratações.

Cabe mencionar, que as competências tradicionais já não correspondem as atuais necessidades da organização, desta forma Mussak (2010) apresenta a metacompetência, algo além da competência, quando o profissional entrega muito mais do que se espera com as competências técnicas, práticas, éticas, estéticas.

Por meio de Dutra (2004), Silva (2009, p. 172), indica que as empresas seguem as novas tendências da globalização, destacando as competências dos profissionais nas relações de trabalho. Afirma também que a qualificação não certifica a eficiência e a eficácia do profissional no cargo. Assim sendo, além da graduação e experiência deve-se verificar a atitude para se ter certeza das condições do candidato para exercício do cargo.

2.2 Importância da gestão por competência nas organizações

As empresas, às vezes, não definem com clareza o que espera das pessoas e as condições profissionais que podem oferecer, porém “[...] as atividades de recrutamento e seleção não vem sendo mais confiadas a um órgão específico, mas às chefias imediatas” (GIL, 2007, p.91).

Para Levy-Leboyer (1997) apud Mussak (2010, p. 120) “competências são repertórios de comportamentos que algumas pessoas ou organizações dominam, o que as fazem se destacar de outras em contextos específicos”.

Silva (2009, p. 172) destaca a amplitude do novo modelo gestão de pessoas indicando a percepção de autores, sobre a necessidade do bom desempenho e desenvolvimento do profissional.

Já Dutra (2004) destaca que

[...] a nova exigência gerou mudança na cultura organizacional estimulando a iniciativa das pessoas para alcançar resultados organizacionais, com isso o desenvolvimento entre empresa e colaborador é mútuo. De um lado, a empresa, ao desenvolver-se, desenvolve as pessoas; de outro, as pessoas, ao desenvolverem-se, desenvolvem a empresa (DUTRA, 2004, p. 17).

Assim compreende-se que a gestão de competências tem um aspecto importante no processo para evitar a contradição do exercício da profissão, pois, o colaborador pode ser considerado como próprio gestor da relação que tem com a organização, bem como de seu autodesenvolvimento e carreira.

Sabe-se que esse profissional modificou seu perfil ao exercer atribuições pautadas em novas metodologias para o gerenciamento das informações (CARVALHO e GRISSON, 2002).

2.3 Consequências e problemas - desvio de função

O desvio de função nas organizações pode ser atribuído quando o secretário realiza função não prevista na sua formação. Considera-se que a falta de conhecimento das empresas sobre as competências secretariais (conhecimentos, habilidades e atitudes) são aspectos promulgadores da referida situação. Apesar de ser proibido por lei, com responsabilização da empresa que delega outras atividades não condizentes com o cargo e não relacionadas a profissão, é considerado comum nas organizações. Pois, por depender de um emprego o secretário teme ser demitido caso sinalize a ocorrência de uma situação dessa natureza.

Levando-se em conta que Medeiros e Hernandez (2003, p. 31) acreditam que “[...] o secretário deve começar bem, e começar numa empresa em que possa atingir as metas pessoais e satisfazer as necessidades próprias.” Ressaltam que “nosso comportamento resulta não só de nossa personalidade, mas, sobretudo das expectativas do grupo a que pertencemos e do papel que aí desempenhamos (p. 92)”. Nota-se que a resolução para

o problema está no reconhecimento profissional pelo mercado de trabalho e do próprio secretário que por vezes, desconhece, as reais atribuições do seu cargo.

Contudo, Carvalho e Grisson (2002) evidenciam o reconhecimento do mercado de trabalho em relação ao secretário, entretanto, observam elementos que merecem atenção, pois, comprometem a estruturação da carreira, o plano de cargo e salário específico desta categoria. Por outro lado, as consequências são tanto para empresa como para o profissional.

Salienta-se que, o desvio provoca um abalo emocional no profissional o desmotivando, pois Gil (2007, p. 201), afirma que a “motivação pode ser entendida como o principal combustível para a produtividade da empresa”.

Considerando que a motivação é baseada em emoções, especificamente, pela busca por experiências emocionais positivas e por evitar as negativas, a pessoa pode ser direcionada a automutilação ou à violência caso o seu cérebro esteja condicionado a criar uma reação positiva a essas ações. Por isso, o funcionário desmotivado pode representar um perigo, pois além de não produzir e de não desempenhar suas funções com êxito, poderá formar movimentos de contraculturas podendo influenciar outros funcionários.

Diante disso, quando os objetivos pessoais não se relacionam com os organizacionais, surge o problema da desmotivação do funcionário, uma vez que as atividades realizadas não são condizentes com seus objetivos, dentro de suas atribuições, e ainda se este profissional exerce funções que o desvaloriza profissionalmente, a desmotivação é uma consequência.

2.4 Posição do profissional diante do desvio de sua função

A atuação dos profissionais está contemplada no Código de Ética do Profissional de Secretariado, conforme “Art.2º, tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade”, no “Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor”.

Sabe-se que o desvio de função promove uma desvalorização profissional, contudo evitar isso deve ser uma busca contínua do secretário executivo, conforme Art.3º do código de ética: “Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais”. O profissional tem o direito de garantir e defender suas atribuições, bem como defender a profissão e sua valorização.

O secretário tem o dever de combater o exercício ilegal da profissão bem como lutar pelo progresso da profissão de tal forma que se preserve na sua esfera de atuação. “Art.5º. - [...] g) lutar pelo progresso da profissão; h) combater o exercício ilegal da profissão [...]”. O

respaldo ao profissional é normatizado, mas, também o secretário tem como dever, cumprir e fazer o Código, pois poderá sofrer penalidades com o descumprimento das normas.

3 I PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método utilizado para a coleta de dados apresenta uma abordagem qualitativa com dados qualitativos, tendo em vista que com o instrumento de pesquisa serão apresentados dados qualitativos e quantitativos.

Os autores Hussey e Collis (2005, p.155) defendem que “[...] sempre haverá uma combinação de entradas quantitativas e qualitativas em seus dados gerando atividades. O equilíbrio dependerá de suas exigências analíticas e do propósito geral de sua pesquisa”.

Segundo Marconi e Lakatos (1996), o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo.

A abordagem da pesquisa quanto aos fins é exploratória e descritiva, sendo a exploratória realizada em área com pouco conhecimento acumulado e sistematizado.

A descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Quanto aos meios foi realizada pesquisa de campo no local onde possivelmente “ocorre um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo” (VERGARA, 2011, p. 42).

Realizou-se pesquisa bibliográfica, que visa buscar em livros, revistas, jornais, mídias, entre outros materiais acessíveis (VERGARA 2011).

A coleta de dados foi por meio de questionário. Cabe salientar que para Marconi e Lakatos (1996) “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”

A pesquisa foi quantitativa, sendo traduzidas em números as opiniões e informações para então obter a análise dos dados, e qualitativa, levando-se em conta aspectos relevantes, como as opiniões e comentários do público entrevistado.

A população foi constituída por 2 (dois) grupos. O primeiro do cadastro dos secretários executivos registrados no Sindicato das Secretárias e Secretários do Distrito Federal (SISDF), com média de 4.000 cadastrados à época da pesquisa, sendo enviado arquivo digital contendo questionário. Pretendia-se obter, pelo menos, 10% de respostas do número de registros considerando o tempo para tabular as respostas. Entretanto o objetivo não foi alcançado. Diante disso, optou-se por enviar para um segundo grupo de profissionais formados na área pela Faculdade Alvorada e para suas indicações. Diante disso, os dados foram coletados por meio de questionário composto por 18 perguntas. No total de 30 questionários enviados, obteve-se o retorno de 8 questionários respondidos.

4 I ANÁLISE DE DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na análise de dados, os pesquisadores apresentam os resultados decorrentes do levantamento, a fim de responder ao problema proposto pela pesquisa. Já a interpretação procura vincular as respostas a outros conhecimentos e às teorias apresentadas (MARCONI; LAKATOS, 2008).

Os dados coletados na pesquisa foram tabulados por meio do *Microsoft Office - Excel* em gráficos, e do *Microsoft Office Word*, por meio de tabelas. Dos questionários aplicados, a maioria foram respondidos integralmente. Na fase de interpretação das respostas as questões subjetivas foram apresentadas por extratos das respostas e feitas a análise dos dados.

4.1 Análise das questões de 01 à 07 – perfil e características profissionais

Verificou-se que 7 dos participantes são do sexo feminino, e 1 do sexo masculino. Percebeu-se que 6 estão na faixa etária de 30 a 39 anos, e 1 na faixa dos 20 a 29 anos e 1 na faixa dos 50 a 59 anos. Com isso, a maioria está numa faixa etária em que adquiriu experiências profissionais ao longo dos anos. 3 trabalham em empresa terceirizada, 2 em privada, 1 em sindicato (particular), 1 em entidade de classe e 1 em empresa pública estadual.

Com relação ao porte da empresa, 2 são de pequeno, 3 de médio e 3 de grande porte. Verificou-se que 6 são secretários executivos, 1 secretário executivo bilíngue e 1 gerente administrativo.

Constatou-se, também, que todos são formados em secretariado executivo. Esse dado é primordial para a pesquisa, considera-se para efeito do estudo os formados em secretariado executivo.

O tempo no cargo atual é igual ao tempo de empresa de cada um, ou seja, 1 profissional trabalha menos de 1 ano, 2 trabalham entre 1 e 5 anos, 3 trabalham entre 6 e 10 anos e 2 trabalham mais de 10 anos.

4.2 Análises das respostas das questões de 08 a 19 - visão dos profissionais da área

4.2.1 A atribuições do profissional de secretariado executivo (questão 08)

Conforme a opinião dos entrevistados, no Gráfico 1, as atividades mais citadas: viagem do executivo, atendimento ao público, gerencia de informação. Observou-se assim, que as atribuições em consultoria, empreendedorismo e gestão não foram referenciadas.

Diante disso, infere-se que as dimensões contempladas nas diretrizes curriculares não são reconhecidas pelos secretários, pois conforme Silva (2010, p. 02), o profissional

deve se apoderar das suas competências profissionais, “[...] entender a relevância do seu papel no contexto organizacional tendo em vista seu perfil assessor, gestor, consultor e empreendedor.”

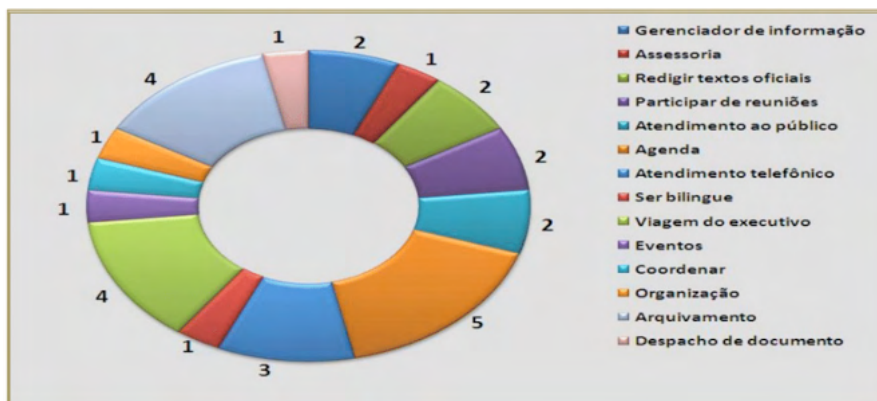


Gráfico1 - Atribuições Exercidas pelo Profissional na Percepção dos Secretários Executivos

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados levantados.

4.2.2 Atribuições que os entrevistados exercem como secretários executivos em suas respectivas empresas (questão 09)

Por outro lado, observa-se nas respostas dos entrevistados que as atribuições exercidas na empresa que trabalham, estão estipuladas na lei 7.377 complementada pela Lei 9.261/96, exceto o tópico controle de férias. Contudo, a maioria tem como principal atribuição cuidar da agenda e agendamento de viagens, o que não são consideradas como atividades principais do secretário executivo, considerando que sua formação é pautada em análise e reflexão. Nota-se que os conhecimentos adquiridos na graduação não estão sendo aplicados.

Sendo assim, se faz o questionamento sobre as atribuições dos profissionais de secretariado. A Lei de regulamentação está desatualizada em relação ao mercado e a formação em nível superior do respectivo profissional?

Percebe-se, assim, que por um lado o desenvolvimento e reconhecimento da profissão são imprescindíveis, mas a legislação regulamentadora precisa ser revista.

Desta forma cita-se abaixo a afirmação de Silva (2010), que demonstra preocupação com a importância do desenvolvimento das competências para o reconhecimento e qualificação do profissional pelo mercado de trabalho.

[...] toda profissão requer um norte a ser seguido, e um dos objetivos principais e comuns a todos profissionais, é a aplicação imediata dos conhecimentos no trabalho. [...] Diante disso, como ponto de partida deve-se desenvolver as

competências exigidas ao indivíduo para seu devido aproveitamento nesse mercado competitivo. (SILVA, 2010, p. 7).

Como dito anteriormente, é de suma importância a aplicação dos conhecimentos apreendidos, pois significa qualificação e valorização. Além disso, as competências do indivíduo quando desenvolvidas, contribuem para o favorecimento dos avanços da profissão.

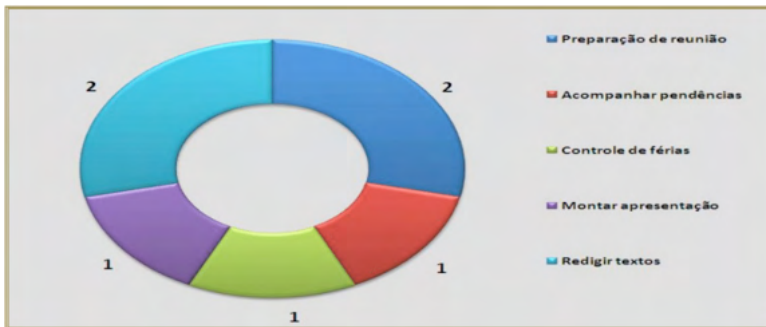


Gráfico 2 - Atribuições e processos exercidos pelo profissional nas empresas.

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados levantados.

4.2.3 As atribuições dos entrevistados são inerentes à profissão de secretariado executivo? (questão 11)

Cinco dos entrevistados consideram suas atribuições inerentes ao secretário executivo. Porém 2 consideram que exercem as atribuições em parte e 1 considera que não é inerente. Inclusive um dos entrevistados afirmou não ter a carteira de trabalho registrada como secretário executivo devido a remuneração ser superior a do seu atual cargo de gerente administrativo.

Porém, de acordo com Silva (2010, p. 03) “[...] deve-se estar devidamente registrado e atuante na área [...]. Observou-se que o entrevistado considera exercer 10% das atividades diferentes das competências inerentes à sua formação, porém, afirmou ele se sente muito bem em desempenha-las.

Desse modo, destaca-se que o próprio profissional não respeita as leis de regulamentação da profissão citadas anteriormente. Com isso, pede a oportunidade de obter maior valorização e redução dos índices do desvio de função.

Um entrevistado afirmou que suas atribuições não são inerentes ao cargo de secretário executivo. Constata-se nesta afirmação uma situação explícita de desvio de função, pois, o entrevistado estudou em média de 3 à 4 anos, com uma formação definida, mas na prática não desempenha as atribuições inerentes à sua profissão.

4.2.4 Atribuições desempenhadas na instituição que são iguais às estipuladas na Lei 7.377 de 30/09/85, complementada pela Lei 9.261 de 10/01/96 (questão 12)

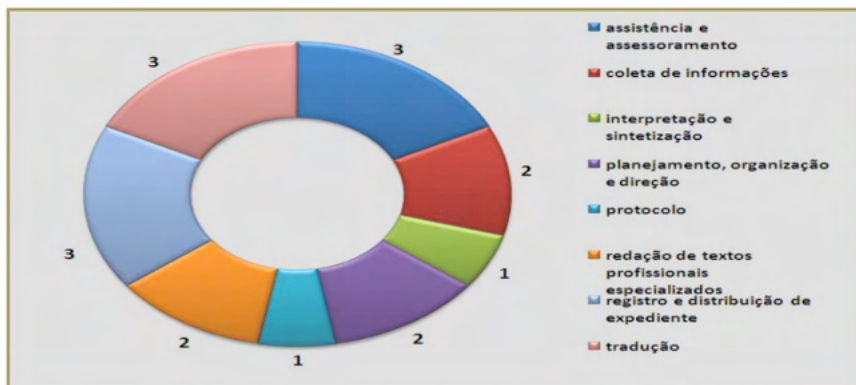


Gráfico 3 - Atribuições exercidas conforme a Lei 7.377 de 30/09/85, complementada pela Lei 9.261 de 10/01/96.

Fonte: elaborado pelas autoras com base nos dados levantados.

No gráfico acima, observa-se quais são as atribuições desenvolvidas pelos entrevistados conforme a Lei 7.377 de 30/09/85, complementada pela Lei 9.261 de 10/01/96.

Dos entrevistados, 7 responderam pelo menos 1 atribuição dentro da lei, sendo que 1 não respondeu nada, justamente o que afirmou não considerar suas atribuições inerentes ao do secretário executivo. Não foi possível afirmar se o respectivo não tem desempenhado suas funções por falta de qualificação ou por desconhecimento de sua chefia referente as suas atribuições.

4.2.5 Significado de desvio de função na percepção dos entrevistados - (questão 13)

Percebeu-se que todos os respondentes dessa questão têm conhecimento do que é o desvio de função.

4.2.6 Como considera a situação funcional em relação à prática das atividades desempenhadas como desvio de função - (questão 14)

Conclui-se que 5 dos entrevistados afirmam não ser desviados da função, e 2 afirmam ser desviados. Entretanto, um deles afirmou não ser desviado apesar de não ter sido contratado como secretário executivo pelo motivo de equiparação salarial, pois exerce atividades financeiras.

Além disso, ressaltou considerar importante essa abrangência de conhecimento

dentro da empresa, e ainda afirmou que todo secretário deveria ter a oportunidade de realizar outras atividades, o que não significa “desvio de função” na perspectiva deste. Neste aspecto, compreende-se a confusão que os profissionais fazem entre profissão e função.

De acordo com Silveira (2010) o empregado que exerce atribuições diferentes do que consta na descrição do seu cargo, por ordem de seu superior, deve ser remunerado conforme as atividades que exerce.

Deste modo, e conforme as fontes que tratam sobre o assunto, se não for contratado com um determinado cargo para não receber a equiparação salarial do secretariado executivo, está sofrendo desvio de função. Observou-se também que um dos entrevistados citou não ser desviado de função, porém, ressaltou que exerce atividades de técnico em secretariado, pois são atividades atribuídas ao secretário executivo bilíngue. Diante desta colocação observa-se a necessidade de atualização da Lei de regulamentação.

Cabe ressaltar que na referida Lei, constam atribuições de técnico em secretariado e do secretário executivo, mas devido ao atual nível descrito podem se confundir. Um dos entrevistados não respondeu essa questão. Notou-se que foi o mesmo que considerou não ter suas atribuições inerentes ao secretário executivo.

Com base no conceito do desvio de função, infere-se que o referido profissional é desviado de função devido ser contratado como secretário executivo e desempenhar atividades diferentes do seu cargo. Porém, não foi possível identificar se ele tem o conhecimento disso, ou considera algo pertinente à profissão.

4.2.7 Como o secretário deve evitar para exercer atividades diferentes da sua profissão - (questão 15)

Somente um entrevistado respondeu que, o profissional deve evitar exercer atividades diferentes da sua profissão, e ressaltou a necessidade do diálogo com a chefia para esclarecer suas atribuições.

Além disso, outras formas de evitar situações dessa natureza, é recorrendo ao Código de Ética da categoria, a Lei 7.377/85 complementada pela Lei 9.261/96, e levando ao conhecimento do seu superior, na tentativa de sensibilizar quanto a necessidade de evitar essa prática. Caso a empresa não tome uma atitude sobre o assunto, o secretário deve procurar o seu Sindicato e/ou a Federação. Entretanto, se o desvio de função estiver ocorrendo pela desqualificação do próprio profissional, o mesmo deverá procurar se qualificar.

4.2.8 Conhece outro profissional com formação em secretário executivo que exerce função diferente desta? - (questão 16)

Seis (6) dos entrevistados responderam conhecer outros profissionais que são formados em secretariado executivo e não são contratados como tal. Inclusive 5 destes

citaram os cargos exercidos pelos referidos profissionais. Dos cargos citados, temos um que se confunde com o secretário executivo, o técnico em secretariado.

Considera-se o primeiro com uma formação generalista pautada no nível organização tático e estratégico, e o segundo direcionado ao nível médio voltadas atividades operacionais, ou seja, preparado para atividades de execução de ordens. Porém, só são confundidas por pessoas ou empresas que não conhecem e não acompanham processo evolutivo das respectivas profissões.

Diante disso, quando a organização contrata o profissional para outro cargo, percebe-se que pode uma forma de evitar pagar maiores salários ou falta de conhecimento das competências profissionais do candidato. Porém, ocorre que pratica as atividades de um secretário executivo, com um cargo diferente na carteira de trabalho. Tudo isso, prejudica sobremaneira o processo de evolução da profissão. Apenas uma pessoa respondeu não conhecer profissional que exerce função diferente da sua formação, ou contratado com cargo diferente. Um não respondeu à pergunta.

4.2.9 A chefia tem conhecimento das competências de um secretário executivo? - (questão 17)

Cinco entrevistados afirmam que seus chefes possuem esse conhecimento. Porém, 2 acham que eles conhecem em parte e 1 afirmou que sua chefia não tem conhecimento das atribuições do secretário executivo. Muitas empresas não têm conhecimento das habilidades secretarias. “Para alcançar todo seu potencial de realizações, a organização precisa ter as pessoas adequadas disponíveis para o trabalho a ser realizado”, compreende-se neste aspecto um processo de recrutamento e seleção (CHIAVENATO, 2009, p.155).

Entretanto, um dos entrevistados que respondeu sim, comentou que seu chefe o elogia pelo seu desempenho na empresa, porém, não o contrata como secretário executivo.

Um entrevistado que respondeu em parte, justificou que algumas atividades atribuídas ao secretariado executivo, são do técnico. Essa percepção advém muitas vezes da falta de conhecimento da Lei de Regulamentação, pois o respondente possui o entendimento de que a chefia não possui o conhecimento das atribuições conforme estipulado em lei.

4.2.10 Consequências que poderão surgir ao secretariado executivo que exerce atividades de nível médio - (questão 18)

Dois entrevistados que responderam frustração profissional, 1 acha que a consequência será remuneração menor, 1 desvio de função e 1 desmotivação. Conforme Cruz (2010), “A frustração na carreira é um estado emocional que ocorre nas situações em que algo nos impede de alcançar um objetivo”.

O profissional graduado almeja trabalhar em sua área de formação e ser valorizado. A desmotivação é outro fator, por conta da contratação em outro cargo e não receber o salário correspondente ao da categoria. Quando isso ocorre, conseqüentemente fica

frustrado e desmotivado.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste estudo, pode-se afirmar que os objetivos da pesquisa foram alcançados, pois foi constatado que o secretário executivo tem sido desviado de função. Entretanto, alguns não sabem que estão sendo vítimas dessa situação, talvez por desconhecimento de suas atribuições e competências e/ou por receio de perder o cargo.

Verificou-se que as empresas cometem esse tipo de desvio no processo de contratação, pois a seleção de pessoal, não tem sido delegada a um setor especializado em gestão por competências.

Diante disso, compreende-se que com uma gestão por competências, as empresas têm condições de selecionar pessoas com conhecimento das atribuições e competências inerentes ao cargo.

Constatou-se ainda, que a seleção é escolha da chefia imediata do candidato ao cargo, conseqüentemente as atribuições são exigidas pelas necessidades do executivo do que propriamente da organização, ou seja, atividades que não condizem com a área de formação do candidato.

Outro aspecto do desvio de função que deve ser considerado é o desconhecimento das atribuições e competências por parte do próprio secretário executivo. Sendo seu dever denunciar ações dessa natureza conforme dispõe o código de ética da categoria.

Pode-se constatar também que essa ocorrência é pela falta de qualificação do profissional, porém, o mundo está em constante mudança, e cabe ao profissional acompanhá-las para se manter no mercado. Identificou-se, ainda, outra vertente para o ato do desvio de função. As empresas, atribuem ao secretário executivo atividades referentes à recepcionista, por exemplo, ou de técnico em secretariado, para diminuir custo com contratações.

Desta forma, enfatiza-se a necessidade de medidas para combater o desvio de função, buscando evitar a desvalorização profissional. Uma delas seria esclarecer ao executivo suas atribuições. Outra medida, informar ao seu sindicato e/ou federação sobre a ocorrência dessa ilegalidade na sua empresa, e em último caso a justiça deverá ser acionada.

Os resultados desta pesquisa sugerem medidas para evitar o desvio de função, pois todas as conquistas secretariais foram em prol do reconhecimento e respeito a profissão.

Uma das conquistas para qualificação e capacitação adequada visando o efetivo desempenho profissional, foi em 11/03/2004 quando a categoria conseguiu a aprovação do PARECER CES/CNE 102/2004, que serve de referência para organização curricular dos cursos de graduação em secretariado. E em 03/06/2005, foi aprovada a RESOLUÇÃO CES/CNE 3/2005, que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de

Graduação em Secretariado Executivo.

Desta forma, sugere-se que as instituições de ensino superior proporcionem aos graduandos da área um amplo conhecimento de suas atribuições e competências com uma formação que atenda as expectativas organizacionais e profissionais, bem como uma maior qualificação na prática das atividades concernentes à profissão. Sugere-se ainda, maior cobrança quanto à postura profissional desde a formação, para atuarem com competência diante dos desafios e constantes mudanças mercadológicas. Pois, com base em conhecimentos, os profissionais saberão qual postura tomar diante do desvio de função.

Acredita-se que esse assunto é de suma importância para a categoria profissional e que futuras pesquisas poderiam aprofundar na identificação das causas, consequências e possíveis soluções, além de estudos que priorizem a satisfação do secretário executivo nesse contexto.

REFERÊNCIAS

Aurélio, **O Mini dicionário da Língua Portuguesa**. 4ª Edição. Revista ampliada do mini dicionário Aurélio. 7ª impressão – Rio de Janeiro: Positivo, 2002.

BALTHAZAR, Claudio Fabiano. **Acumulo de funções ou desvio de função? Efeitos jurídicos**. 2011. Disponível em: <<http://www.tribunadabahia.com.br/2011/12/09/acumulo-de-funcoes-ou-desvio-de-funcao--efeitos-juridicos>> Acesso em: 04 Dez 2012.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de Recursos Humanos**. Vol. 1. São Paulo: Pioneira administração e negócios, 1997.

CARVALHO Pires de; GRISSON, Diller (orgs). – **Manual do Secretariado Executivo**. 5ª ed. Ver. e atual. São Paulo: D'livros editora, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Manole, 2009.

CRUZ, Carlos. Como lidar com as frustrações profissionais. Estilo de vida. Disponível em: > <https://superempreendedores.com/estilo-de-vida/como-lidar-com-as-frustracoes-profissionais/>. Acesso em: 10 jun 2011.

D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Empreendedorismo, Intraempreendedorismo e Empreendedorismo Corporativo**. p. 103-110. *Gestão Secretarial: o desafio da visão holística*. Volume I – Cuiabá: Adeptus, 2009.

DURANTE, Daniela Giareta. FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão Secretarial: formação e atuação profissional**. 1. ed. – Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2009.

DUTRA, Joel Souza. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna**. São Paulo: Atlas, 2004.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis Profissionais** – 1. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOLZE, Ana Camila Augusto; DAHER, Ana Helena Rodrigues; MARQUES, Camila; GUIMARÃES, QUEIROZ, Carolina Gomes; BETTIO, Fabiana; MASSUCATO, Giedre de Souza; COSTA, Jacqueline Diorio; SOUZA, Janaina Crepaldi de; D'OLIVEIRA, Luciana Amaral; GÓIS, Maria Isabel da Silva; SILVA, Rose Francisca da; BETTIO, Suely Regina. **O novo perfil da secretária – O Papel e a Valorização da Secretária Executiva no mundo Corporativo.** Disponível em < http://www.revistaeficiencia.com.br/Edicao3/arquivos/expansao_SemImagem3.htm> Acesso em 10/06/2013.

HUSSEY, Roger; COLLIS, Jill. **Pesquisa em administração:** um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. Tradução Lucia Simonini. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

MACEDO, Iris Mary Alves. **Assessoria Executiva.** 2009. Disponível em < <http://secretariadoceut.blogspot.com/2009/07/assessoria-executiva.html>> Acesso em 05/04/2013.

MARTINS, Ana Maria Santana. **A história e origem da profissão de Secretária.** Disponível em < <http://www.metodista.br/secretariado/curso/historia-e-origem-da-profissao-secretaria>> Acesso em 13/04/2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamento de metodologia científica.** 6º Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária.** 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MUSSAK, Eugenio. **Gestão humanista de pessoas:** o fator humano como diferencial competitivo – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

NATALENSE, Maria Liana Castro. **A secretária do futuro.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida; PEREIRA, Silmara Angotti. **O Profissional de Secretariado Executivo no Mercado de Consultoria Organizacional.** p. 29-42. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística. Volume I – Cuiabá: Adeptus, 2009.**

SILVA, Ana Cristina Brandão Ribeiro. **Os Desafios e Perspectivas da Gestão de Pessoas:** conhecimentos, habilidades, atitudes. p. 171-179. (Orgs) PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística. Volume I – Cuiabá: Adeptus, 2009.**

SILVA, Ana Cristina Brandão Ribeiro. **Atuação e competências do secretário executivo:** Assessor, Gestor, Consultor, Empreendedor. I Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo, XII Encontro Regional de Secretariado Executivo, XXIII Semana Acadêmica de Secretariado Executivo. Anais. Biblioteca da Universidade Campus de Toledo/PR. ISSN:2179-1457. [CD-ROM], 2010.

SILVEIRA, Lucas Heusner. **O Desvio de Função no Serviço Público: seu controle e as Decisões dos tribunais.** Ijuí /RS, 2010. 45 p. Monografia (Curso de Graduação em Direito. Departamento de Estudos Jurídicos. Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

VERGARA Sylvania Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração** 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

WILTGEN, Julia. **As 10 vagas de trabalho mais difíceis de preencher no Brasil.** Indústria Hoje. 2013. Disponível em > <http://www.industriahoje.com.br/as-10-vagas-de-trabalho-mais-dificéis-de-preencher-no-brasil> Acesso em: 05 de abril de 2013.

SOBRE A ORGANIZADORA

KEYLA CHRISTINA ALMEIDA PORTELA - Possui graduação em Secretariado Executivo Bílingue pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná, especialista em Linguística Aplicada a Língua Estrangeira pela UNIOESTE, licenciada em língua inglesa pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná, especialista em educação com ênfase na docência do ensino superior - Unipan, especialista em MBS - master business secretaries, especialista em gestão e docência em EaD. Mestre em Ciências da Educação pela Universidade Internacional de Lisboa - Portugal, Licenciada em Letras - UNIVAG. Doutora em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP. Autora dos livros: Ferramentas do Secretário Executivo, Estágio Supervisionado - teoria e prática, Business English for Executivos, Comunicação empresarial; Business English for Executives Secretaries, Gestão secretarial: o desafio da visão holística, Assessoria Administrativa; Linguagem, comunicação e informação, além de várias participações em capítulos de livros. É Conferencista Internacional, foi professora no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso. Atualmente é professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná. Tem experiência na área de Letras atuando principalmente nos seguintes temas: língua inglesa, língua espanhola, sociolinguística, e também, na área secretarial, marketing e gestão.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Âncoras profissionais 23, 31, 32, 33, 37

Áreas de pesquisa 1

Atividades 4, 5, 6, 8, 9, 19, 21, 24, 25, 26, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 41, 47, 49, 56, 57, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71

Atribuições 24, 55, 57, 58, 59, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71

C

Código de ética 7, 62, 68, 70

Competências 3, 5, 6, 7, 8, 10, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 65, 66, 69, 70, 71, 72

Competitividade 40, 58

D

Desafio 31, 32, 36, 39, 40, 46, 50, 51, 71, 72, 73

Design 31, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54

Design thinking 31, 40, 41, 43, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54

E

Empresas 5, 8, 25, 26, 33, 34, 38, 39, 40, 43, 56, 58, 59, 60, 61, 65, 66, 69, 70

Equipe 5, 7, 10, 25, 28, 30, 35, 36, 41, 49, 50, 51

Estágio supervisionado 1, 2, 3, 4, 7, 11, 12, 13, 15, 16, 19, 20, 21, 73

Estratégia 5, 19, 21, 26, 27, 28, 49

Estudante 2, 3, 4, 7

F

Futuro profissional 2, 16

G

Gestão 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 49, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 61, 64, 70, 71, 72, 73

Gestão por competência 3, 23, 24, 26, 28, 55, 57

I

Inovação 25, 27, 30, 31, 32, 33, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 47, 48, 49, 52, 53, 54

L

Legislação 55, 57, 65

M

Mapeamento 21, 26, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 38

Metas 10, 26, 27, 28, 30, 32, 58, 61

Monopólio 42

O

Onboarding 49, 50

Organizações 6, 9, 22, 23, 26, 29, 30, 32, 33, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 45, 48, 56, 58, 60, 61, 71

P

Pesquisa 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 29, 36, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 54, 55, 56, 59, 63, 64, 70, 72

Problema 2, 11, 32, 40, 42, 43, 46, 47, 50, 51, 52, 62, 64

Produto 42

Projeto 3, 40, 43, 45, 48, 49, 50, 51, 52

Q

Questionário 49, 52, 63

R

Relatórios 1, 2, 3, 4, 5, 11, 12, 13, 15, 19, 72

S

Secretariado 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 19, 20, 21, 23, 25, 29, 35, 38, 39, 40, 41, 49, 52, 53, 55, 56, 58, 60, 62, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73

Secretariado executivo 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 19, 20, 21, 23, 29, 38, 39, 40, 41, 49, 52, 53, 55, 56, 58, 64, 66, 68, 69, 71, 72, 73

Secretário executivo 1, 2, 15, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 29, 30, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 41, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73

Solução 34, 37, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 51, 52

T

Tecnologia 1, 2, 3, 6, 8, 11, 19, 21, 23, 32, 33, 39, 43, 73



 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

Mapeamento de competências, experiências e práticas em secretariado executivo 2



 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

Mapeamento de competências, experiências e práticas em secretariado executivo 2