

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

LIDIANE DE OLIVEIRA

**A POLIVALÊNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO
NO ASSESSORAMENTO EM OUTROS SEGMENTOS**

CRICIÚMA

2013

LIDIANE DE OLIVEIRA

**A POLIVALÊNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO
ASSESSORAMENTO EM OUTROS SEGMENTOS**

Relatório de Estágio, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Professora Ma. Jucélia da Silva Abel

CRICIÚMA

2013

LIDIANE DE OLIVEIRA

**A POLIVALÊNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO
ASSESSORAMENTO EM OUTROS SEGMENTOS**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 5 de dezembro 2013.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof^a. Daniele Arns Silveira - Mestre - (Unesc)

Prof^a. Marianela Marana Vieyto - Especialista - (Unesc)

Dedico este trabalho a todos que de alguma forma contribuíram para a realização em especial ao meu filho Bruno, inspiração para as minhas conquistas.

AGRADECIMENTOS

Minha gratidão, em primeiro lugar, a Deus, por estar comigo em todos os momentos, iluminando meus pensamentos, sendo meu refúgio e fortaleza nos momentos mais difíceis.

Agradeço, especialmente, à minha família, pelo apoio para que eu concretizasse este trabalho, a minha mãe, que me deu apoio e carinho, ao meu pai, que mesmo não estando mais neste plano de vida, acredito que se fez presente o tempo todo, em especial, ao meu filho, que com a sua presença me motivou.

Também agradeço aos meus amigos, colegas de trabalho e colegas de curso, por me ouvirem minhas dúvidas e preocupações em relação ao desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço a todos os professores por me proporcionar o conhecimento no processo de formação profissional.

E a todos que direto ou indiretamente fizeram parte da minha formação, muito obrigada.

“A missão de todo ser humano está na postura permanente de colocar a serviço da humanidade os seus talentos e habilidades, em busca permanente de ser útil.”

Deepak Chopra

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo destacar a polivalência do Profissional de Secretariado Executivo por meio do assessoramento direto ao executivo inserido em outros segmentos. A polivalência será identificada pelas atividades desenvolvidas no local de trabalho da pesquisadora. Para tanto, fez-se uso de uma fundamentação, com base teórica nos autores como Denize Rachel Veiga, Elizabet Virag Garcia, João Bosco Medeiros e Sonia Hernandes e Maria Ester Cambréa Alonso, abordando desde o Perfil Profissional até a grade curricular do curso de Secretariado Executivo da Unesc, a qual capacita e habilita este profissional para o devido assessoramento. Além da Fundamentação Teórica, este relatório compõe-se de outros capítulos, a saber: Proposta de Trabalho, Aplicação da Proposta, Conclusão, Referências e Anexos. A partir dos dados colhidos por meio de vivência do profissional de Secretariado, chegou-se à conclusão de que se trata de um ofício que prepara para diversas e diferentes funções, comprovando a sua polivalência.

Palavras chave: Assessorar. Flexibilidade. Polivalência.

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo destacar la versatilidad del profesional de Secretariado Ejecutivo mediante el asesoramiento directo al ejecutivo insertado en otros segmentos. La versatilidad se identifica por las actividades en el lugar de trabajo de la investigadora. Para ello, se ha hecho uso de una base teórica, que se acercó desde el perfil profesional, de las disciplinas del curso de Secretariado Ejecutivo de la Unesc, que fortalece y permite a este profesional el asesoramiento debido. De acuerdo con la fundamentación teórica, este trabajo consiste en otros capítulos, a saber: propuesta de trabajo, la propuesta de aplicación, Conclusión, Referencias y Apéndices. Con estos datos recogidos a través de la experiencia profesional de la Secretaría se llegó a la conclusión de que es una profesión que prepara para varias funciones diferentes, lo que demuestra su versatilidad.

Palabras clave: Asesorar. Flexibilidad. Versatilidad.

ABSTRACT

The aim of this study is to point out versatility from Professional of Executive Secretary and her advice to the Business Executive in other departments. The versatility will be identified by activities made in the workplace of the researcher. It was used theoretical foundation of Professional Profile as also the curriculum of the Executive Secretary course from Unesc. This course enables an Executive Secretary to advise a Business Man. There are other chapters named: Work Proposal, Application Proposal, Conclusion, References, and Attachment. The conclusion was there is a trade to prepare several different functions and it proves that an Executive Secretary is versatile.

Keywords: To Advise. Flexibility. Versatility.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CIDASC	Companhia Integrada de Desenvolvimento de Santa Catarina
EPI	Equipamento de Proteção Individual
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense
ANP	Agência Nacional do Petróleo
PPRA	Programa de Previsão de Riscos Ambientais
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
LTIP	Laudo Técnico de Insalubridade e Periculosidade
LTCAT	Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho
NF-e	Nota Fiscal Eletrônica

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA	11
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo Geral	12
1.2.2 Objetivos Específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA.....	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 HISTÓRIA DA PROFISSÃO.....	14
2.2 O PERFIL PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	15
2.2.1 A Polivalência dentro do perfil deste Profissional	16
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	19
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO.....	19
4 PROPOSTA DE TRABALHO	21
4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO.....	21
4.1.2 Atividades desenvolvidas na Agropasarela	21
4.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO AUTO POSTO PASARELA	25
4.3 ATIVIDADES NO EMPREENDIMENTO NO RAMO IMOBILIÁRIO.....	26
5 CONCLUSÃO	28
REFERÊNCIAS	29
ANEXO(S)	30
ANEXO A – LEI DE REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO	31
ANEXO B – CÓDIGO DE ÉTICA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO	33

1 INTRODUÇÃO

Este relatório tem como propósito verificar a capacidade e a polivalência do profissional de Secretariado Executivo no assessoramento ao executivo inserido em diferentes segmentos.

A situação problema aqui é retratar esta polivalência, a partir do levantamento da grade curricular do curso de Secretariado Executivo, procurando, em seguida, expor o perfil deste Profissional.

O trabalho segue com a Fundamentação Teórica, cujo intento é o de apresentar um pouco da história da profissão de Secretariado Executivo, destacar, também, o perfil do profissional desta área, além de justificar a sua polivalência, relacionando-a com o próprio perfil e a matriz curricular proposta pelo curso de Secretariado Executivo da Unesc.

O capítulo seguinte apresenta a caracterização da empresa e relaciona as atividades desenvolvidas na empresa Abatedouro de Aves Agropasarela Ltda, no Auto Posto Pasarela Ltda e nos Empreendimentos Imobiliários do grupo.

O último capítulo define a proposta de trabalho por meio do levantamento das experiências vivenciadas no ambiente de trabalho da pesquisadora, cujo propósito é o de evidenciar a polivalência do Profissional de Secretariado Executivo pelas atividades desenvolvidas no assessoramento direto a este executivo.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

Com todas as mudanças nos setores organizacionais com as quais as empresas estão lidando atualmente, há uma exigência do profissional de Secretariado Executivo com relação a maiores responsabilidades para lidar com seus executivos, visto que esses necessitam de assessores e de secretárias bem informados para desempenhar trabalhos complexos.

Desta forma, qual a importância da polivalência do profissional de Secretariado Executivo no que diz respeito ao assessoramento em diferentes segmentos?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Demonstrar a capacidade profissional da Secretária Executiva no assessoramento executivo em diferentes segmentos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar as disciplinas da grade curricular do curso de Secretariado Executivo;
- b) Expor as habilidades e o perfil do profissional;
- c) Justificar a necessidade da polivalência profissional.

1.3 JUSTIFICATIVA

O presente relatório de estágio abordará o assessoramento do profissional de Secretariado Executivo ao proprietário da empresa inserido em outros segmentos, como: comércio de aves – matrizes, comércio e varejo de combustíveis e ramo imobiliário.

O assessoramento prestado se baseia no conhecimento de cada segmento citado, e tem como objetivo demonstrar a polivalência desse profissional,

através da grade curricular proposta pelo curso e a partir das competências pertinentes ao mesmo, como: capacidade de realização, postura ética, criatividade e inovação, inteligência emocional, capacidade de equacionar problemas e capacidade de relacionamento pessoal.

Pelo fato de o cenário atual das empresas estar enxugando cada vez mais seu quadro funcional, a fim de reduzir gastos, é que se faz necessário que essas empresas busquem profissionais flexíveis, com habilidades para lidar em diferentes situações.

Este estudo se torna relevante uma vez que proporcionará, tanto aos acadêmicos quanto à comunidade empresarial, conhecimentos aprofundados sobre a formação polivalente a qual o curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, propicia aos envolvidos citados acima.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste relatório, cujo objetivo principal é aprofundar os conhecimentos sobre a polivalência do profissional de Secretariado Executivo no assessoramento executivo em diferentes segmentos, serão utilizados como base teórica autores como Denize Rachel Veiga, Elizabet Virag Garcia, João Bosco Medeiros e Sonia Hernandes e Maria Ester Cambréa Alonso, entre outros, na busca de conceitos sobre a história da profissão, o perfil profissional e a polivalência dentro do próprio perfil profissional, para melhor entendimento da temática.

2.1 HISTÓRIA DA PROFISSÃO

A profissão de secretariado executivo é muito antiga. Segundo Garcia (1999), os registros obtidos são desde a época dos faraós; naquele tempo, a profissão era exercida pelo sexo masculino, e os mesmos eram nomeados como escribas.

Foi na Revolução Industrial que começou a aparecer a mão-de-obra feminina para desempenhar as funções secretariais, devido às guerras mundiais, pelo fato de os homens serem chamados para servir seus países.

Houve muitas mudanças de lá para cá. Garcia (1999, p. 58) coloca: “hoje, a secretária está presente na indústria, no comércio, nas empresas prestadoras de serviços, nos órgãos gerenciadores, enfim em qualquer ramo da atividade humana”.

Atualmente, o profissional dispõe da regulamentação da profissão, do código de ética profissional e da organização em sindicatos (Anexo A e Anexo B).

Essas conquistas fizeram com que a Secretária passasse a exercer a profissão com muito mais responsabilidade, buscando o aprimoramento, conscientizando-se profissionalmente a partir da formação técnica, visando ao maior aperfeiçoamento.

Devido a todos os avanços pelos quais a profissão passou este profissional deve ser preparado para desempenhar, com competência, as tarefas

peculiares à profissão, contribuindo para a melhoria da qualidade e a maior produtividade nas organizações, de acordo com seu perfil profissional.

2.2 O PERFIL PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Diante do perfil exigido pela comunidade, o profissional de Secretariado Executivo é responsável por várias atividades organizacionais, e poderá ser considerado um assessor executivo, que deve buscar sempre a eficiência e a eficácia nas atribuições que são designadas à sua profissão.

Os executivos estão, cada vez mais, procurando estabelecer parceria de sucesso com sua equipe de trabalho. O profissional da área secretarial, ou seja, o assessor é, portanto, um dos elos principais para que esta engrenagem se ajuste de forma produtiva. (ALONSO, 2002, p. 21).

Com base nas exigências e nas necessidades de mercado, como a globalização, uma característica forte do perfil do profissional de Secretariado é atuar na empresa com uma visão holística, conhecendo, desta forma, o processo geral existente na empresa. Para Ribeiro (2002, p. 49), o mesmo “[...] deve ter iniciativa, ser um solucionador de problemas, programador de tempo, de rotinas de comunicações, deve ter soluções, ser polivalente para assessorar qualquer área da empresa e atuar em vários campos”.

Pela velocidade que essas mudanças no mercado de trabalho estão ocorrendo, cada vez mais se exige a formação de Secretariado Executivo, e que esse profissional tenha postura de assessor.

O profissional tem a responsabilidade de desenvolver e aprimorar característica que compõe o seu perfil, como flexibilidade, criatividade, liderança, discrição, cooperativismo, ética, comprometimento, entre outras.

O perfil ideal para o profissional que assessora o chefe e atua como facilitador entre o chefe e os demais.

- ✓ Conhecer profundamente a sua área de trabalho e ter uma visão global de toda organização.
- ✓ Desenvolver as competências técnicas (idiomas, Internet, informática, redação própria etc.).

- ✓ Estabelecer relacionamentos alicerçados em confiança e respeito, desenvolvendo uma relação de transparência com chefes, clientes, colegas e fornecedores.
- ✓ Estar comprometida com o resultado do trabalho e com a missão da organização.
- ✓ Estar inteirada dos acontecimentos mundiais e das mudanças internas e externas da organização.
- ✓ Estar voltada para a inovação, sugeri e aceitar novas ideias.
- ✓ Manter o comportamento ético, independentemente das informações e situações.
- ✓ Manter o bom humor.
- ✓ Planejar e cuidar da sua carreira profissional.
- ✓ Saber administrar o seu tempo e o do chefe.
- ✓ Saber tomar decisões.
- ✓ Ser autocrítica para avaliar suas potencialidades e imperfeições.
- ✓ Ser dinâmica.
- ✓ Ser discreta e educada.
- ✓ Ser empreendedora.
- ✓ Ser entusiasta.
- ✓ Ser flexível.
- ✓ Ser leal à empresa e ao chefe.
- ✓ Ser oportunista.
- ✓ Ser organizada.
- ✓ Ser persuasiva.
- ✓ Ser polivalente.
- ✓ Ser pontual no cumprimento do horário de trabalho e na entrega de trabalhos.
- ✓ Ser proativa.
- ✓ Ter ambição.
- ✓ Ter autoconhecimento.
- ✓ Ter capacidade e vontade de aprender continuamente.
- ✓ Ter capacidade de liderança.
- ✓ Ter capacidade para administrar conflitos.
- ✓ Ter capacidade para assessorar vários chefes.
- ✓ Ter capacidade para desenvolver, gerenciar, motivar e valorizar as pessoas.
- ✓ Ter disponibilidade de horário e saber conciliar vida profissional e pessoal.
- ✓ Ter foco no cliente.
- ✓ Ter habilidade para negociação.
- ✓ Ter habilidade para trabalhar em equipe.
- ✓ Ter inteligência emocional para saber lidar com as emoções.

(VEIGA, 2007, p. 23).

Frente a este perfil citado, exemplifica-se a polivalência deste profissional.

2.2.1 A Polivalência dentro do perfil deste Profissional

Neste caso, a polivalência do Profissional de Secretariado Executivo fica evidenciada pelo próprio perfil profissional, que destaca o profissional com

características em ser polivalente e multifuncional. Outro ponto importante que vale ressaltar é sobre a formação acadêmica, que é de extrema importância para conhecer e por em prática o próprio perfil.

Desta forma, o que se propõe com relação à formação do profissional desta área, de acordo com a matriz curricular do curso de Secretariado Executivo da Unesc, a fim de destacar a polivalência de suas atividades, é “habilitar estes profissionais com ênfase na área administrativa a prestar assessoria aos executivos, gerenciar setores e pessoas, organizar o fluxo de informações, através do conhecimento teórico, disposto pelas disciplinas pertinentes ao curso, que segue relacionadas abaixo” (UNESCO, 2013), cujas disciplinas são:

- a) Teoria Geral da Administração;
- b) Análise Organizacional;
- c) Matemática Financeira e Orçamentária;
- d) Gestão de Pessoas;
- e) Gestão de Marketing;
- f) Contabilidade Gerencial;
- g) Direito Empresarial;
- h) Espanhol;
- i) Inglês;
- j) Informática;
- k) Administração de Sistemas de Informação;
- l) Sociologia;
- m) Português;
- n) Práticas e Técnicas Secretarias.

É a partir da formação superior que o profissional da área de Secretariado conhecerá o perfil exigido; por isto, é necessário que este profissional preze o autoconhecimento e o aprendizado, pois estará sempre em crescimento; “a solução é preparar-se melhor para assumir o papel de assessora.” (MEDEIROS E HERNANDES, 1985 p. 41).

Enfim, por ser um profissional com tantas habilidades, já mencionadas, fica exposta a polivalência requerida a um Assessor Executivo, pois este obtém

conhecimento técnico, administrativo e emocional, sendo capacitado a adaptar-se frente a mudanças. Vale destacar, uma característica muito importante deste profissional: “flexibilidade é a palavra de ordem. É fundamental ser capaz de se ajustar a situações inesperadas”. (MAERKER, 1999, p. 25).

O profissional de Secretariado Executivo, tendo a consciência de seu perfil profissional, saberá que sempre terá que fazer algo a mais pela empresa em que estará inserido, e é esse algo, que fará toda diferença, pois manterá o seu espaço no mercado de trabalho.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Abatedouro de Aves Agropassarela Ltda. atua no segmento comércio de aves/matrizes (vivas), fundada na cidade de Criciúma – SC, desde 2003. Destaca-se por cumprir todas as medidas de prevenção e de controle sanitário, mantendo os caminhões de sua frota em perfeitas condições de trabalho, respeitando o regulamento técnico e sanitário, buscando, cada vez mais, a satisfação de seus clientes e fornecedores.

3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

O estágio foi realizado na área administrativa da empresa, atendendo diretamente o executivo, proprietário da mesma.

Seguem abaixo as atividades relacionadas por cada segmento.

Atividades desenvolvidas no Abatedouro de Aves Agropasarela Ltda:

- a) Ter o planejamento diário dos assuntos a serem priorizados
 - b) Assessorar no planejamento de compra e de venda das aves;
 - c) Atender clientes e fornecedores; meios utilizados para tal atendimento (email e telefone);
 - d) Providenciar o controle dos carregamentos programados;
 - e) Providenciar o controle das declarações de abate para envio as Cidasc;
 - f) Fazer a prestação de contas das viagens dos motoristas;
 - g) Solicitar cotações e orçamentos para compras em geral;
 - h) Lançar notas fiscais de compra, emitir notas fiscais de venda, devolução e saída para conserto;
 - i) Manter o primeiro contato com candidatos a vagas quando disponíveis, por meio de uma prévia de informações requeridas;
 - j) Solicitar documentações para as contratações;
- Agendar exames clínicos e outros, para providenciar os atestados admissionais - demissionais;

- k) Controlar as fichas de EPI's, ordem de serviços, solicitadas pela empresa de saúde ocupacional, terceirizada.

Atividades desenvolvidas no Auto Posto Passarela Ltda:

- a) Divulgação de mídia: rádio, jornal e televisão;
- b) Providenciar licenças ambientais, licença para funcionamento e licença de registro na Agência Nacional de Petróleo;
- c) Providenciar a criação da logomarca para confecção de cartão de visita e canetas a serem entregues aos clientes;
- d) Providenciar documentações, quando solicitadas.

Atividades desenvolvidas no ramo imobiliário:

- a) Preparar toda documentação para compra ou venda de imóveis quando solicitada;
- b) Atender as pessoas interessadas em locar imóveis; informando quanto a valores e às cláusulas do contrato de locação;
- c) Elaborar contrato de aluguel conforme o auxílio do advogado contratado;
- d) Atender os locatários quanto à solicitação de alguma manutenção ou autorização para efetuar serviços nos imóveis.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

Levantar as experiências vivenciadas pela própria pesquisadora em seu ambiente de trabalho, no assessoramento ao executivo inserido em outros segmentos.

O propósito é o de evidenciar a polivalência do Profissional de Secretariado Executivo por meio da flexibilidade, da eficácia e da criatividade, além de obter os conhecimentos técnicos inerentes a esta profissão.

4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

O estágio realizado na Empresa Abatedouro de Aves Agropasarela Ltda. teve por objetivo evidenciar a polivalência do profissional de Secretariado Executivo no assessoramento direto ao executivo da empresa, que, além da referida empresa, citada acima, possui outros negócios, sendo eles um Posto de Combustível e Empreendimentos no Ramo Imobiliário. Serão mencionadas, primeiramente, as atividades realizadas na empresa Abatedouro de aves Agropasarela Ltda.

4.1.2 Atividades desenvolvidas na Agropasarela

Tudo começava a partir do planejamento dos assuntos que se tinha prioridade, e geralmente iniciava pela compra das aves (matrizes). Nesta parte, a função da secretária – neste caso, a própria pesquisadora - era ligar para os fornecedores ou atendê-los, na maioria das vezes por telefone, fazia-se a filtragem dos lotes disponíveis para venda como local, data do carregamento e quantidade de aves por lote. De posse dessas informações, fazia-se a transferência de ligação para o executivo, que fechava o preço dos lotes.

Observa-se, com relação a esta prática, que o profissional de Secretariado Executivo tem, de fato, habilidade e capacidade para exercer diferentes atividades dentro da empresa, inclusive, partindo-se da sua formação. Conforme se verifica na grade curricular do curso, descrita na página 17, este profissional tem condições de gerir uma empresa no que tange a aspectos de relação interpessoal e de administração – itens A e D da grade de currículos.

Outro caso, ainda com relação à compra das aves, era que alguns fornecedores enviavam email solicitando a confirmação sobre o interesse no lote, e, neste caso, no próprio email enviado, já constavam todas as informações de venda, mesmo assim era primordial que se fizesse a ligação para negociar o quesito preço, e, a partir de uma premissa do executivo, efetuava-se uma ligação telefônica informando que o mercado, naquele momento não estava atendendo à demanda com relação ao preço repassado. A tentativa era de renegociar os valores.

Fica exposto pelo próprio perfil mencionado nas páginas 15 e 16, que o Profissional de Secretariado Executivo possui habilidade para negociações, porque esta é uma das habilidades e competências colocadas para a secretária ao longo de suas tarefas.

Já com os lotes comprados, a próxima etapa era a venda das matrizes, dessa vez, programava-se a quantidade por clientes, os quais eram considerados por meio da cultura da empresa como parceiros no ramo. Se um cliente não conseguisse abater mais de duas cargas por semana, quantidade mínima programada por cada cliente, o próprio indicava o interesse de outro na compra. Para este processo de vendas, era utilizada a ligação telefônica e o email.

Ao realizar a venda das aves, verificava-se o interesse do cliente e já se confirmava a venda por telefone. Com alguns clientes, já se definiam os valores; com outros clientes, o executivo era quem definia tais valores.

Após, enviava-se email aos clientes, com a quantidade, a data do carregamento e o preço definido; uma forma de deixar registradas, as informações repassadas por telefone.

Definidas as compras e as vendas das matrizes, enviava-se email para os fornecedores com os dados do carregamento para programação das equipes para retirada das aves. Após o envio do email aos fornecedores responsáveis, imprimiam-

se 2 (duas) vias deste, sendo uma entregue para executivo e outra para o responsável pelo financeiro.

A formação em Secretariado Executivo, por meio das Práticas e Técnicas Secretaria são disciplinas que possibilitam o profissional a capacidade para desenvolver, gerenciar, motivar e valorizar as pessoas ao atendê-las, mantendo, desta forma, o bom relacionamento com colegas de trabalho, clientes e fornecedores.

Também se verifica que o processo principal da empresa Agropasarela é a compra e a venda de matrizes. Diante disto, o profissional possui a visão geral da empresa, porque participa de todos esses processos, e adquire o conhecimento teórico com base na disciplina de Análise Organizacional, identificada na grade curricular.

Outra tarefa era obter o controle dos carregamentos. Isto acontecia da seguinte forma: repassavam-se os dados referentes ao carregamento a uma planilha, de acordo com a data de saída dos caminhões, a data do carregamento, a data do abate, a data de chegada dos motoristas, as placas dos caminhões, os motoristas responsáveis por cada placa informada, o local de origem das aves, o destino de abate das aves e a quantidade por placas.

Estes dados serviam para fazer o reembolso de viagem dos motoristas, obter o controle sobre multas de trânsito e solicitar as declarações de abate exigidas pelas Cidasc.

Passa a ser fundamental a utilização das tecnologias no dia-a-dia do Profissional de Secretariado Executivo, por isso a importância de ferramentas tecnológicas, como os computadores, além de outros aparatos tecnológicos, que fornecem subsídios para a Secretária gerir as rotinas e os procedimentos administrativos. Diante disto, a formação superior contribui ao maior conhecimento na área da informática e na área da administração de tecnologias da informação, disciplinas pertinentes na grade de currículos.

As demais atividades desenvolvidas na empresa eram o atendimento para contratação de empregados, com relação à disponibilidade de vagas, pois geralmente as vagas disponíveis eram para cargo de motorista. O meio utilizado para contratação era o de currículos arquivados, ou de indicações que os próprios empregados faziam. Desta forma, havendo tal disponibilização, o interessado era

atendido por meio de uma prévia de informações, sobre experiência em trabalhar com cargas vivas, última empresa que havia trabalhado e por quanto tempo havia permanecido nessa empresa. Com isto, ficava-se com os dados: nome, endereço e telefone de contato, para posterior contato com o candidato a vaga.

Ao contratar um empregado, era solicitada uma série de documentos, agendava-se o exame clínico admissional, dependendo da função, eram agendados outros exames específicos para função, após, encaminhavam-se esses documentos para a contabilidade contratada pela empresa.

Devido aos programas PPRA e PCMSO e aos laudos LTIP e LTCAT, era necessário obter o controle de alguns documentos, como: ordens de serviços, ficha de EPI's; e fazia-se, também, o agendamento de exames periódicos dos empregados.

Diante destas atividades, a Secretária Executiva ou a Assessora Executiva precisa ter o autoconhecimento, isto faz parte do perfil profissional. Por meio das relações interpessoais, da inteligência emocional e por entender de Gestão de Pessoas, além da boa comunicação, da atuação diária deste profissional, da sua expressão efetiva na linguagem verbal ou não-verbal, da sua capacidade de influenciar, de solidarizar, de tornar transparentes as informações recebidas e repassadas, é que se constrói o perfil desta profissional.

Fazia-se, também, a cotação e se solicitavam os orçamentos de produtos, de veículos e de serviços quando necessário, sendo considerados para tais serviços, meios como a internet para pesquisa, o correio eletrônico e o telefone e também o atendimento de alguns fornecedores diretamente na empresa.

Ao possuir os orçamentos, analisavam-se valores, qualidade e condições se tratando de produtos. Com isto, repassavam-se as informações ao executivo sobre a melhor proposta para posterior compra.

Com o sistema de Nf-e implantada na empresa, eram emitidas e lançadas todas as notas fiscais pertinentes às venda e às compras. Quando necessário, fazia-se a errata das notas, ou a devolução de compra, além de registrar saída para conserto.

O perfil atual deste Profissional no Assessoramento Executivo é ser um solucionador de problemas, a quem o executivo confia e delega atividades extremamente importantes, com toda confiança. A profissão não se resume só no

desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades, na área de finanças e economia, e, nesta situação, o Profissional de Secretariado obtém esses conhecimentos pelas disciplinas de Matemática Financeira e Orçamentária e Contabilidade Gerencial, relacionadas na grade de currículos.

4.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO AUTO POSTO PASARELA

As atividades realizadas no Posto Pasarela são consideradas aqui desde o princípio de sua construção, ou seja, desde o ano 2011. As tarefas pertinentes foram das compras de peças e equipamentos ao assessoramento e ao executivo nas contratações de serviços, como a própria construção; a instalação de equipamentos, as análises ambientais e a contratação de bandeira para representá-lo. Solicitava-se aos órgãos competentes as liberações de licenças de instalação e de operação, que eram auxiliadas por uma engenheira ambiental, com liberações de alvará de funcionamento e habite-se para liberação, tanto na prefeitura municipal quanto no corpo de bombeiros, além do registro de varejista de combustível na ANP.

No período de estágio, as atividades desenvolvidas foram mais na parte de divulgação de mídias em jornais, rádios e televisão, devido à inauguração do Posto.

Nessas atividades, fazia-se a contratação dos serviços de mídia, conforme citado. Os materiais utilizados para a divulgação de mídia foram: a logomarca, as fotos e as promoções iniciais para a semana de abertura.

Providenciava-se, por meio de uma empresa contratada, a confecção de canetas, de bonés e de sacolas utilitárias para distribuir aos clientes do Posto, no período de inauguração. Tudo isto era feito diretamente da empresa Agropasarela em comunicação com o executivo proprietário e o gerente contratado para gerenciar o Posto.

Quando necessário, o executivo solicitava o contato com o consultor de desenvolvimento do grupo Raízen - Shell, bandeira aderida pelo Posto, para informações e esclarecimentos do contrato ou informações quanto aos contratos de

marketing. Também eram repassadas as informações quanto aos contratos iniciais para o gerente contratado do Posto.

Fica exposta, nesta parte, que a atuação do Profissional de Secretariado está, na maioria das vezes, relacionada às atividades de procedimentos administrativos junto ao executivo e ao gestor, que são os responsáveis pela condução e pelas execuções de metas e de objetivos da empresa. Diante disto, a Secretária possui competências para conhecer e aplicar estratégias para resolver as atividades inerentes a esta situação, pois obtém conhecimentos técnicos por meio da disciplina de Administração e Gestão de Marketing e também pelo fato de que o executivo deposita confiança neste profissional para tomada de decisão, por ter capacidade de liderança e ser leal à empresa e ao chefe, atuando como um facilitador entre o chefe e os demais.

4.3 ATIVIDADES NO EMPREENDIMENTO NO RAMO IMOBILIÁRIO

As atividades eram relacionadas pela compra de imóveis para posterior locação; quando ocorria a venda de algum imóvel, geralmente visava-se à compra de outro.

Quando se tratava da locação de imóveis, divulgava-se, no próprio local do imóvel, por meio de uma faixa, o telefone de contato da empresa. Com isto, atendia-se por telefone os interessados, que eram informados sobre os valores, os cômodos ou a área abrangente dos respectivos imóveis e sobre as condições exigidas para poder formalizar o contrato de locação, que dependia das finalidades, residenciais ou comerciais.

A partir das informações repassadas aos interessados por telefone, e caso houvesse o interesse por parte desses em formalizar o contrato, agendava-se o dia e o horário para repassar as cláusulas aderentes ao contrato, coletar os devidos documentos da parte locatária e da parte fiadora e formular o contrato de locação para posteriores assinaturas.

A empresa disponibilizava um advogado contratado para esclarecer dúvidas decorrentes no processo de formalização dos contratos de locação.

Para controle desses contratos de locação, utilizava-se uma planilha, com as informações do locatário, da finalidade, dos valores, da localização e do prazo de vigência. Todos os contratos eram arquivados *in loco*.

Quanto à compra e à venda, organizavam-se e encaminhavam-se as documentações para os cartórios.

Visto que o profissional de Secretariado Executivo é intermediador do processo e esses são alimentados pela informação, diante dessas atividades mencionadas acima, fica claro o poder da comunicação, dos conhecimentos técnicos por meio do atendimento e arquivo, conhecimentos administrativos, noções jurídicas e tudo isto embasado no conhecimento a partir da formação superior deste profissional nas disciplinas de Técnicas Secretariais, Direito Empresarial, Português Técnico e disciplinas no campo da administração.

5 CONCLUSÃO

Diante das atividades relatadas, fica evidenciado que o profissional de Secretariado Executivo é o elo principal entre a empresa e o executivo e os demais segmentos citados.

O profissional atua como um assessor executivo, devido à sua capacitação por meio do curso superior, que prepara para desenvolver as atividades mencionadas de forma dinâmica e criativa, a fim de atender diretamente o executivo e, ao mesmo tempo, a empresa, além de assessorar outros segmentos.

Certamente, por obter conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais, esse profissional automaticamente desenvolve a polivalência, passando, desta forma, a ser considerado até mesmo pela característica forte de seu perfil como um profissional polivalente.

Ele vai além de gerenciar processos, pois participa do planejamento estratégico da empresa, auxiliando na busca de soluções para problemas organizacionais. Outras características importantes pertencentes ao perfil da Secretária ou da Assessora Executiva são a flexibilidade, a resiliência, o comprometimento com a profissão e a empresa em que atua, no sentido de sempre buscar o autoconhecimento e ter visão generalista. Isto posto, fica claro e evidente que cabe ao Profissional Executivo o exercício de sua polivalência, comprovada ao longo deste relatório.

REFERÊNCIAS

ALONSO, Maria Ester Cambréa. **A arte de assessorar executivos**. 1ª ed. São Paulo: Pulsar, 2002. 207 p.

GARCIA, Elisabet Virag. **Muito prazer: sou a secretária do senhor**. São Caetano do Sul: Câmara Brasileira do Livro, 1999. 141 p.

Home Page Institucional

Desenvolvido pela Universidade do Extremo Sul Catarinense. Apresenta O que você vai aprender e Temáticas. Disponível em: <http://www.unesc.net/portal/capa/index/59>. Acesso em 24 de maio, 2013.

MAERKER, Stefi. **Secretária: a parceria de sucesso**, São Paulo: Gente, 1999. 119 p.

MEDEIROS; João Bosco, HERNANDES Sonia. **Manual da Secretária**. São Paulo: Atlas, 1985. 377 p.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado: do escriba ao gestor: um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado**. São Luiz, MA. Gráfica Socingra, 2002. 127 p.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 1. ed. São Paulo: Érica, 2007. 156 p.

ANEXO(S)

Anexo A – Lei de Regulamentação da Profissão de Secretariado Executivo

Lei 7377, de 30/09/85 e lei 9261, de 11/01/96.

Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências

O Presidente da República

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art.1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente lei.

Art.2º. Para os efeitos desta lei, é considerado:

- I - Secretário Executivo

a) - o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de lei.

b) - o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.4º. Desta lei.

- II - Técnico em Secretariado

a) - o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º grau

b) - portador de certificado de conclusão do 2º, Grau que, na data de início da vigência desta lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.5º. Desta lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta lei.

Art.4º. São atribuições do Secretário Executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;

- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Art.5º. São atribuições do Técnico em Secretariado:

- I - organização e manutenção dos arquivos da secretária;
- II - classificação, registro e distribuição de correspondência;
- III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art.6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art.2º. Desta lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no Art.3º. A prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Artigos 4º e 5º.

Art.7º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º. Revogam-se as disposições em contrário.

José Sarney
Almir Pazzianotto
Fernando Henrique Cardoso
Paulo Paiva

ANEXO B – Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo

Publicado no Diário Oficial, 7 de junho de 1989.

Capítulo I - Dos Princípios Fundamentais

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional 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.

Art.3º. - 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.

Capítulo II - Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias:

Garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação;
Participar de entidades representativas da categoria;
Participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria;
Defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora;
Receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade;
Ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos/Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional;
Jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

**** Capítulo III - Dos Deveres Fundamentais****

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários:

Considerar a profissão como um fim para a realização profissional;
Direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética;
Respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento;
Operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;
Ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades;

Procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades;
Lutar pelo progresso da profissão;
Combater o exercício ilegal da profissão;
Colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Capítulo IV - Do Sigilo Profissional

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

Capítulo V - Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários:

Manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria;
Estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais;
Respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social;
Estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais:

Usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais;
Prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário;
Ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI - Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades:

Identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas;
Agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação;
Atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. – É vedado aos Profissionais:

Utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais;

Prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

Capítulo VII - Das Relações com as Entidades da Categoria

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

Capítulo VIII - Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações:

Transgredir preceitos deste Código;

Exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica;

Utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.