

## O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO COGESTOR: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA

Andreliza Fernanda Fonsêca Sousa<sup>1</sup>

Francisco Valdivino Rocha Lima<sup>2</sup>

**Resumo:** As atribuições dos profissionais de secretariado têm passado por significativas mudanças nos últimos anos, incorporando atividades multifuncionais, em nível gerencial e estratégico, que demandam conhecimentos, habilidades e competências complexas. Ante o exposto, o objetivo deste trabalho foi investigar se os profissionais de secretariado lotados na reitoria do Instituto Federal do Piauí (IFPI) atuam como cogenestores. Como procedimento metodológico, realizou-se um estudo de caso, com a utilização de questionário semiestruturado para a coleta de dados. Os resultados evidenciaram que os profissionais de secretariado da instituição pesquisada desenvolvem suas habilidades conforme seu aprimoramento em nível de conhecimento e experiências, porém, ainda atuam somente em nível operacional e como facilitadores da rotina administrativa. Apesar de apresentarem características que os permitam assumir um papel de cogenestores e administrarem conflitos; não contribuem significativamente com as questões estratégicas da instituição.

**Palavras-chave:** Profissional de Secretariado. Cogestão. Competências profissionais.

**Abstract:** The duties of secretarial professionals have undergone significant changes in recent years, incorporating multifunctional activities at the managerial and strategic levels that demand sophisticated knowledge, skills and competencies. In view of the above, the objective of this study is to investigate whether secretarial staff members filled at the Federal Institute of Piauí (IFPI) are acting as management. As a methodological procedure, a case study was carried out, using a semi-structured questionnaire to collect data. The results evidenced that the secretariat professionals of the research institution develop their skills according to their improvement in the level of knowledge and experiences, however, they still act only at the operational level and as facilitators of the administrative routine. Although they present characteristics that allow them to assume a role of management and manage conflicts; do not contribute significantly to the institution's strategic issues.

**Keywords:** Secretarial Professional. Management. Professional skills.

### 1 INTRODUÇÃO

O profissional de secretariado a cada dia torna-se fundamental nas empresas, seu trabalho vai além das atividades operacionais. O ato de secretariar surgiu com o importante papel de sigilo e confidencialidade. Hoje, porém, além da regulamentação e reconhecimento do

---

<sup>1</sup> Tecnóloga em Secretariado pelo Instituto Federal do Piauí (IFPI). *E-mail:* [andrelizafernanda2@gmail.com](mailto:andrelizafernanda2@gmail.com).

<sup>2</sup> Professor do Instituto Federal do Piauí (IFPI). *E-mail:* [valdivinorocha@ifpi.edu.br](mailto:valdivinorocha@ifpi.edu.br).

mercado de trabalho, destaca-se, não mais como função e sim como uma carreira a seguir (OLIVEIRA, 2017; NOGUEIRA, OLIVEIRA, 2013, DUTRA et al, 2017).

Segundo dados da Radar (Tecnologia, Produção e Comércio Exterior), divulgados em 2013 pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), o profissional de secretariado faz parte do quarto grupo profissional de ensino superior com maior crescimento de vagas no mercado de trabalho do Brasil. Isso alavanca as expectativas das organizações e impulsiona estes profissionais a especializar-se e aprimorar-se em busca de conhecimentos e habilidades para a construção de competências, que incluem capacidade de liderança, planejamento, comunicação interpessoal, entre outras (DUTRA et al, 2017; OLIVEIRA, 2017).

Essas habilidades criam um diferencial competitivo e permitem ao profissional de secretariado participar das diversas atividades gerenciais das organizações, interagindo com clientes internos e externos na função de facilitar a rotina administrativa, configurando-se como um elo entre os níveis operacional, tático e estratégico. Além disso, permitem a atuação desses profissionais como assessores no processo de tomada de decisão – atribuição denominada de cogestão (DUTRA et al, 2017; ALVES; MEDEIROS, 2014; LAWDER; WILLERS, 2012). Diante do exposto, o problema que se apresenta para esta pesquisa é o seguinte: os profissionais de secretariado da reitoria do Instituto Federal do Piauí atuam como cogestores?

No intuito de responder o questionamento acima, a presente pesquisa justifica-se por contribuir para o melhoramento das rotinas administrativas e gerenciais, bem como para a afirmação da importância do trabalho do profissional de secretariado no âmbito da reitoria do IFPI. Além disso, embora não tendo um caráter geral, devido à limitação metodológica, as conclusões dessa pesquisa poderão ser úteis na elaboração de políticas e estratégias de gestão de recursos humanos que envolvam esses profissionais, tanto na instituição pesquisada, quanto em outras organizações públicas ou privadas.

O artigo está estruturado da seguinte maneira: no primeiro tópico (introdução) buscou-se contextualizar o campo de atuação dos profissionais, formular o problema e justificar a pesquisa. No tópico seguinte (referencial teórico), disserta-se sobre brevemente sobre a formação e atuação do profissional de secretariado. Depois, disserta-se sobre o referencial teórico, no qual se procura refletir brevemente sobre a formação e atuação da profissão de secretariado. Depois, na metodologia, descreve-se os procedimentos adotados na condução do estudo. O trabalho segue com a apresentação e discussão dos resultados. Por fim, têm-se as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.2 Atuação dos profissionais de secretariado

A profissão de secretariado precisou se reelaborar diante das exigências e novas demandas do mercado. Muitas empresas se reorganizaram, ficaram melhores estruturadas, cresceram e exigem muito mais de seus profissionais. Dentro desta realidade, o profissional de secretariado é atualmente um executivo e administrador de informações, assessorando a direção a processar e organizar tais informações. Possui prática nas rotinas de escritório, habilidade para responsabilizar-se sem supervisão direta, iniciativa e autonomia para tomar decisões e solucionar problemas. Precisa apresentar liderança, confiabilidade, espírito de equipe, criatividade, ética, discrição, dinamismo e ser polivalente (ALVES; MEDEIROS, 2014; LAWDER; WILLERS, 2012).

Desde os anos 90 até os dias atuais, mudanças significativas vêm ocorrendo no perfil do profissional de secretariado. O mercado exige dos profissionais: formação acadêmica específica e direcionada para que eles estejam aptos a atuarem como executivos, gestores, empreendedores e consultores, de acordo com Quadro 01:

**Quadro 1-** Atividades desenvolvidas pelo profissional de secretariado

<b>Atuação</b>	<b>Definição</b>
<b>Assessor executivo</b>	Executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações.
<b>Gestor</b>	Veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de secretariado, exercendo as funções gerenciais, como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento.
<b>Empreendedor</b>	Promover as ideias e as práticas inovadoras, com qualificação para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa.
<b>Consultor</b>	Estender à empresa e à sua cadeia produtiva seus objetivos e políticas, cuidar da cultura da organização, transformando-as em oportunidades.

**Fonte:** Elaborado pelos autores com base em Bortolotto e Willers (2005); Alves e Medeiros (2014) e Lawder e Willers (2012).

Diante destas colocações, as empresas procuram profissionais que tenham como perfil a capacidade de gerenciar, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, entendendo o negócio e as estratégias da organização, sendo um solucionador de problemas, um profissional de confiança, para quem seu superior/executivo delegue atividades importantes (ALVES; MEDEIROS, 2014; LAWDER; WILLERS, 2012).

Além das competências técnicas, um secretário deve conhecer muito bem o perfil da empresa, dos gestores e dos clientes. Segundo D'elia (2009), “quando você conhece o ambiente como um todo, consegue ir além do básico e ter iniciativa conforme a sua percepção das necessidades”.

A função do (a) secretário (a) é multidisciplinar e com atividades simultâneas, ele (a) recebe várias demandas ao mesmo tempo e sofre muitas interrupções ao longo do dia, o que exige autonomia para diferenciar o que é importante do que é urgente. No entanto, alguns profissionais sentem-se inferiores, pois os executivos não percebem nada disso, eles veem apenas os resultados (FERREIRA, 2011; D'ELIA, 2009; ALVES; MEDEIROS, 2014).

A arte de secretariar também é considerada interdisciplinar, onde de certa forma, apurando a percepção, nota-se a amplitude de conhecimentos que podem ser adquiridos e aplicados em prol dos resultados das instituições ou gestores assessorados. Conforme Nascimento (2012), “em Secretariado Executivo, ocorre o fenômeno da interdisciplinaridade, dado o diálogo constante que se estabelece dessa área com outras”.

Para D'Elia (2009), não basta apenas auxiliar a gerar resultados, é preciso gerá-los através das próprias atividades. A autora assevera que “o ideal é fazer um cálculo sobre o tempo médio para atender a demanda diária, ressaltar prioridades e as áreas de resultado. Essa é a melhor forma de entender todas as etapas do trabalho e aperfeiçoar o tempo”.

É através dessa medição que o secretário consegue entender o quanto a demanda extra impacta nas suas atividades cotidianas. Muitos executivos medem o desempenho x tempo do secretário e reclamam das atividades que não foram concluídas no dia, quando isso acontece, ele tem a sensação de que o tempo não é suficiente, o trabalho não rende ou que não está sendo valorizado. É nessa hora que os indicadores favorecem comprovando as atividades realizadas pelo profissional de secretariado (ALVES; MEDEIROS, 2014, FRATE; DA SILVA, 2017).

O ideal é usar a mesma ferramenta de qualidade que a empresa usa para outras áreas, assim fica mais fácil de explicar aos gestores. Caso a empresa não tenha nenhum modelo, deve-se criar a própria forma de monitorar o desempenho.

A profissão de secretariado evoluiu muito e continua em processo de evolução diante das mudanças exigidas pelo mercado de trabalho. E com isso, o profissional de secretariado vem se atualizando de acordo com essas novas demandas e exigências em função de consolidar estrategicamente a sua carreira dentro das organizações (ALVES; MEDEIROS, 2014, FRATE; DA SILVA, 2017; OLIVEIRA, 2017).

### **2.3 Os profissionais de secretariado como cogestores**

Os profissionais que atuam na área gerencial participam de processos e necessitam saber como alcançar os objetivos planejados nesse contexto, entendendo que a gestão é a “ação de mediar os recursos para atingir as metas estabelecidas pela organização” (RODRIGUES; CARVALHO, 2004). O profissional de secretariado deve estar ciente de que é necessário saber trabalhar com os recursos materiais, financeiros, administrativos, mas, sobretudo, ele precisa entender de pessoas, de seres humanos, de comportamento humano.

Os profissionais de secretariado estão inseridos nas empresas e como gestores devem estar “aptos a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva” (BÍSCOLI; CIELO, 2004). Isso é assim definido, porque não se admitem erros que ocasionem perda de tempo e atraso nas demais atividades que precisam ser realizadas rapidamente. O profissional de secretariado executivo tem se deparado com o desafio de atingir meta. Um bom plano comportamental, uma boa gestão tende a ser efetiva e pode fazer com que algumas situações antes complicadas se transformem em oportunidades para o crescimento futuro.

O secretário deve identificar as metas a serem alcançadas, mas não esquecendo que tais propostas devem estar em consonância com as de seus superiores e as da organização. Segundo Rodrigues; Carvalho (2004), “um agente transformador de insumos, para a obtenção dos resultados esperados pelos clientes”. Nesse processo, desenvolve as funções gerenciais, bem como as operacionais, o que indica, mais uma vez, que o profissional de secretariado executivo é um gestor. “Cabe destacar que a busca e importância dada ao capital intelectual surge a partir dos conhecimentos adquiridos pelo indivíduo” (DÉLIA; AMORIM; SITA, 2013).

Para Rodrigues (2004), o profissional de secretariado executivo é um gestor, porque se envolve com os resultados esperados pela empresa ou pela organização onde opera, participa de processos que são etapas para atingir os resultados planejados, mediando recursos para a obtenção destes resultados. No entanto para que isto aconteça, é importante as atividades rotineiras, sendo imprescindível desenvolver e manter um gerenciamento de atividades. “Quanto ao desempenho, existem dois critérios: eficiência e eficácia. A eficiência significa fazer as coisas bem feitas, corretamente; relaciona-se com os meios; a eficácia relaciona-se com os fins e os propósitos” (LIMA, 2017). Aliando meios e fins com qualidade, encontrando equilíbrio para bom andamento das atividades, gerando os resultados desejados.

Sabe-se que o líder exerce uma grande responsabilidade na organização e “o secretário executivo, como líder, enfrentará grandes desafios. Um deles é nunca esquecer o que era, pois

precisará de todos os seus antigos atributos para acrescentar esses outros, totalmente direcionado para a administração;” (VIEIRA, 2002), em outras palavras, é necessário não esquecer a rotina de secretário. Também deve estar em constante atualização para acompanhar as mudanças organizacionais e crescer profissionalmente, pensando como líder, aceitando e valorizando a cultura interna positivamente, estar sempre pronto a colaborar, não demonstrar medo diante de novas situações, “saber conviver com acertos e erros”, aprender a lidar com os vários tipos de pessoas (VIEIRA, 2002).

Existem muitos fatores que podem levar ao fracasso da gestão, como não saber gerenciar o tempo, delegação insatisfatória, gerente hesitante, comunicações insatisfatórias e outros, mas são poucos que levam ao sucesso, pois nesse contexto o importante é qualidade e não a quantidade. Analisando dessa maneira, percebe-se o quanto é importante realizar as atividades do dia-a-dia do gestor com qualidade, atenção e dedicação, pois são dessas decisões que dependem outros setores da empresa ou, até mesmo, a boa relação com os clientes.

O profissional de secretariado como gestor toma decisões com relação a melhor estratégia a ser adotada, identificando e administrando dados e informações, gerenciando seus conhecimentos e desenvolvendo planos estratégicos e operacionais que julgar mais eficazes, atingindo os objetivos propostos, concebendo as estruturas e dando subsídios ao nível estratégico para estabelecer as regras, políticas e procedimentos mais adequados aos planos desenvolvidos e, por fim, implementando e coordenando a execução dos planos por meio de uma liderança e controle sem ultrapassar hierarquias com decisões racionais fundamentadas na escolha do tratamento de dados e das informações relevantes. Por essa via, contribui para o seu desenvolvimento e para a satisfação dos interesses e necessidades do seu grupo e da organização (DUTRA et al, 2017; OLIVEIRA, 2017; MEDEIROS, 2014; LAWDER; WILLERS, 2012).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa, em relação aos objetivos, enquadra-se como exploratória e descritiva. No tocante aos procedimentos técnicos, classifica-se como bibliográfica e estudo de caso. O estudo de caso foi escolhido pela pesquisa dirigir-se a um grupo específico, ou seja, secretários e pela importância de examinar as questões propostas sem, no entanto, a preocupação estatística. Deste modo, a pesquisa também se define pela abordagem predominantemente qualitativa. A definição da quantidade de sujeitos da pesquisa seguiu os pressupostos da pesquisa qualitativa.

Inicialmente definiu-se que se daria com secretários atuantes, optou-se por investigar 05 profissionais do Instituto Federal do Piauí (IFPI).

A técnica de pesquisa escolhida para a coleta de dados foi um questionário, contemplando perguntas abertas e fechadas acerca do perfil do respondente, formação e principais atividades. O primeiro contato com o sujeito foi feito por telefone, momento em que era combinado o envio e retorno do questionário por e-mail ou pessoalmente na empresa. Os questionários foram respondidos no período de agosto de 2017 a janeiro de 2018, após a primeira análise foram entregues 05 e retornaram 05. De posse dos dados, o próximo passo foi a descrição e interpretação dos mesmos, sendo a análise de conteúdo a técnica escolhida para esse fim, procedida com base nas orientações bibliográficas.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicialmente identificou-se a formação acadêmica dos profissionais que exercem a função de secretários executivos na instituição pesquisada, estando distribuídas entre os 5 (cinco) respondentes, conforme apresentado no Quadro 2:

**Quadro 2** - Formação acadêmica dos sujeitos da pesquisa

Profissionais de secretariado entrevistados	Formação acadêmica
A	Secretariado
B	Letras
C	Secretariado
D	Letras e secretariado
E	Secretariado

Fonte: Elaboração própria (2018).

Conforme respostas obtidas no Quadro 2, pode-se observar que a formação dos secretários executivos do IFPI não se reduz ao curso específico, abrange também o curso de Letras.

Em seguida, procurou-se identificar a amplitude da atuação dos entrevistados no que tange ao número de departamentos por eles assessorados. Dessa forma, perguntados se prestavam assessoria a mais de um setor, todos responderam que suas atividades resumiam-se a apenas um departamento. Além disso, a pesquisa evidenciou que as atividades desenvolvidas pelos entrevistados nos departamentos a que estavam lotados eram, em sua maioria, rotineiras, como atendimento telefônico, recepção ao público, organização da agenda e controle de correspondência. Essas evidências contrariam o perfil de atuação desses profissionais no atual

mercado de trabalho, cujo foco, segundo Alves e Medeiros (2014), é a assessoria no processo de tomada de decisão (cogestão).

Apesar do foco de atuação dos entrevistados serem basicamente atividades de caráter rotineiro, todos eles têm consciência da importância do seu trabalho e sentem-se integrados aos processos de gestão do departamento a que pertencem, conforme apresentado no Quadro 3.

**Quadro 3:** Percepção dos sujeitos da pesquisa quanto às atividades que devem ser exercidas no âmbito dos processos de gestão

<b>Pergunta:</b> Conforme as atividades que exerce, você se considera como parte integrada aos processos e à gestão da instituição ou setor a qual trabalha?	
<b>Profissionais de secretariado entrevistados</b>	<b>Respostas</b>
A	O trabalho de secretaria é indispensável para o bom funcionamento de todo e qualquer setor, seja ele público ou privado, pois direciona todos os trabalhos envolvidos e ainda mantém o setor integrado as atividades do dia-a-dia.
B	Sim. Todas as atividades estão interligadas.
C	Sim, o secretário executivo é uma peça chave dentro das organizações, devido à flexibilidade do seu perfil, competências e atribuições.
D	Sim. A Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional atua diretamente com o acompanhamento da gestão das demais Pró-Reitorias e dos Campi. Nesse sentido, ao assessorar o Pró-Reitor mantenho contato direto com a gestão do IFPI de forma direta e indireta. Outro ponto relevante sobre isto, é que o executivo que assessoro sempre abre oportunidade para que os membros da equipe participem com sugestões sobre as questões relacionadas à gestão do setor e do próprio IFPI.
E	Sim, uma vez que o trabalho que desenvolvo colabora para o bom funcionamento do meu setor e, indiretamente, da instituição. As atividades são, pois, realizadas de forma sistêmica, demandando assim, conhecimento global do processo e comunicação com os vários setores envolvidos.

Fonte: Questionário aplicado aos secretários (2017).

As respostas dos sujeitos nos remetem ao entendimento de que fazer secretariado não é apenas operacionalizar, ou aplicar práticas de rotinas nos escritórios como já citado; pois, os profissionais de secretariado deveriam atuar como agentes catalisadores e facilitadores dos processos de comunicação, uma vez que a sua atuação exige maturidade emocional, perfil de gestor e capacidade de tomar decisões que facilitam a interação organizacional (DELIA; AMORIM; SITA, 2013). Segundo D'elia (2009) o secretário moderno faz a conexão nesse processo globalizado quando atua como ligação entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores, gerência informações, administra processos, prepara e organiza o “meio de campo” para que decisões sejam tomadas com qualidade.

Já segundo Lima (2017), o secretário precisa preocupar-se com o todo empresarial, ser produtivo e ter interesse com a qualidade de seus serviços prestados e com o lucro da empresa.

Isso exige preparação contínua. Ante o exposto, pediu-se aos entrevistados que citassem ações de formação profissional a serem desenvolvidas por eles a fim de melhorar a atuação dos mesmos no ambiente de trabalho. As respostas foram sintetizadas no Quadro 4.

**Quadro 4:** Ações de formação a serem desenvolvidas pelos sujeitos da pesquisa para a melhorias nas atividades por eles exercidas

<b>Pergunta:</b> Que ações de formação você pretende fazer para melhorar sua atuação no ambiente de trabalho?	
<b>Profissionais de secretariado entrevistados</b>	<b>Respostas</b>
A	Treinamentos para administrar melhor o tempo; Capacitação relacionada à organização de arquivos, bem como relativos à melhoria da qualidade na prestação de serviços e no atendimento.
B	Como minha formação é Letras, eu necessitaria participar de cursos que viessem a me preparar para o trabalho de secretariado, pois todo o conhecimento que tenho para o trabalho veio e vem de minhas leituras de textos da área, que julgo insuficiente para melhorar meu trabalho.
C	Profissionalismo, objetividade/foco, coragem para enfrentar situações inéditas, proatividade, criatividade.
D	Maior investimento em cursos de capacitação, tendo em vista que o profissional de secretariado precisa estar atualizado e bem preparado para as diversas situações que enfrenta no cotidiano.
E	Muitos mais cursos de aperfeiçoamento, incluindo LIBRAS.

**Fonte:** Questionário aplicado aos secretários (2016).

As respostas dos sujeitos nos remetem ao entendimento de que a obtenção de conhecimento engrandece e valoriza a carreira do profissional, maximiza sua visão e responsabilidades. Esse investimento em si próprio auxilia na conquista de novas posições. O conhecimento é a arma mais importante para um profissional conseguir derrotar os seus desafios. As habilidades adquiridas ao longo da vida profissional acrescentaram conhecimentos significativos e indispensáveis para sua ascensão. Contudo, percebe-se que foi necessário o acúmulo de experiências obtidas durante estágios e trabalhos posteriores como secretário.

Para Délia, Amorim e Sita (2013, p. 97), “o orgulho de ser profissional de secretariado deve ser uma bandeira ostentada por todos que fazem parte dessa área, pois somente dessa maneira teremos mais êxito em todos os nossos projetos e conseguiremos dar mais visibilidade à profissão tão importante no cenário corporativo”. Reforçando este pensamento, o Quadro 5 mostra a preocupação do profissional secretário respondente da pesquisa quanto à busca de conhecimento constante e aperfeiçoamento de suas atividades para maior reconhecimento de suas capacidades.

**Quadro 5 – Posicionamento dos sujeitos da pesquisa quanto à qualificação continuada**

<b>Perguntas:</b> Você já possui ou pretende ampliar seus conhecimentos através de uma pós-graduação e cursos especializados que venham agregar valor ao seu trabalho?	
<b>Profissionais de secretariado entrevistados</b>	<b>Respostas</b>
<b>A</b>	Sou pós-graduado, mas desejo fazer outros cursos
<b>B</b>	Estou cursando uma pós-graduação
<b>C</b>	Pretendo fazer em breve
<b>D</b>	Estou cursando uma pós-graduação
<b>E</b>	Sou pós-graduado, mas desejo fazer outros cursos

**Fonte:** Questionário aplicado aos secretários (2016).

Em análise aos dados apresentados na tabela acima, foi constatado que o nível de qualificação é adquirido através da capacitação prévia do profissional, de forma que estes procuram adequar-se ao mercado através de atualização constante na sua área de atuação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O perfil atual do profissional de secretariado exige uma postura aberta às inovações, sempre com a preocupação de obter novos conhecimentos, enriquecendo suas competências e tendo em vista que o conhecimento é a palavra chave no mundo contemporâneo. Por causa disso, este profissional vem ocupando cargos e galgando posições elevadas nas empresas em ritmo acelerado, despontando dentre as profissões que mais crescem no “ranking” mundial.

A análise das respostas permite-nos concluir que os profissionais de secretariado lotados na reitoria do Instituto Federal do Piauí (IFPI), não desenvolvem atividades típicas de gestores, pois assessoram a um setor, onde não lhes foi proporcionado função de liderança, tampouco participação nas decisões, impedindo-lhes de trabalhar em nível gerencial e estratégico. Apesar disso, entre as características observadas nos entrevistados destaca-se a preocupação com um constante aperfeiçoamento, percebida pelos cursos e especializações declarados nos quadros 4 e 5; e, visão macro do mercado de trabalho e da organização, constatado no quadro 3. Essas características, segundo a literatura, estão presentes no perfil exigido pelo atual mercado de trabalho.

A não atuação dos sujeitos da pesquisa como assessores no processo decisório no âmbito da reitoria do IFPI, portanto, não está relacionada à formação profissional e às características que os mesmos apresentam. Apesar do estudo não evidenciar, pelo fato do mesmo não ter sido estendido aos dirigentes da instituição, infere-se que aos sujeitos da pesquisa não é dada a oportunidade de atuação como gestores.

Para aprofundar a pesquisa, pode-se utilizar de diversas metodologias para profissionais inseridos em instituições variadas, melhorando a tese de que o profissional de secretariado consegue ser eficaz nas atividades de gestão, potencializando de forma positiva o acompanhamento de equipes e influenciando favoravelmente nos resultados das organizações.

## REFERÊNCIAS

- ALCANTARA, Lisandra dos Santos. **Secretariado: Origem e Evolução**. 2012. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/iniciacaoprofissional/artigos/20935/secretariado-origem-e-evolucao#!1>>. Acesso em: 14 abr. 2016.
- ALVES, Vanessa Silva; MEDEIROS, Loiva Maria Vidal. O sucesso profissional do secretário executivo através do uso de seu potencial criativo e inovador. **Secretariado Executivo em Revista**, v. 10, p. 45-58, 2014.
- BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; CIELO, Ivanete Daga. Gestão Organizacional e o Papel do Secretário Executivo. **Revista Expectativa**. v. 1. n.1. Paraná. Edunioeste. 2004.
- D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio (Ed.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. São Paulo: Ser Mais, 2013. 416 p.
- D'ELIA, Ednéa Garcia Neiva; SILVA, Maria Elizabeth. **As novas competências do profissional de secretariado** – 2. Ed. São Paulo: IOB, 2009.
- DUTRA, Taynara et al. INFLUÊNCIA DAS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS SOBRE AS ATIVIDADES SECRETARIAIS NA ENGIE BRASIL ENERGIA. **Anais do II Encontro de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo**, p. 137, 2017.
- FERREIRA, Francisca Daniele. **A atuação do secretário executivo no setor público: o caso da Universidade Federal do Ceará**. Dissertação – Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2011.
- FRATE, Flávia; DA SILVA, Tamires Lopes. Exigência do novo perfil profissional nas corporações: o intra-empendedor. **South American Development Society Journal**, v. 3, n. 09, p. 126, 2017.
- LAWDER, Viviane Gaspar Borges; WILLERS, Ednilse Maria. Atuação do bacharel em secretariado executivo em cargos com atribuições privativas a sua categoria profissional: estudo em uma empresa de grande porte do oeste do paraná. **Revista Expectativa**, [S.l.], v. 11, n. 11, p. 41 - 58, nov. 2012.
- LIMA, Maria Helena de Macêdo. **Técnicas Profissionais para Secretariado & Taquigrafia**. Teresina: Editora e Gráfica Halley, 2017. 300 p.
- Mercado. As dez carreiras de nível superior com maior expansão de vagas no Brasil. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br>>. Acesso em: 29 de agosto de 2013.

MOREIRA, Katia Denise; OLIVO, Luis Carlos Cancellier de. O Profissional de Secretariado Executivo como Mediador de Conflitos. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 3, n. 1, p.1-24, 2012. Disponível em:  
<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/62>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

NASCIMENTO, Erivaldo Pereira do. Pesquisa aplicada e interdisciplinaridade: da linguística ao secretariado. In DURANTE, Daniela Giaretta (Org). **A pesquisa em secretariado: cenário, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

NOGUEIRA, R.M.C.D.P.A.; OLIVEIRA, J.S.F.O. Profissionalismo e secretariado: história da consolidação da profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.4. n.2, p.01-24, 2013.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Samyra Goularte et al. Percepções sobre a comunicação interna em uma empresa de tecnologia e a atuação do profissional de secretário executivo nesse contexto. **Secretariado Executivo em Revista**, v. 13, p. 74-92, 2017.

RODRIGUES, Magda Tyska. O processo de trabalho da Secretária Executiva. In: CARVALHO, Antônio Pires. **Talentos brasileiros do secretariado executivo**. São Paulo, 2004.

SÁLA, J.S. (2008). Guia de fontes de informação para secretários executivos. Brasília, DF, Brasil. Disponível em:  
<[http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos\\_trabalhos\\_guia\\_secretariado\\_janeide.pdf](http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trabalhos_guia_secretariado_janeide.pdf)>.  
Acesso em: 01 jun. 2018.

VIEIRA, Maria Aparecida. **A função gerencial da Secretária Executiva**. Artigos. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/artigos/art78.htm>>. Acesso em: 01 jun. 2018.