



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

MANUELA VITÓRIA DE FREITAS
TAYNAN ALVES CAVALCANTI FONSECA

**O DESEMPENHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO
EXECUTIVO COMO GESTOR DE EQUIPE: UM ESTUDO NA UFPE**

Recife
2023

MANUELA VITÓRIA DE FREITAS
TAYNAN ALVESS CAVALCANTI FONSECA

**O DESEMPENHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO
EXECUTIVO COMO GESTOR DE EQUIPE: UM ESTUDO NA UFPE**

Artigo apresentado à Graduação em
Secretariado Executivo da Universidade
Federal de Pernambuco, como requisito
parcial para a obtenção do título de
Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof^ª. Simone Dias de Azevedo

Recife
2023

MANUELA VITÓRIA DE FREITAS
TAYNAN ALVES CAVALCANTI FONSECA

**O DESEMPENHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO
EXECUTIVO COMO GESTOR DE EQUIPE: UM ESTUDO NA UFPE**

Artigo apresentado à Graduação em
Secretariado Executivo da
Universidade Federal de
Pernambuco, como requisito parcial
para a obtenção do título de Bacharel
em Secretariado Executivo.

Aprovado em: 15/04/2023

BANCA EXAMINADORA

___ Profº. Me. Saulo Emmanuel Vieira Maciel
(Examinador Externo) Universidade Federal da
Paraíba

___ Profª. Drª. Geyza Davila Arruda
(Examinadora Interna) Universidade Federal de
Pernambuco

___ Profº. Simone Dias de Azevedo(Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Recife
2023

O DESEMPENHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO GESTOR DE EQUIPE: UM ESTUDO NA UFPE

Manuela Vitória de Freitas

Graduanda em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco - UFPE,
Recife/Pernambuco, Brasil
E-mail: manuela.vitoria@ufpe.br

Taynan Alves Cavalcanti Fonseca

Graduanda em Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco - UFPE,
Recife/Pernambuco, Brasil
E-mail: taynan.alves@ufpe.br

Simone Dias de Azevedo

Vice-coordenadora do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, Recife/Pernambuco, Brasil
E-mail: Simone.azevedo@ufpe.br

Resumo

Este trabalho teve como objetivo geral identificar como é o desempenho do profissional de Secretariado Executivo da UFPE como gestor de equipe. Sendo assim, a importância deste estudo está em compreender como ocorre a atuação desses profissionais na instituição em foco. Tal iniciativa justificou-se pela importância de contribuir literariamente para a área secretarial com ênfase na gestão como competência indispensável na prática profissional do secretariado, uma vez que vem alcançando significativos avanços em pesquisas nos últimos anos. Aliada a essas afirmações, foram utilizadas como principais fontes teóricas: Guimarães (1999), Roesch (2013), Vergara (2012), Araújo (2009) e Carvalho e Grisson (2002). A pesquisa foi classificada como quanti-qualitativa e realizado estudo de caso, cujos dados foram colhidos através de um questionário aplicado aos profissionais que possuem cargos de secretários executivos na UFPE, campus Recife. Os principais achados mostram que, apesar das dificuldades encontradas, o desempenho do secretário-gestor ocorre de maneira eficaz com o auxílio indispensável das técnicas e ferramentas secretariais, o que os tornam aptos para gerir equipes.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Gestão de Equipe. Desempenho. Técnicas Secretariais.

ABSTRACT

The general objective of this work was to identify the performance of the UFPE Executive Secretariat professional as a team manager. Therefore, the importance of this study lies in understanding how these professionals work in the institution in question. This initiative was justified by the importance of contributing literarily to the secretarial area with an emphasis

on management as an indispensable competence in the professional practice of the secretariat, since it has been achieving significant advances in research in recent years. Allied to these statements, the following main theoretical sources were used: Guimarães (1999), Roesch (2013), Vergara (2012), Araújo (2009) and Carvalho and Grisson (2002). The research was classified as quantitative and qualitative and a case study was carried out, whose data were collected through a questionnaire applied to professionals who hold positions of executive secretaries at UFPE, Recife campus. The main findings show that, despite the difficulties encountered, the performance of the secretary-manager occurs effectively with the indispensable help of secretarial techniques and tools, which make them able to manage teams.

Key-words: Executive Secretariat. Team Management. Performance. Secretarial Techniques.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o perfil do profissional de secretariado executivo tem passado por diversas transformações, deixando de executar apenas tarefas estritamente operacionais para assumir cargos mais elevados e realizar atividades estratégicas. No contexto atual, os secretários estão aptos para exercer quatro linhas de formação específica de acordo com a Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005, da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, a qual aborda em seu artigo 2º a afirmativa:

Os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem.

Dessa forma, infere-se que os secretários têm sólidos domínios para exercer a função de gestor, tendo em vista a sua base de formação. Sendo assim, o estudo em apreço tem como interesse analisar a atuação desses profissionais enquanto gestores de equipe, pois é uma competência que deve ser investigada a fim de agregar novos conhecimentos acerca desta temática para a área secretarial.

Nesse viés, a partir das informações supracitadas, esta pesquisa tem como objetivo geral identificar como é o desempenho do profissional de secretariado executivo da UFPE como gestor de equipe. Como elementos auxiliares para resolver o problema que norteia este trabalho foram elencados os seguintes objetivos específicos: a) levantar as principais dificuldades que os secretários encontram na gestão de equipe, b) identificar como os secretários executivos resolvem as dificuldades encontradas na sua atuação como gestor de equipe e c) elencar as

técnicas e ferramentas essenciais que auxiliam o desenvolvimento da gestão de equipe nas atividades secretariais.

Aliada aos objetivos, a relevância desta pesquisa científica justifica-se pela importância de contribuir literariamente para a área secretarial com ênfase na gestão como competência indispensável na prática profissional do secretariado, uma vez que vem alcançando significativos avanços em pesquisas nos últimos anos.

Além disso, é possível entender que segundo Lasta e Silva (2006, p. 6) “o secretário é um gestor, quem tem condições de exercer atividades técnicas, de liderança e, principalmente, consegue ser eficaz nas atividades de gestão.” Por isso, é inegável que a categoria deve se aprofundar no amplo campo de conhecimentos referentes à gestão de equipes na atuação dos secretários executivos a fim de serem melhor explorados por esses profissionais.

Quanto a esta pesquisa, segue o caráter quanti-qualitativa e busca compreender o desempenho do profissional de secretariado executivo como gestor de equipe.

Desse modo, este trabalho está dividido nas respectivas seções, a primeira está introdutória, na sequência apresenta-se o arcabouço teórico o qual fundamenta a pesquisa e está dividido em três partes e, em seguida, os procedimentos metodológicos. A quarta seção aborda os resultados da pesquisa e a análise, na quinta e última seção, externam-se as considerações finais e sugestões para estudos futuros, seguidas das referências.

Diante do exposto, o trabalho em apreço tem o seguinte problema de pesquisa: Como os secretários executivos têm atuado enquanto gestores de equipe na UFPE?

2. SECRETARIADO EXECUTIVO: ATUAÇÃO, DIFICULDADES, TÉCNICAS E FERRAMENTAS ESSENCIAIS

2.1 A atuação do secretário executivo na gestão de equipe e o seu desempenho frente a essa função

Hodiernamente, os secretários executivos têm assumido novas responsabilidades no que tange ao seu perfil enquanto profissional, sendo considerado como multifacetado capaz de exercer diferentes funções como a de gestor de equipe. Nesse sentido, percebe-se que esses profissionais assumem o

cargo de gestor, pois, de acordo com a sua área de atuação, estão aptos para gerir pessoas.

Segundo Sammartino, et al (2016):

O secretário como gestor possui muita responsabilidade, uma vez que necessita atingir os resultados esperados pela empresa, mesmo que tais resultados não sejam notados em curto prazo, envolvendo, mediando e promovendo o desenvolvimento próprio e de sua equipe.

Diante disso, frente à atuação do secretário executivo como gestor, notam-se responsabilidades consideradas primordiais para gerir uma equipe: comunicação assertiva, organização, delegação de tarefas, gerenciamento de conflitos e resolução de problemas. Por isso, mediante a essas prioridades, as funções administrativas de planejar, organizar, dirigir e controlar direcionam os gestores de equipes à eficiência e contribuem para o seu desempenho no exercício da sua função como gestor.

Por outro lado, é perceptível que existem fatores que interferem na conduta do secretário perante o gerenciamento da gestão de equipe, como a comunicação ineficiente e a sobrecarga de tarefas; sendo assim, conseqüentemente, podem afetar o seu desempenho. Entretanto, saber administrar esses desafios torna-se essencial, uma vez que dentro de suas competências o secretário possui diferentes habilidades para solucionar possíveis problemas.

Becker e Ceolin (2010) afirmam que: “O reconhecimento do secretário, como sendo um profissional capacitado para o nível gerencial, é dado a partir do momento em que passou a exercer as suas funções baseado nas etapas de gerenciamento.”

Portanto, percebe-se que o secretário como gestor de equipe apresenta conhecimentos técnicos, assim como habilidades e competências que corroboram para o seu desempenho. Todavia, se não forem administrados de forma eficiente e assertiva pode resultar em déficits na sua atuação.

2.2 As possíveis dificuldades enfrentadas pelos secretários executivos como gestores de equipe

O Secretário é o agente que, por diferentes cenários, desempenha tarefas gerenciais envolvendo atividades de um administrador, como gerenciar conflitos, analisar e resolver problemáticas, planejar, organizar e conduzir equipes, além de angariar a confiança de seus subordinados e também de seu executivo (VERGARA, 2012). Nesse viés, depreende-se que mediante a sua atuação como gestor de equipe,

os secretários deparam-se com algumas dificuldades que podem interferir no seu desempenho, caso não sejam administradas de forma eficiente.

Para Araújo (2009, p. 9), “O gestor aparentemente terá “[...] maior dificuldade nos relacionamentos internos sujeitos aos envolvimento típicos (simpatias, indiferenças, antipatias, conflitos etc.) de quem com ele convive no dia a dia [...]”.

Desse modo, é importante destacar pontos que podem dificultar o desempenho do secretário executivo como gestor de equipe, de acordo com a literatura:

- a) Individualismo - O conceito de "individualismo", está ligado a um conjunto de ideias e valores que posicionam o indivíduo particular no centro das atenções e tendem a atribuir a este indivíduo a possibilidade de realização pessoal, de forma independente daqueles que os circundam (DUMONT, 1985). Essa ideia, uma vez enraizada na mentalidade do profissional em secretariado, pode gerar barreiras na gestão envolvendo equipes.
- b) Barreiras comunicacionais - Para Torquato (2010), o insucesso do ato comunicativo deriva da falta de consonância entre os elementos que compõem o processo comunicativo. Com isso, entende-se que os ruídos de comunicação podem revelar desarmonia entre o secretário que atua como gestor e sua equipe de trabalho.
- c) Gerenciamento de conflitos - Segundo Schumacher, Portela e Borth (2013) os conflitos são uma realidade sempre presente nas relações humanas e de trabalho, e se originam de diversos fatores como a diversidade cultural dos indivíduos envolvidos, metas diferentes, personalidades diferentes, dentre outros. Contudo, é um papel desafiador para os gestores gerenciar esses conflitos, podendo escolher e implementar estratégias adequadas para tratar cada tipo de conflito e motivar os grupos a quebrar estereótipos.
- d) Delegar tarefas - Coates e Breeze (2000, p. 32) afirmam que “delegar tarefas importantes a seus funcionários é uma parte fundamental do desenvolvimento deles. Dá a eles a oportunidade de tomar iniciativas, desenvolver-se e aprender.” Logo, há discrepância no desenvolvimento da equipe em que o secretário gestor resiste à delegação de atividades. Entretanto, ressalta-se a importância da delegação de tarefas, tendo em vista os benefícios para a organização, bem como, para o gestor e a sua equipe, como o ganho de produtividade.
- e) Procrastinação - Dentre as diversas dificuldades encontradas na gestão do secretário, esse ponto revela principalmente a indisciplina. Lay (1997) apresenta

a procrastinação sob a visão da personalidade pode ser definida como uma escassez de conscienciosidade (traço que inclui características como autodisciplina, cumprimento de deveres e determinação).

2.3 As técnicas e ferramentas essenciais para auxiliar o desenvolvimento da gestão de equipe nas atividades secretariais.

Segundo Lasta e Silva (2006) o secretário executivo está inserido no contexto organizacional de maneira a exercer a função de gestor, contribuindo para o crescimento da empresa como um todo. No entanto, existem atributos que auxiliam os secretários a desempenharem a função de gestor: ter conhecimento técnico, espírito de liderança, capacidade para delegar funções, pensamento estratégico dentre outros. Sendo assim, pode-se afirmar que o perfil secretarial está alinhado com as exigências necessárias para a atuação de um gestor de equipe, tendo em vista que a gestão é uma competência característica da área secretarial.

Somado a isso, dentre as mais diversas técnicas secretariais, Antunes, Arruda e Sena (2018) destacam a administração do tempo, organização de reuniões, follow-up e agenda. Ademais, Siqueira (2003) mostra a comunicação e expressão, planejamento, administração, coordenação e gerenciamento de informações como técnicas do secretário executivo.

Logo, todos esses elementos são facilitadores que ressaltam a importância da utilização das técnicas secretariais como meios auxiliares no desenvolvimento da gestão de equipes. Diante disso, é fato que o Secretário Executivo, nos dias atuais, necessita intensificar a busca por ferramentas no exercício da profissão.

Carvalho e Grisson (2002) elencam ferramentas, funções e habilidades que podem ser utilizadas por profissionais da área para gerir de maneira eficaz:

Atualmente, estas profissionais buscam ferramentas para administrar eficazmente o tempo; aplicam as funções gerenciais (planejamento, organização, controle e direção); dão ênfase ao relacionamento com os clientes (internos e externos); valorizam os princípios de um sistema de comunicação; possuem habilidade para o trabalho em equipe na busca de sinergia; resolvem problemas inerentes ao seu trabalho, melhorando a qualidade e a produtividade dos serviços; procuram obter uma visão geral da cultura da organização; conhecem e aplicam elementos de psicologia, cultivando a habilidade nas relações pessoais, ou seja, habilidade no trato das pessoas, respeitando suas diferenças individuais e as diversas situações que as envolvem; assim como habilidade e capacidade para perceber a necessidade constante de aperfeiçoamento profissional, acompanhando a evolução científica e tecnológica (CARVALHO e GRISSON, 2002, p. 452).

Além disso, consideram-se algumas ferramentas técnicas e comportamentais essenciais para auxiliar na gestão secretarial e consequentemente na atuação do Secretário Executivo como um gestor de equipe: gestão de pessoas, gestão de qualidade e gestão da informação, enquanto as ferramentas comportamentais destacam-se o conhecimento sobre liderança, motivação organizacional e a comunicação.

Nesse viés, percebe-se a importância em eleger profissionais de secretariado como gestores de equipes de excelência nas organizações, uma vez que são capazes de contribuir para o desenvolvimento da organização, sendo possível encontrarem em seu perfil as técnicas secretariais, que são meios auxiliares para desempenhar o cargo de gestão de equipe de forma satisfatória.

Diante do exposto, este trabalho apresenta as seguintes hipóteses de pesquisa:

1. Os secretários julgam estar aptos para gerir equipes.
2. Os secretários executivos encontram dificuldades na sua atuação como gestores de equipes.
3. As técnicas e ferramentas secretariais são vetores primordiais para o desempenho do secretário–gestor.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada para realizar este estudo classifica-se como pesquisa qualitativa que, de acordo com Del-Masso, Cotta e Santos (2014), corresponde à dedicação ao conhecimento com o objetivo de interpretar, mediante análise de conteúdo, o contexto do objeto que está sendo pesquisado. Também foi aplicado o modelo de pesquisa quantitativa que, segundo Souza, Maier e Maçaneiro (2013) “deriva do positivismo e defende a análise da realidade social de forma objetiva, apresentando os resultados por meio de interpretações mensuráveis.” No entanto, optou-se pelo método qualitativo como instrumento mais abrangente da pesquisa.

Diante disso, foi realizado o delineamento da pesquisa baseado na tabela de Roesch (2013) que consiste em uma pesquisa-diagnóstico: a qual tem como intuito explorar o ambiente, além de levantar e definir problemas. Somado a isso, Moreira, Souza e Silveira (2009), afirmam que: a pesquisa-diagnóstico no contexto organizacional tem como objetivo analisar o contexto do trabalho identificando as

dificuldades presentes para atingir o que é esperado tanto pela empresa quanto pelos colaboradores.

. Na abordagem qualitativa seguiu-se o método de delineamento onde realizou-se um estudo de caso, e a técnica de análise aplicou-se a análise de conteúdo. Enquanto, a pesquisa quantitativa, o seu método de delineamento optou-se pela pesquisa exploratória, posteriormente a técnica de coleta a qual consistiu na aplicação de questionários e, por fim, fez-se a técnica de análise estatística básica, isto é, frequência.

O estudo de caso se deu através da aplicação de questionário que, segundo Roesch (2013, p. 142), “é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa”, sendo realizado com os profissionais que possuem cargos de secretários executivos na UFPE, campus Recife. No questionário foram elaboradas 13 perguntas e, em seguida, foi enviado eletronicamente via e-mail para esse público em específico. O universo da pesquisa teve um total de 56 secretários executivos, enquanto a amostra correspondeu a aproximadamente (46%), ou seja, um total de 26 profissionais responderam o questionário.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção apresentam-se os resultados acerca da pesquisa feita através de um questionário aplicado aos profissionais aptos para contribuir com o estudo, a fim de identificar como é de fato o desempenho do secretário-gestor na UFPE.

A pesquisa foi realizada com 56 profissionais da UFPE, campus Recife, que possuem cargos de secretários executivos. Desse quantitativo obteve-se 26 respostas, o que corresponde a aproximadamente (46%) do universo total. Os resultados mostram que (80,8%) dos que responderam à pesquisa são do gênero feminino e (19,2%) do gênero masculino e que as suas idades variam, mas prevaleceu a faixa etária de 38 a 42 anos com aproximadamente (43%) das respostas. Ademais, 3 profissionais participaram apenas respondendo que não poderiam contribuir, pois não se enquadraram no perfil da pesquisa.

Com relação a sua formação, 66,7% responderam que possuem graduação em secretariado executivo, enquanto (33,3%) não possuem formação na área. Sendo assim, notou-se que os cargos secretariais são ocupados por profissionais concursados que possuem formação em secretariado executivo ou não.

A porcentagem do primeiro questionamento da pesquisa relacionado ao gênero do participante mostra que cerca de (80,8%) se consideram do grupo feminino enquanto (19,2%) são masculinos. Desse grupo, cerca de (66,7%) possuem graduação no curso de Secretariado Executivo. Essa informação reitera que a figura feminina, desde a segunda guerra mundial, ainda é mais presente no Secretariado. A visão engessada da secretária essencialmente de gênero feminino pode ser um fator que inibe os demais grupos sociais a ingressarem na área, sendo uma barreira no efeito inclusivo da categoria.

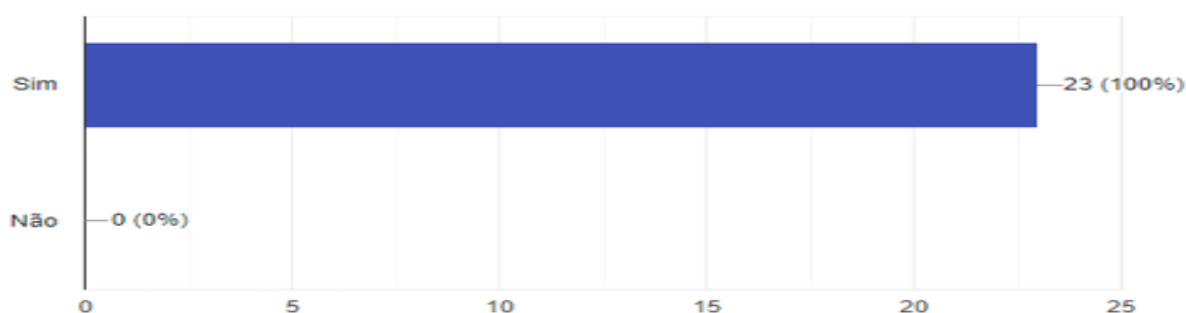
Em seguida; a pesquisa focalizou aspectos pertinentes à atuação dos secretários executivos como gestores de equipes, sendo assim, obteve-se as seguintes respostas:

Em relação à atuação dos secretários frente à função de gestor de equipe, inferiu-se que é excelente de acordo com a sua visão macro das atividades e a sua formação acadêmica; é um profissional que possui o conhecimento global da organização, o que pode ser repassado para a equipe de forma assertiva para o envolvimento das tarefas e a minimização de conflitos internos facilitando a congruência e o dinamismo grupal.

Os profissionais também foram questionados acerca de suas concepções em relação ao secretário executivo como um agente apto ou não para assumir cargos de gestão, levando em consideração a formação acadêmica do secretariado. E, mesmo diante das dificuldades encontradas, em resposta unânime, o gráfico 1 mostra que cerca de 100% dos participantes da pesquisa se consideram completamente capazes de desenvolver o cargo de gestão referente às equipes, pois possuem conhecimentos técnicos, habilidades e competências diversificadas.

Gráfico 1: O Secretário Executivo está apto para assumir os cargos de gestão.

Figura 1: O Secretário Executivo está apto para assumir cargos de gestão.



Nota: Gráfico extraído do google forms.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Outro questionamento levantado na pesquisa foi relacionado à importância das organizações elegerem secretários como gestores de equipe. Os profissionais abordaram que o conhecimento técnico e a habilidade em lidar com pessoas são exemplos que fazem do profissional em secretariado um agente preparado para lidar com diversas situações tendo em vista principalmente sua formação acadêmica.

Somado a isso, o secretário, por conhecer a cultura organizacional do local onde está inserido, consegue delegar de forma a evitar os vícios na organização. Segundo os resultados, também, os participantes acreditam ser fundamentais para uma efetiva gestão de recursos humanos e possuem grande capacidade de articulação. Sendo assim, a visão dos secretários revela que eles buscam estar atentos aos processos e funcionamento do setor, pois estão numa função estratégica entre chefe e equipe o que os tornam mediadores de suma importância.

Frente a essas questões, buscou-se entender como se dá a cooperação entre o gestor e a sua equipe, tendo em vista que gerir pessoas é uma tarefa que demanda muitas responsabilidades. Sendo assim, identificou-se que a cooperação se dá através do diálogo, a fim de manter uma relação de transparência, confiança e compromisso entre o gestor e a equipe. Ademais, preza-se por uma gestão participativa na qual todos tenham voz e visibilidade, a fim de que todos possam se sentir úteis e reconhecidos por suas habilidades.

A pesquisa também buscou entender quais as principais responsabilidades desenvolvidas por um secretário na função de gestor de equipe. Responder pelo cumprimento das metas, atribuição de tarefas, análise e resolução de problemas, gestão do tempo, gestão da comunicação, administrar as relações humanas, delegação de tarefas, motivar, coordenar e mostrar resultados.

Além disso, a gestão de pessoas, planejar, organizar, controlar, ou seja, as quatro funções administrativas, também presidir reuniões, observar se as demandas solicitadas estão sendo realizadas e reuniões periódicas, a fim de solucionar problemas e antever questões futuras, são consideradas responsabilidades essenciais no cotidiano desses profissionais. Portanto, essas foram as questões mais abordadas pelos respondentes.

Os participantes elencaram como fatores que mais contribuem para a atuação dos profissionais de secretariado como gestores de equipe, o preparo técnico e as competências individuais, organização, comunicação, amplo conhecimento da instituição, habilidades como gestão de tarefas e gestão do tempo. Também foram

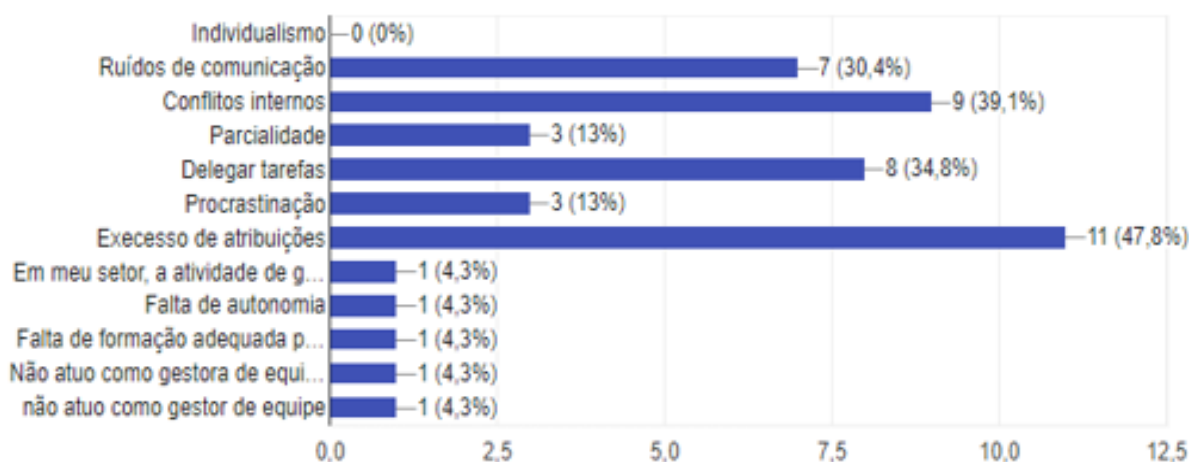
elencadas a importância de manter-se constantemente atualizados, possuir especializações específicas na área de gestão, empatia e comprometimento com prazos. Por fim, ser dinâmico, proativo, ter visão estratégica, liderança, administração de informações por meio de pensamento crítico, responsabilidade e controle emocional.

Os participantes da pesquisa responderam acerca das principais dificuldades enfrentadas durante a gestão de equipes, e os resultados mostram que a maioria de 47,8% dos secretários executivos precisam lidar com o excesso de atribuições.

Além disso, no gráfico 2 os conflitos internos (39,1%), delegação de tarefas (34,8%), ruídos de comunicação (30,4%), parcialidade (13,0%), procrastinação (13,0%) foram considerados como problemas centrais encontrados na atuação do secretário-gestor.

Gráfico 2: As dificuldades comumente enfrentadas no desempenho dos Secretários Executivos como gestores de equipes.

Figura 2: As dificuldades comumente enfrentadas no desempenho dos secretários executivos como gestores de equipes.



Nota: Gráfico extraído do google forms.

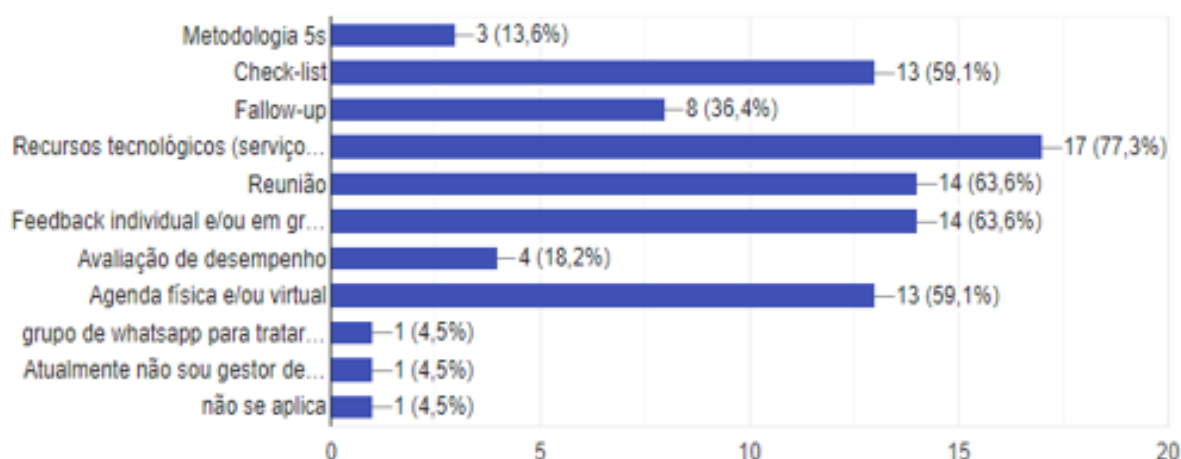
Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Em continuidade à questão anterior buscou entender como os secretários executivos resolvem as dificuldades encontradas na gestão de equipes. Com isso, identificou-se que esses profissionais preferem optar pela comunicação através do diálogo, partilhar informações, reuniões periódicas para esclarecimento, enfatizar a descrição dos procedimentos adotados pelo setor, manter relações amistosas e boa interação com a equipe.

Com isso, entende-se que é inegável o uso das técnicas e ferramentas secretariais para a atuação dos secretários executivos da UFPE. Devido a essa importância, revelou-se por meio da pesquisa que os recursos tecnológicos (77,3%), o feedback individual e/ou em grupo (63,6%), e a agenda física e/ou virtual (59,1%), a reunião (63,6%), *check-list* (59,1%), são os meios que mais contribuem para atuação do secretário executivo como gestor de equipes. Por outro lado, o *follow-up* (36,4%), a avaliação de desempenho (18,2%) e a metodologia 5s (13,6%) também são técnicas e ferramentas auxiliares para o cumprimento das atividades secretariais.

Gráfico 3: As principais técnicas e ferramentas secretariais que contribuem para a atuação dos secretários como gestores de equipes.

Figura 3: As principais técnicas e ferramentas secretariais que contribuem para a atuação dos secretários como gestores de equipes



Nota: Gráfico extraído do google forms.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Diante dos fatos expostos, conclui-se que as autoras encontraram dificuldade para obter retorno após o envio do questionário para os profissionais que possuem cargos de secretários executivos na UFPE, uma vez que alguns profissionais aptos para participarem da pesquisa não responderam o questionário, mesmo mediante ligações, comunicação via e-mail, explicando a relevância da pesquisa e sua finalidade, obrigando a equipe envolvida a trabalhar apenas com as respostas que chegaram.

Com isso, em linhas gerais, pode-se afirmar que as hipóteses foram confirmadas, uma vez que, apesar das dificuldades encontradas, o desempenho dos

secretários executivos ocorre de maneira eficaz, com o auxílio indispensável das técnicas e ferramentas secretariais, o que os tornam aptos para gerir equipes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve por objetivo identificar como é o desempenho do profissional de secretariado executivo da UFPE como gestor de equipe. Após as análises realizadas pode-se perceber que o desempenho desses profissionais ocorre de forma eficaz, além disso, evidenciou-se que existem técnicas e ferramentas secretarias como recursos tecnológicos (serviços de email, rede intranet, sistema de gerenciamento e etc) que corroboram para a atuação dos secretários frente à função de gestor. Ademais, de forma geral, a cooperação entre secretário-gestor e sua equipe flui de forma satisfatória, buscando focar em uma gestão participativa.

Além disso, foi possível notar que mediante a sua formação acadêmica, bem como o seu campo de conhecimento, habilidades e competências, os secretários estão aptos para assumir cargos de gestão e consequentemente gerir equipes. Sendo assim, é fundamental que as organizações elejam profissionais de secretariado como gestores de equipes, tendo em vista o quanto eles irão agregar positivamente para o sucesso e crescimento organizacional de uma empresa.

O estudo possibilitou conhecer como ocorre o desempenho do secretário executivo na instituição em foco. Foi constatado que, mesmo não possuindo a formação em secretariado, esses profissionais precisam dominar essas ferramentas na sua atuação secretarial.

Nesse estudo, observou-se que existem alguns profissionais que assumem o cargo de secretário executivo, mas não possuem formação acadêmica em Secretariado. Dentre as 24 pessoas questionadas, apenas 15 possuem graduação na área secretarial. Por isso, este artigo sugere essa informação como temática a ser explorada em futuras pesquisas com o objetivo de investigar os motivos que levam os secretários executivos a seguirem áreas distintas de sua formação.

6 REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luís César G. de. **Organização Sistemas e Métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BARROS, Leonardo. 5 erros na gestão de pessoas que podem prejudicar a produtividade no trabalho. **Tangerino by sólides**, 2021. Disponível em: <https://tangerino.com.br/blog/erros-na-gestao-de-pessoas-que-prejudicam-a-produtividade-no-trabalho>. Acesso em: 16 fev. 2023.

BECKER, Graciele; CEOLIN, Jamara. Gestão secretarial - uma nova visão de assessoramento nas organizações. **Secretariado Executivo em Revist@**, [s.l.], 2011. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2100>. Acesso em: 21 fev.2023.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Básica. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005**.Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em 14 fev. 2023.

CALDAS, Joanes Barros; SANTOS, Maria Fabiana Silva. As ferramentas da prática da gestão secretarial utilizadas pelos profissionais de secretariado executivo egressos da universidade do Estado do Pará. **SECRETARIADO EXECUTIVO EM REVIST@**, PASSO FUNDO, n. 8, p. 62-74, 2012. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/3026>. Acesso em: 24 ago. 2022.

CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller. **Manual de secretariado executivo**. São Paulo: Difusão Cultural do Livro Ltda, 2002.

COATES, Jonathan; BREEZE, Claire. **Delegar tarefas com segurança**: ganhando tempo para o mais importante; preparando pessoas; atribuindo e avaliando funções. Tradução de M.Lúcia Leite Rosa. São Paulo: Nobel, 2000.

CONHEÇA 6 habilidades de gestor essenciais para o sucesso. **UNINTER**, 2019. Disponível em: <https://deolhonofuturo.uninter.com/habilidades-de-gestor/>. Acesso em: 8 ago. 2022.

DEL-MASSO, Maria Candida Soares; COTTA, Maria Amélia de Castro; SANTOS, Marisa Aparecida Pereira. Ética em pesquisa científica: conceitos e finalidades. UNESP, 2014. Disponível em: https://acervodigital.unesp.br/bitstream/unesp/155306/1/unesp-nead_reei1_ei_d04_texto2.pdf. Acesso em: 26 set. 2022.

DUMONT, Louis. **O Individualismo**: Uma Perspectiva Antropológica da Ideologia Moderna. Rio de Janeiro: Rocco, 1985.

GUIMARÃES, M. E. O livro azul da secretária moderna. 16a ed. São Paulo: Érica, 1999.

LASTA, Adriane; SILVA, Alexandra. da. O secretário executivo e a função de gestão. **UNIFAP**, [s.l.]. Disponível em: _

<https://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/10-Secretario-executivo-e-a-gest%25C3%25A3o-na-organiza%25C3%25A7%25C3%25A3o.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2022.

LAY, Clary. H. **Explicando traços de ordem inferior por meio de fatores de ordem superior**: o caso da procrastinação do traço, conscienciosidade e o dilema da especificidade. 4. ed. [s.l.]: Jornal Europeu de Personalidade, v. 11, p. 267-278, 1997.

MARTINS, Julia. Dez coisas que os grandes líderes de equipe fazem. **Asana**, 2020. Disponível em: <https://asana.com/pt/resources/team-lead>. Acesso em: 17 fev. 2023.

MOREIRA, Elen Gongora; SOUZA, Ana Paula Teté de; SILVEIRA, Bruna de Souza. PESQUISA DIAGNÓSTICA COMO PARTE INTEGRANTE DA ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO. **Revista terra e cultura**, [s.l.], n. 48 - 49, 2009. Disponível em: <http://periodicos.unifil.br/index.php/Revistateste/article/view/363/307>. Acesso em: 13 mar. 2023.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SAMMARTINO, Jhenifer da Silva; SOUZA, Viviane De Oliveira; FERREIRA, Edigelson Menezes; ROCKENMEYER, Adenauer; MATA, Magali Amorim. Gestão e Liderança Secretarial no Cenário Organizacional Brasileiro: Uma Análise da Atuação a Partir da Chegada das Multinacionais nos Anos de 1950. **SEGeT**, [s.l.]. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/14324392.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2023.

SCHUMACHER, Alexandre José; PORTELA, Keyla Christina Almeida; BORTH, Marcelo Rafael. **Ferramentas do Secretário Executivo**. 2. ed. Cuiabá, MT: Dos Autores, 2013.

SIQUEIRA, Márcia Cristina Moraes de. Técnicas Secretariais: Reinvenção ou Adequação. **FENASSEC**, 2003. Disponível em: https://fenassec.com.br/site/c_artigos_perfil_tecnicas_secretarias_reinvencao_o_u_adequacao.html. Acesso em: 22 fev. 2023.

SOARES Marcelo. Conceito de administração. **Professor Marcelo Soares**, 2020. Disponível em: <https://www.profmarcelosoares.com.br/conceito-administracao#:~:text=Chiavenato%2C%20de%20outra%20maneira%2C%20afirma,%2C%20organiza%C3%A7%C3%A3o%2C%20dire%C3%A7%C3%A3o%20e%20controle>. Acesso em: 15 fev. 2023.

SOUZA, Anny Piera; MAIER, Charlaïne; MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. Diagnóstico da Gestão do Conhecimento nas Atividades Secretariais. **Revista Expectativa**, [s.l.], v. 12, n. 12, p. 77 - 100, 2013. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7551/6142>. Acesso em: 13 mar. 2023.

TORQUATO, F. Gaudêncio. **Cultura, poder, comunicação e imagem**: fundamentos da nova empresa. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 1986.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas S.A, 2012.

ZAMPIER, Maika Bueque; CLERICUZI, Adriana Zenaide; ADELINO, Francisca Janete da Silva; ARRUDA, Alberto Santos; SANTIAGO, Cibelle da Silva (orgs). Secretariado Executivo na UFPB: 10 anos construindo identidade intelectual. In: ANTUNES, Chussy Karlla Souza; ARRUDA, Alberto Santos; SENA, Janayna Lima Nascimento de. **Técnicas Secretariais**: Um Estudo nos Subsistemas Secretariais. Mamanguape: Gráfica Editora FeF, 2018. p. 16 - 43.