

A CONTRIBUIÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO DESENVOLVIMENTO DA CULTURA ORGANIZACIONAL *

Luís Carlos Gomyde*
Derson da Silva Lopes Junior†

RESUMO

Os gestores atuais possui uma gama de afazeres nas organizações, onde buscam sempre atingir os objetivos estratégicos das empresas. Cada vez mais observamos diretores sempre ocupados em poder influenciar os liderados a participarem da cultura organizacional das empresas, a fazer com que todos da organização possam caminhar no mesmo sentido e assim alcançar os objetivos traçados. Ter ao seu lado diretamente coordenadores eficientes em propagar suas ideias não é o bastante, uma vez que em seu contato diário se mostra mais que necessário o profissional que acaba por repassar esta filosofia mais fortemente ao seu lado, ou seja, o Secretário. O Secretariado Executivo pode fazer este elo entre o gestor e a equipe, podendo ou não influenciar na cultura desta organização através da comunicação eficiente e gerenciando conflitos.

A proposta deste trabalho é apresentar possíveis interferências do profissional na gestão do líder como forma de contribuição para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho produtivo cercado de hábitos, comportamentos, crenças, valores éticos, morais e políticos, repassando estes valores para toda a empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Cultura, Secretariado Executivo, Organização.

* Artigo apresentado para conclusão do Curso de Pós-graduação em MBA Executivo em Liderança e Gestão Organizacional

* Pós-Graduando do Curso de MBA Executivo em Liderança e Gestão Organizacional na UNISUL – E-mail: luisgomyde@hotmail.com

† Professor Msc. na UNISUL Orientador do trabalho. E-mail: derson.lopes@franklincovey.com.br

ABSTRACT

Current managers have a range of tasks in organizations, where they always seek to achieve the strategic objectives of companies. Increasingly, we are looking for directors who are always busy in influencing those who are being led to participate in the organizational culture of companies, to enable everyone in the organization to walk in the same direction and thus achieve the goals set. Having efficient coordinators at your side to propagate your ideas is not enough, since in your daily contact you see yourself as more necessary than the professional who ends up passing on this philosophy more strongly to his side, that is, the secretary. The executive secretariat can make this link between the manager and the team, and may or may not influence the culture of this organization through efficient communication and conflict management.

The proposal of this work is to present possible interferences of the professional in the management of the leader as a contribution to the development of a productive work environment surrounded by habits, behaviors, beliefs, ethical, moral and political values, passing on these values to the whole company.

KEY WORDS: Culture, Executive Secretariat, Organization.

1. INTRODUÇÃO

O objetivo do artigo é analisar o poder de influência do profissional de Secretariado no ambiente organizacional, identificar os papéis deste profissional, avaliar as habilidades para gerenciar conflitos e considerar sua atuação nos processos de comunicação com foco na qualidade.

Inicialmente busca-se o conceito de cultura e organização, processo de aprendizagem e compartilhamento de valores inerentes da convivência interna. Sequencialmente o artigo apresenta o profissional de Secretariado dentro deste contexto destacando os papéis que exercem nas organizações, as competências para intermediar os conflitos e o poder de influência do profissional nas tomadas de decisões. Para o estudo foi utilizado a capital da Bahia (Salvador) sendo a população da pesquisa, a amostra deste universo foram 50(cinquenta) gestores (gerentes, diretores e presidentes), que tenham mais de 5(cinco) anos no cargo na organização do seguimento de comércio e serviços e com 150(cento e cinquenta) ou mais empregados na empresa, estas organizações foram selecionadas no cadastro do Serviço Social do Comercio (SESC), local de trabalho deste pesquisador. Aplicaram-se questionários, os quais foram distribuídos por e-mail ou entregues em mãos para os gestores.

O comportamento e as competências desenvolvidas por um Secretário Executivo afetam direta e indiretamente no desenvolvimento da cultura, que por sua vez acabam beneficiando estes profissionais e favorecendo o desenvolvimento da organização.

Segundo Mata (2009), o atual Secretário Executivo personifica um agente de conexão, atuando como interface entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores, gerenciando informações, administrando procedimentos de trabalho, preparando e organizando processos, para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade e foco em resultados.

Este trabalho foi motivado pelas experiências profissionais vividas no ambiente de trabalho, diante de algumas habilidades executadas pelo Secretário como gerenciador de conflitos e agente facilitador nas comunicações entre os colaboradores como um todo na organização.

Vale salientar que este profissional pode ser o elo entre o gestor e a empresa, fazendo com que suas estratégias sejam explanadas a todos de uma forma única e

totalmente profissional, auxiliando com isto a implantação da cultura da empresa, seja esta positiva ou negativa.

Enraizar uma cultura organizacional em uma empresa não é uma tarefa fácil, pois estamos lidando com diferenças enormes entre os funcionários e cada qual tem suas ambições pessoais e profissionais diferentes umas das outras, expectativas diversas e objetivos próprios para sua vida. Diante disto fazer com que a massa de trabalhadores possa adquirir uma mesma cultura se traduz principalmente em perseverança, afincado constante com a equipe de trabalho, processo realizado pelos gestores e diretores, Estes profissionais devem estar empenhados na proliferação a cultura para os companheiros, influenciando diretamente ou indiretamente em suas ações na organização.

Avaliar na organização a contribuição do secretariado pode ser um elo grandioso entre o gestor e os funcionários da empresa, pode ser evidente ou não a eficácia deste trabalhador onde constantemente representam de forma direta as decisões dos gestores, mostrando e influenciando caminhos a serem traçados dentro do planejamento da organização, nestas variáveis temos como pensar como o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir para o desenvolvimento da cultura organizacional na organização?

2. REVISÃO TEÓRICA

A lei de regulamentação da profissão de Secretariado Executivo apresenta nos seus artigos as atribuições do profissional além de expor quem de fato é considerado um(a) Secretário(a) Executivo, conforme lei nº 9261, de 10 de Janeiro de 1996, entende-se que:

“I – Secretariado Executivo:

O profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;

a) O portador que qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declaração de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art.4º desta lei”. (BRASIL, 1996).

Segundo (PRADELLA, 2010) O profissional de Secretariado Executivo é considerado como um profissional em constante evolução, e capaz de realizar seu trabalho com dinamismo e flexibilidade. O perfil do Secretário, antes restrito a técnicas e operações simplificadas, hoje engloba atribuições, competências e responsabilidades em nível gerencial, ampliando as possibilidades de atuação nas diferentes estruturas organizacionais.

(MEDEIROS, 2010) também defini Secretária como uma profissional que assessora o executivo, transmite-lhe informações e executa as tarefas que lhe são confiadas.

Assim, é possível afirmar que o profissional de Secretariado é uma profissão generalista, uma profissão que além de exigir habilidades genéricas, exige do indivíduo o conhecimento geral da organização.

2.1. Evolução do profissional de Secretariado

A origem da profissão vem da Idade Antiga, exercida por homens naquela época que denominava escribas, pessoas que cuidavam de assuntos e negócios confidenciais e educados na arte da escrita. (NATALENSE, 1998)

Com o desenvolvimento da sociedade, a integração entre países e pessoas estabelecida pela globalização e os avanços tecnológicos, a profissão de Secretariado se desenvolve refletindo na evolução do perfil.

Com a evolução do perfil profissional, mudanças curriculares são estimuladas a fim de transformar os cursos superiores em formadores de profissionais que, além do cumprimento das rotinas secretariais como organização de eventos, arquivística e etiqueta profissional, sejam capazes de compreender a organização e suas atitudes (BISCOLI E LOTTE; 2006 apud CARVALHO, 1998; MEDEIROS E HERNANDES, 1999)

É notável como o profissional precisa adequar as novas atribuições para manter-se no mercado globalizado, não basta exercer o conhecimento técnico, ter o conhecimento do ambiente que está inserido e como ele se desenvolve tornou-se primordial para manutenção da carreira. Para gerar bons resultados, é necessário conhecer bem o histórico da organização, as pessoas e entender como acontece seus processos de trabalhos e comunicação.

2.2. Conceito de Organização

“Uma organização é um conjunto de pessoas que atuam juntas em uma criteriosa divisão de trabalho para alcançar um propósito comum”. (CHIAVENATO, 2005). Neste conceito entende-se que a finalidade da organização é atingir um objetivo comum do coletivo. (MAXIMIANO, 2010), diz que uma organização é um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo (ou conjuntos de objetivos). Logo, esses recursos para serem utilizados a atingir um objetivo comum precisam ser administrados ou gerenciados por pessoas, daí se percebe o significado das pessoas dentro da organização, ou seja, a importância do seu papel. O conceito de organizações passou por evoluções, da organização como sistema fechado: a metáfora da máquina, logo em seguida para a organização como sistema aberto e adaptativo e por fim o grupo organizacional como ator social que constrói o ambiente onde atua (MOTTA; VASCONCELOS, 2002), observa a valorização do humano, as reais motivações pelas quais levaria o indivíduo a manter no ambiente organizacional.

2.3. Cultura Organizacional

Todo ser humano tem a necessidade de estar inserido em um grupo social, segundo a teoria sobre a hierarquia de necessidades de MASLOW (1943), porém

para integrar a um grupo é preciso entendê-lo, às vezes compartilhar os valores, hábitos e costumes, ou seja, adaptar a cultura desse grupo.

CHIAVENATO (2005), cita que a cultura de uma sociedade compreende os valores compartilhados, hábitos, usos e costumes, código de conduta, tradições e objetivos que são aprendidos das gerações mais velhas, impostas pelos membros atuais da sociedade e passadas sucessivamente para os novas gerações.

MAXIMIANO (2005) concorda como o conceito apresentado e afirma que todas as organizações desenvolvem uma cultura. A formação da mesma está relacionada ao processo de aprendizagem em resolver problemas, adaptar ao meio ambiente e da convivência interna.

BIANCHI apud SROUR (2011), também conceitua cultura organizacional associando a ideia do resultado da aprendizagem que é transmitida e partilhada tendo efeitos naturais e normais, estes efeitos serão facilmente identificáveis por indivíduos que não participarão do aprendizado.

A cultura organizacional exprime então a identidade da organização. É construída ao longo do tempo e serve de chave para distinguir diferentes coletividades. Aliás, as culturas organizacionais gritam de tão diversas que são quando ocorrem fusões, aquisições ou incorporações de empresas, sob o fogo cruzado da multiplicidade das maneiras de ser. Reagem também quando, sob o aguilhão da concorrência irrompe a necessidade inadiável de inovar a tecnologia, de alterar a forma de gerir, de adotar nova postura moral, de mudar o processo produtivo. Nesta hora, um “choque cultural” acontece, e seu refluxo desorienta os agentes, podendo paralisar o dia-a-dia das atividades. Explodem então agudas resistências, feito fraturas expostas pondo a nu os padrões culturais que os anos cristalizaram. (BIANCHI apud SROUR, 2011).

2.4. Cultura Organizacional e Secretariado Executivo

A Secretária tem uma visão global da cultura organizacional, pois ela está relacionada como toda a empresa. VAZ e DURANTE apud RODIGHERO e GRZYBOVSKI (2011) descrevem que o papel do Secretário Executivo está sendo revisto constantemente, visto que o profissional está diretamente envolvido nos processos de gestão da empresa, atuando em cargos de assessoria, direção, gerência, supervisão ou como encarregado administrativo de secretarias.

Neste contexto conhecer e adaptar a organização que esta inserida é primordial para a área secretarial, o profissional deve entender o proposito da empresa no mercado de trabalho e desenvolver competências para gerar resultados.

FLEURY (1996) ressalta que recuperar o momento de criação de uma organização e sua inserção no contexto político e econômico da época propicia o pano de fundo necessário para compreensão da natureza da organização, suas metas e objetivos.

O profissional de Secretariado atuando de forma estratégica tem um desafio que é gerenciar o conhecimento, as informações chegam por diversas formas precisam ser filtradas e aproveitadas de forma satisfatória com o conhecimento que trazem.

Outra atuação do profissional para a contribuição da cultura é quanto ao seu poder de influência, MAERKER (1999) reflete a condução da informação destacando que sempre haverá o risco de distorções ou interpretações incorretas que podem por tudo a perder causando prejuízos significativos ao líder e até ao próprio negócio.

Segundo CHIAVENATO,(2005) pela liderança uma pessoa influencia outras pessoas em função dos relacionamentos existentes. A influência significa uma transação interpessoal por meio da qual uma pessoa age no sentido de modificar ou provocar o comportamento de outra pessoa de maneira intencional. Sendo assim o profissional de Secretariado que desenvolve as habilidades de liderança com seu poder de influência de forma proativa, trará um retorno positivo tanto para organização quanto para ele mesmo.

MARKER,(1999), ainda ressalta que a função do(a) Secretário(a) consiste em fazer com que as coisas cheguem ao executivo da maneira mais clara possível. Ela é uma facilitadora de informação. Neste contexto CHIAVENATO, (2005) alerta para a importância da informação e como ela é conduzida, a mesma precisa chegar no destino correto para ter proveito.

A informação é fundamental para tomar decisões. É preciso que na outra ponta existam pessoas capazes de transformar rapidamente a informação em ações. (CHIAVENATO, 2005)

GIORNI, (2010) relata que nas organizações existem sempre conflitos entre os objetivos individuais e os objetivos organizacionais, ou seja, a sua cultura. Na medida em que as organizações pressionam para alcançar os seus objetivos, elas privam os indivíduos da satisfação de seus objetivos pessoais e vice-versa. A Secretária colabora na cultura como gerenciador de conflitos, segundo CHIAVENATO,(2005) a gestão de conflitos significa a administração das divergências e ainda ressalta que as pessoas nunca têm objetivos e interesses, sempre produzem alguma espécie de conflito. O profissional de Secretariado Executivo pode desenvolver

de forma proativa e estratégica a condução dos conflitos na organização, uma vez que este profissional está envolvido com todos os níveis hierárquicos da empresa.

3. METODOLOGIA

As fontes bibliográficas do presente estudo compreendem os seguintes tipos de documentos: livros, revistas, artigos, entrevistas, depoimentos e acesso à internet.

De natureza exploratória e qualitativa, a metodologia foi conduzida com o propósito de gerar os indicadores ou atributos para mensurar juntos aos gestores de empresas do ramo de comércio e serviços à influência da Secretária no meio organizacional, estes dados serão a base para a elaboração do instrumento de coleta de dados da segunda fase. A identificação das fontes foi iniciada por consulta a obras que abordam assuntos de maneira específica e abrangente (Mata 2009), o estudo de caso começou a ser desenvolvido após pesquisa bibliográfica do tema governança corporativa na empresa. Após a escolha do tema, o artigo foi direcionado para o âmbito do trabalho da Secretária Executiva, que acompanha diariamente o trabalho de presidentes, conselheiros e diretores de grandes empresas, uma forma evidente que este profissional agrega conhecimento e conseqüentemente detém grande influência na cultura organizacional.

Neste trabalho utilizou-se a pesquisa bibliográfica como fonte de conhecimento sobre o que já se escreveu sobre o tema ou se aproxima do tema escolhido na pesquisa científica, a fim de que a realidade pesquisada pudesse ser confrontada com outras realidades. A característica da pesquisa documental, de acordo com Marconi e Lakatos (2002), é que a fonte de coleta de dados, escritos ou não, está restrita a documentos, constituindo fontes primárias.

O método da pesquisa utilizado foi o de estudo etnográfico por levantamento (Survey), O método Survey para Mello (2013) “é um método de coleta de informações diretamente de pessoas a respeito de suas ideias, sentimentos, saúde, planos, crenças e de fundo social, educacional e financeiro”. O questionário foi aplicado da mesma forma a todos os informantes, a fim de comparar as diferenças entre as respostas dos vários presidentes, diretores e gerentes a fim de comparar as diferenças

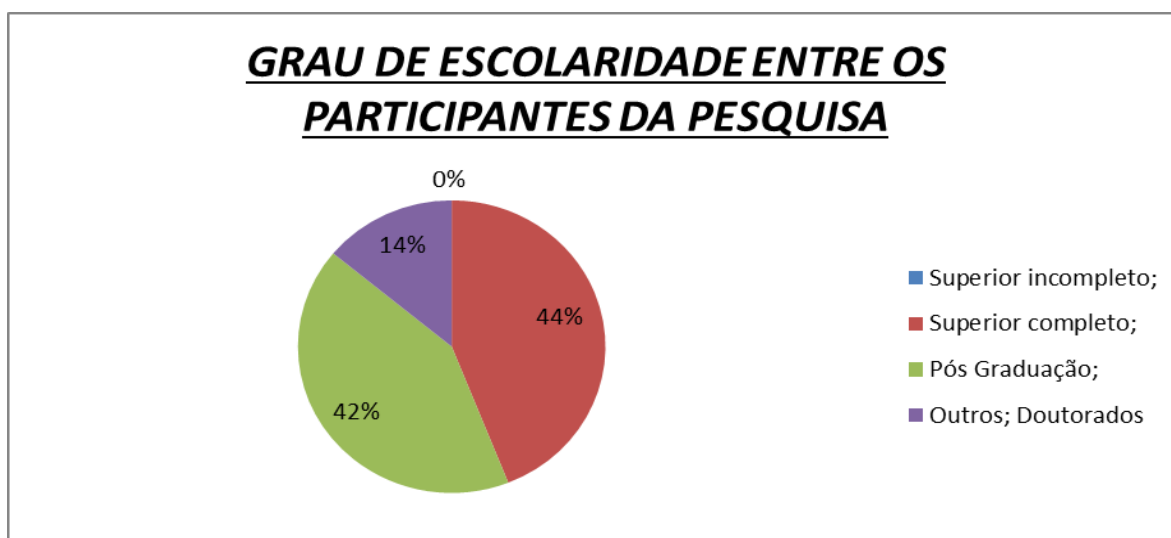
entre as respostas e de adquirir elementos efetivos sobre o tema proposto neste artigo.

Vergara (2007), explica que “população ou universo da pesquisa é considerado o conjunto de elementos selecionados de acordo com algum critério de representatividade que possuem características que serão objeto de estudo”.

No entendimento de Barbetta (2011, p. 15), “população é o conjunto de elementos para os quais desejamos que as nossas conclusões sejam válidas – o universo de nosso estudo. Uma parte desses elementos é dita uma amostra”. Portanto, o universo considerado nesta pesquisa refere-se aos gestores (Presidentes, diretores e gerentes) de organizações do ramo de comércio e serviço na cidade de Salvador – BA. Foram aplicados 50 questionários para os gestores onde responderam a 10 perguntas fechadas de múltipla escolha relacionadas ao tema do projeto “A influência do Secretariado na cultura organizacional da empresa” e qual seu impacto de replicar esta cultura e a informação ao restante da organização. Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, analisados e interpretados, de forma que o pesquisador não interfira neles, tendo como objetivo ao máximo a transparência das respostas adquiridas.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

Os resultados obtidos da pesquisa deram-se de forma espontânea, aplicados aos gestores através de questionários com 10 perguntas fechadas encaminhados via e-mail ou entregue em mãos aos profissionais. Foram aplicados para 50 executivos de Salvador, responsáveis por empresas do ramo comercial e de serviços. Todos os gestores responderam os questionários, onde obtivemos os seguintes resultados:



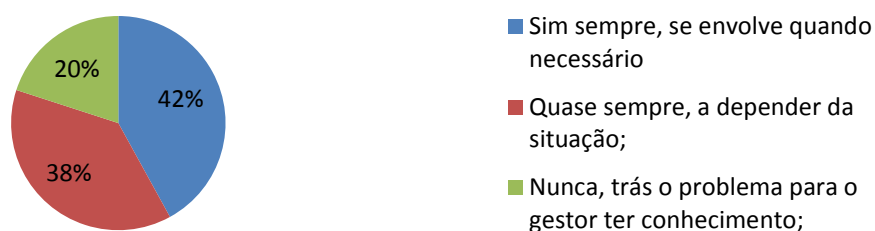
Em resposta aos questionários os gestores apresentaram que 100% dos profissionais detém graduação de nível superior completo, sendo 42% com pós-graduação e 14% com Doutorado. Não tivemos nenhum participante sem nível superior.

DIRETORES QUE POSSUEM SECRETÁRIA EXECUTIVA NA EMPRESA



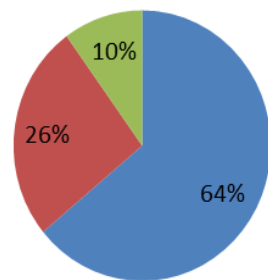
Todos os gestores responderam que em suas atividades na organização existe um profissional de Secretariado Executivo no auxílio de suas tarefas, sendo assim este dado mostra que a função do Secretariado Executivo em auxílio aos gestores da empresa é de suma importância no desenvolvimento de suas rotinas, assessorando as gerências e diretorias nas tomadas de decisões e nos planejamentos de ações internas e externas.

ENVOLVIMENTO DA SECRETARIA EXECUTIVA EM MINIMIZAR CONFLITOS ENTRE OS FUNCIONÁRIOS



Em resposta 80% dos gestores mostraram que a Secretária acaba por minimizar algum tipo de conflito entre os funcionários, um dado importante mostrado nas respostas uma vez que esta função acaba por ter influência juntos aos funcionários da organização, interferindo no bom relacionamento entre as áreas de coordenação ou operacional da empresa, primando pelo relacionamento interpessoal da equipe. Os outros 20% se mostrou que estes conflitos são basicamente administrados pelo gestor.

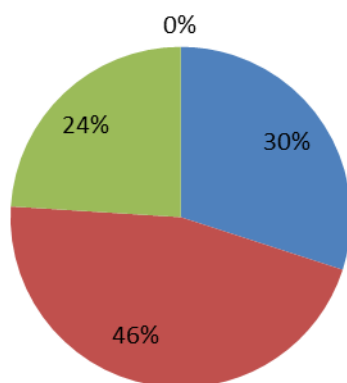
AUXILIO DA SECRETÁRIA EXECUTIVA NA COMUNICAÇÃO APROPRIADA ENTRE GESTOR E FUNCIONARIOS DA ORGANIZAÇÃO



- Sim sempre, se envolve quando necessário para melhorar a comunicação;
- Quase sempre, a depender da situação sugere pequenas mudanças;
- Nunca, apenas corrige o necessário.

90% dos gestores responderam que em algum momento a Secretária Executiva tem influência em colocar em linguagem apropriada aos funcionários para melhor entendimento da organização. Podemos avaliar através dos dados que é necessário uma comunicação mais apropriada aos colaboradores da empresa, buscando atingir a informação passada pelo gestor a um número maior de funcionários sem desviar a objetividade naquilo no que se deseja atingir, devido à proximidade com qualquer área ou nível hierárquico visando não somente transmitir informações, mas dar significado a mensagem passada pelo gestor.

VALORIZAÇÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL ENTRE OS FUNCIONÁRIOS



- Sim, buscamos sempre valorizar a cultura de nossa organização;
- Buscamos sempre enfatizar a cultura, mas temos alguns problemas em repassar aos funcionários;
- Temos muita dificuldade em conseguir implantar a cultura nos funcionários;
- Prefiro não opinar

24% responderam ter dificuldade em construir e divulgar a cultura organizacional, 46% enfatizam que buscam sempre implantar a cultura, mas encontram problemas em disseminar esta informação entre os colaboradores, e 30% responderam

que não existem problemas em aplicar a cultura organizacional na empresa. Os dados mostram o quanto uma cultura organizacional tem sua importância na construção da imagem da empresa, e a dificuldade em implementar a cultura entre os funcionários da organização.

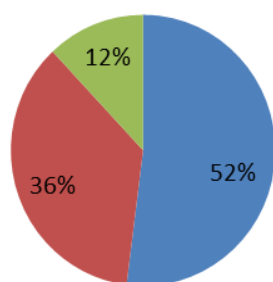


Mais da metade dos gestores acreditam que o Secretariado Executivo é capaz de repassar a cultura na empresa, 34% acreditam que em até certo ponto da comunicação a Secretária tem esta influência e que posteriormente o gestor pode implementar a cultura, 10% informaram que a Secretária não possui força o bastante para disseminar a cultura entre a organização. Neste dado passado pelos gestores fica evidenciados o quanto este profissional pode diretamente repassar a cultura da organização a todos os colaboradores, sua proximidade entre o gestor e as áreas operacionais facilita o entendimento entre o que a empresa pretende alcançar e como fazer para que esta informação chegue aos mais diferentes níveis da organização.



Entre os gestores que responderam os questionários e que possuem Secretárias são: 41% são diretores, 17% gerentes de departamentos e 42% presidentes de organizações, em todas as respostas tanto diretores quanto presidentes tem auxílio do profissional de Secretariado.

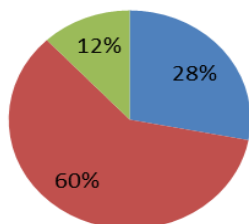
VISÃO DO GESTOR SOBRE O SECRETARIADO EXECUTIVO E A SUA INFLUÊNCIA NA CULTURA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA



- Sim, sempre influencia todos da organizações;
- Em ações específicas acaba por influenciar uma parte dos funcionários;
- Não, este profissional não detém influencia sobre os funcionários;
- Prefiro não opinar

Metades das respostas dos gestores afirmam que o Secretariado Executivo influencia a todos da organização potencializando a cultura organizacional na empresa, 36% acreditam que a Secretária acaba por influenciar em determinadas ações específicas, e uma menor parte dos gestores acredita que este profissional não tem influência sobre a cultura organizacional da empresa.

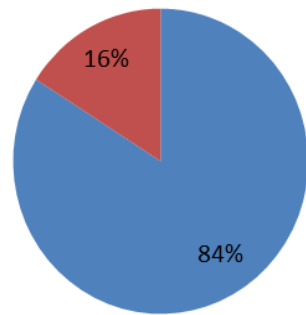
RELACIONAMENTO DO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO COM OS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA



- Muito próximo aos gestores de departamento
- Muito próximo aos níveis operacionais
- Apenas se relaciona com os diretores e presidentes

Sobre o relacionamento do profissional de Secretariado Executivo com os funcionários da organização, a maioria dos gestores 60% informa que existe um relacionamento próximo aos funcionários da organização de nível operacional e que 20% relacionamento direto com os chefes de departamento.

AUXILIO DA SECETÁRIA NA IMPLANTAÇÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL



- Sim auxilia nos meios de como repassar as informações
- Não pois esta é uma tarefa exclusiva do gestor sem intermediações de nenhum funcionário, a fim de não confundir a cultura a ser implantada na organização

A maioria dos gestores 84% tem afirmação que o Secretariado Executivo auxilia o gestor na implantação da cultura organizacional da empresa, podendo repassar este aprendizado e disseminando entre todos da organização a cultura da empresa.

CONCLUSÃO

A pesquisa bibliográfica sobre cultura organizacional mostra a importância das pessoas na organização, refletindo no profissional de Secretariado um agente de contribuição da cultura, pois se relaciona com toda a empresa. VAZ e DURANTE apud RODIGHERO e GRZYBOVSKI (2011) descrevem que o papel do Secretário Executivo está sendo revisto constantemente, uma vez que o profissional está diretamente envolvido nos processos de gestão, atuando em cargos de assessoria, direção, gerência, supervisão ou como encarregado administrativo de secretarias.

Nesse contexto, conhecer e se adaptar a organização que está inserida é primordial para a área secretarial. O profissional deve entender o propósito da empresa no mercado e desenvolver competências para gerar resultados.

FLEURY (1996) ressalta que recuperar o momento de criação de uma organização e sua inserção no contexto político e econômico da época propicia o pano de fundo necessário para compreensão da natureza da organização, suas metas e objetivos.

O profissional de Secretariado, atuando de forma estratégica, tem um desafio que é gerenciar o conhecimento, as informações que chegam por diversas formas e precisam ser filtradas e aproveitadas de forma satisfatória com o conhecimento que trazem.

É uma realidade a contribuição do profissional de Secretariado na organização para manter sua cultura, principalmente quando analisamos as respostas dos gestores que participaram da pesquisa. Porém, existem diversas funções complexas, que precisam ser trabalhadas a cada dia, inclusive o autoconhecimento e o reconhecimento como profissional. Entender o valor do seu papel na organização pode ser a chave das respostas sobre a contribuição no trabalho realizado. Este profissional precisa constantemente se qualificar para ser um mantenedor da cultura e gerar resultados significativos para o ambiente de trabalho.

Partindo das considerações apresentadas sobre cultura organizacional, o papel e as competências do profissional de Secretariado, são inegáveis que este profissional possui grande poder de influência no comportamento organizacional. Os avanços tecnológicos e a busca por profissionais cada vez mais capacitados exigem do profissional de Secretariado um desempenho do seu papel com competência, atuando como agente de mudança considerando os objetivos organizacionais; formando opiniões levando em conta os valores da empresa; agregando pessoas a fim de

evitar conflitos e trabalhando as relações interpessoais. É exigida do profissional a busca contínua por conhecimento, para assim desempenhar bem suas funções. O profissional deve entender que a importância do seu papel continuará crescendo e conseqüentemente as empresas buscarão profissionais com esse perfil, movimento que beneficiará os Secretários Executivos que desenvolverem adequadamente estas competências.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n.º 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de 12 setembro de 1985. Brasília, DF: Senado. Disponível em: < http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html >. Acesso em: dezembro 2012.

BIANCHI, Angela Rossett. **O papel do profissional de Secretariado para o desenvolvimento da cultura organizacional em um ambiente globalizado de fusões e aquisições**. ReFAE – Revista da Faculdade de Administração e Economia, São Paulo vol.3, n. 1, p. 94-120, 2011.

BISCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. **Reflexões teóricas sobre a importância da comunicação na profissão de Secretariado Executivo**. Revista Expectativa, Paraná, vol. 5, nº5, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2ª ed. Rio de Janeiro, Elsevier, 2005 pag 336.)

FLEURY, M. Teresa Lene. **Cultura e poder nas Organizações**. 2ª ed. São Paulo Atlas, 1996 pag24.

GIORNI, Solange. **A visão da cultura organizacional por profissionais de secretariado**. Disponível em:< <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-visao-da-cultura-organizacional-por-profissionais-de-secretariado/48721/>>, 2010. Acesso em: dezembro 2012.

MOREIRA, Denise Katia; OLIVIO, Luis Carlos Cancellier de. **O profissional de Secretariado Executivo como mediador de conflitos**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, vol.3, nº1 2012.

MOTTA, Fernando C. Prestes; Caldas, Miguel P. organizadores. **Cultura Organizacional e Cultura Brasileira**, São Paulo, Atlas 1997 pag16.

MEDEIROS, João Bosco e HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária – Técnicas de Trabalho**. São Paulo; Atlas, 2010 12ª edição.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 5ª ed. São Paulo:Atlas, 2005.

MAERKER, Stefi, **Secretária – Uma parceria de sucesso**, Gente, São Paulo, 1999

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise**, 2a. ed. São Paulo: Atlas, 1994, 2v., v.2.

NATALENSE, Liana. **A Secretaria do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

PRADELLA, Simone. **O profissional de secretariado alavancando a gestão por processos**. Disponível em: < <http://www.unisc.br/portal/pt/cursos/graduacao/secretariado-executivo/artigos.html> > Acesso em: dezembro 2012.

PARASURAMAN, A. **Marketing research**. 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, 1991.

SELLTIZ, Claire et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. 3a. ed. São Paulo: E.P.U., 1974.

VAZ, Caroline de Fátima Matiello, DURANTE, Daniela Giaretta. **Gestão do conhecimento secretarial e suas implicações para a organização**. **Secretariado Executivo em Revist@**, Rio Grande do Sul, vol 7, nº 49, 2011.