

CONTRIBUIÇÕES DA ATUAÇÃO SECRETARIAL PARA A PRODUTIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES**C. de M. P. Barros¹; T. da S. Cajado² & G. B. Alves³**

¹ Professora Assistente da Universidade Federal do Ceará. Doutoranda em Educação, pela Universidade Estadual do Ceará. Mestra em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, pela Universidade Federal do Ceará. Bacharel em Secretariado Executivo, pela Universidade Federal do Ceará. E-mail: conceicaoompb@ufc.br; ² Bacharel em Secretariado Executivo, pela Universidade Federal do Ceará. E-mail: tamiriscajado@hotmail.com; ³ Bacharel em Secretariado Executivo, pela Universidade Federal do Ceará. E-mail: geysianebenigno@gmail.com

Artigo submetido em Abril/2015 e aceito em Junho/2015

RESUMO

A atuação do profissional de Secretariado Executivo pode contribuir para a eficiência e eficácia organizacional por meio da produtividade, colaborando para o alcance dos objetivos e metas da empresa. Nessa perspectiva, este trabalho tem como objetivo analisar a atuação do secretário executivo como produtor no ambiente organizacional. Foi desenvolvido um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo qualitativa e descritiva. Para a coleta de informações utilizou-se a aplicação de um questionário com questões

objetivas. O universo de pesquisa foi composto por doze (12) profissionais secretários, observando-se alguns seguintes critérios de seleção. A análise dos resultados foi feita numa perspectiva qualitativa buscando o diálogo entre as respostas dos profissionais e a teoria sobre o tema em questão, por meio da análise de conteúdo. Após a interpretação dos dados, inferiu-se que a atuação de tal profissional emerge de forma relevante no que se referem às práticas das atividades durante o seu desenvolvimento.

PALAVRAS-CHAVE: Papéis Gerenciais. Produtividade Organizacional. Secretariado Executivo.

CONTRIBUTIONS OF THE SECRETARY DUTIES FOR THE ORGANIZATIONS PRODUCTIVITY**ABSTRACT**

The professionals Executive Secretariat can contribute to the efficiency and organizational effectiveness by productivity, helping to achieve the objectives and goals of the company. From this perspective, this study aims to analyze the performance of the executive secretary as a producer in the organizational environment. It was developed a literature survey and qualitative and descriptive field research. To collect information, we applied a questionnaire with objective questions. The universe of research was composed by twelve (12)

professional secretaries, observing some following selection criteria. This qualitative analysis of the results was made through the perspective seeking dialog between the responses of the professionals and the theory about the subject in question, by means of content analysis. After the interpretation of the data, we can infer that the performance of this professional emerges in a relevant way in which they relate to the practices of activities during its development.

KEYWORDS: Managerial Roles. Organizational productivity. Executive Secretariat.

INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado Executivo tem acompanhado as transformações da sociedade e das organizações contemporâneas. Estudos recentes têm discutido temas que abrangem a construção de conhecimento na área secretarial (HOELLER, 2006, SABINO; MARCHELLI, 2009, NASCIMENTO, 2012). Esse fato aponta para a busca de dados que contribuam para a consolidação da área. Concomitantemente, percebe-se a crescente demanda por profissionais secretários aptos para atuarem de forma dinâmica no mundo do trabalho suscitando debates acerca da sua atuação como gestor. Entretanto, a gestão secretarial necessita de um aprofundamento por meio de pesquisa teórica e empírica (SILVA; BARROS; BARBOSA, 2012).

A partir dessas reflexões busca-se responder ao seguinte questionamento: como o secretário executivo contribui para que os trabalhos desenvolvidos na organização sejam produtivos? O presente trabalho tem como objetivo geral analisar a atuação do secretário executivo como produtor no ambiente organizacional e como objetivos específicos: a) identificar as atividades relacionadas aos papéis gerenciais desenvolvidas na atuação do secretário executivo nas organizações; b) averiguar a preocupação dos profissionais com aspectos relacionados à saúde física nos processos de trabalho; c) analisar a contribuição desse profissional para a produtividade da organização.

Esta investigação é parte integrante de um projeto de pesquisa acerca dos fundamentos da Gestão Secretarial, desenvolvido no âmbito do Programa de Extensão cadastrado na Pró-Reitoria de Extensão da Universidade Federal do Ceará (UFC):

Núcleo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo (NEPES), que visa “incentivar a integração entre a extensão e a pesquisa científica e integrar docentes, discentes e servidores técnico-administrativos por meio de estudos, capacitação profissional, consultoria, pesquisas, eventos, cursos e serviços de extensão voltados ao Secretariado Executivo [...]” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2014, p. 3).

Para o alcance dos objetivos propostos foi realizada uma pesquisa de natureza qualitativa e descritiva. A investigação teve como teoria base as proposições de Quinn et al. (2003). Para a obtenção de informações empíricas, foi realizada uma pesquisa de campo.

A relevância desta investigação justifica-se pela necessidade de preenchimento de lacunas existentes no que se referem ao delineamento de aspectos relacionados à gestão secretarial, dentre os quais se destacam as atividades, as competências e os papéis gerenciais do secretário executivo. O desenvolvimento desta pesquisa pode oferecer subsídios para o aprofundamento do debate sobre o papel gerencial de produtor na atuação do secretário executivo e contribuir para as discussões de conceitos relativos à gestão secretarial.

2 OS PAPÉIS GERENCIAIS E A FUNÇÃO DE PRODUTOR NA ATUAÇÃO SECRETARIAL

As competências e os papéis gerenciais na atuação do secretário executivo têm sido objeto de estudo na área, relacionando-as ao conceito de gestão secretarial. O termo competência pode ser compreendido como “[...] uma palavra do senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa.” (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 184). Espera-se que o secretário gestor desenvolva habilidades e papéis gerenciais no exercício de sua profissão:

A gestão é um tema abrangente que vem ganhando espaço no meio secretarial. O profissional de Secretariado Executivo tem se desenvolvido e evoluído a ponto de não mais executar somente as atividades técnicas inerentes ao cargo. Têm-se profissionais executando as mais diversas atividades incluindo-se as atividades de gestão. Com base nisso, torna-se imperativo o estudo das competências gerenciais desses profissionais, no campo de atuação, partindo do princípio de que eles estão atuando como gestores (BARROS et al., 2013, p. 27).

Nesse contexto, para que atuem como gestor, seus atributos devem estar relacionados com os papéis exigidos pelas organizações. Estudos de Mintzberg (1986) denotam que os gerentes desempenham dez papéis, divididos em três categorias: papéis informacionais, papéis interpessoais e papéis de decisão. A Figura 1 apresenta uma síntese das atividades gerenciais desenvolvidas nesses papéis.

Figura 1- Papéis do executivo

PAPÉIS DO EXECUTIVO			
Autoridade formal e status	Papéis interpessoais	Papéis informacionais	Papéis decisoriais
	*Imagem do chefe *Líder *Contato	*Monitor *Disseminador *Porta-voz	*Empreendedor *Manipulador de distúrbios *Alocador de recursos *Negociador
⇒	⇒	⇒	

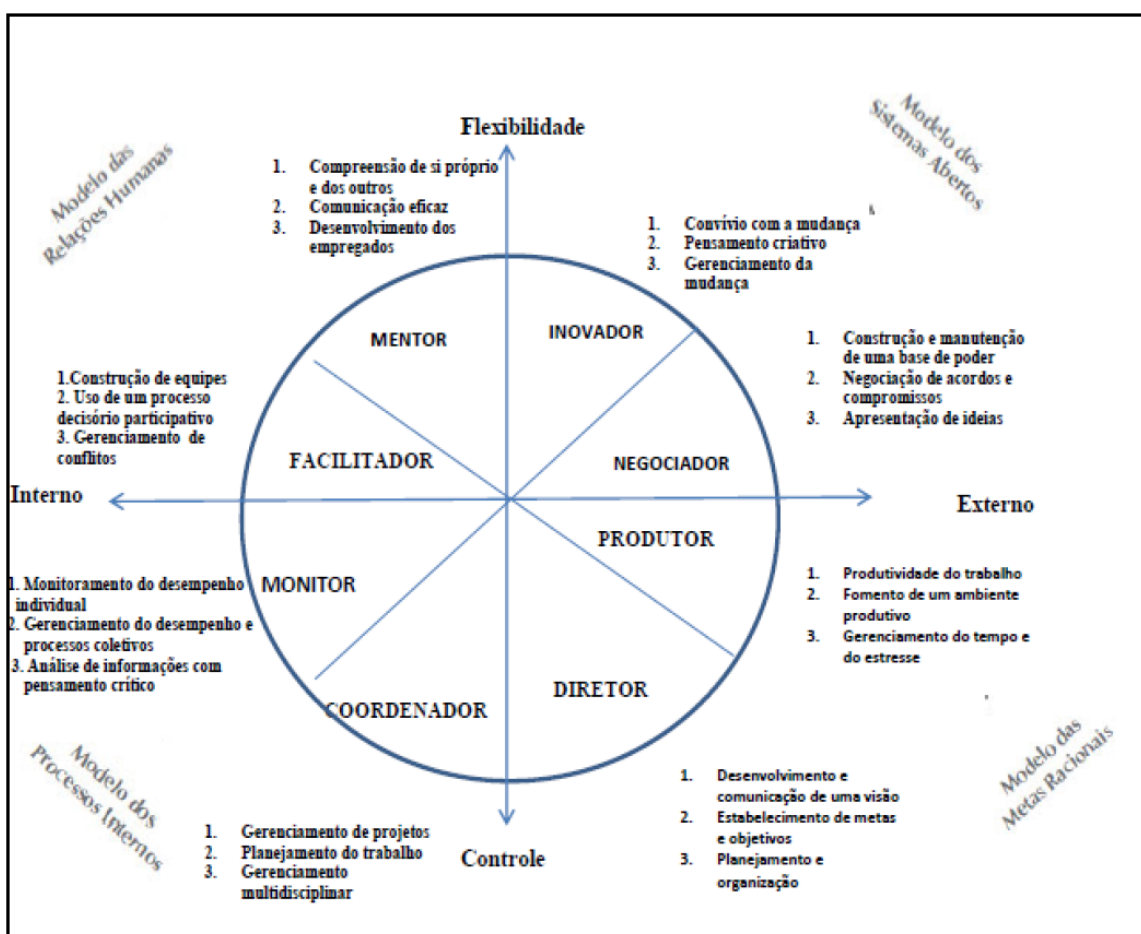
Fonte: Mintzberg (1986)

De acordo com Mintzberg (1986), os papéis interpessoais decorrem da autoridade formal do gerente e estão relacionados aos relacionamentos interpessoais, são eles: imagem do chefe, líder e contato. Os papéis informacionais surgem a partir da relevância da informação para o

desempenho do administrador e envolvem a função de monitor, disseminador e porta-voz. Nos papéis decisoriais, o administrador possui toda a informação necessária para desempenhar a tomada de decisões na empresa, devendo atuar como: empreendedor, manipulador de distúrbios, alocador de recursos e negociador.

No entendimento de Quinn et al. (2003), os papéis gerenciais são: diretor; produtor, monitor, coordenador, facilitador, mentor, inovador e negociador, conforme destaca a Figura 2.

Figura 2 - As competências e os papéis dos líderes no quadro de valores competitivos



Fonte: Quinn et al. (2003).

No papel de diretor são estabelecidas as expectativas e os problemas da organização e são sugeridas soluções. No papel de monitor são feitas análises, com o objetivo de controlar e manter o direcionamento que foi estabelecido no trabalho. O papel de coordenador focaliza a estruturação e a coordenação do fluxo do sistema. O papel de facilitador busca solucionar os problemas da organização. No papel de mentor desenvolve-se a orientação das pessoas. Nos papéis de inovador e negociador deve-se buscar soluções criativas e melhores e saber negociá-las (QUINN et al., 2003). Tais papéis são, muitas vezes, assumidos pelo profissional de Secretariado que atua nas diferentes

esferas organizacionais. Barros et al. (2013, p. 44), afirma que:

[...] as competências gerenciais são utilizadas em Secretariado Executivo nas suas diversas responsabilidades, contribuindo para o alcance de objetivos e metas organizacionais por meio do desenvolvimento de atividades que envolvem o gerenciamento, participação no planejamento, na condução e estímulo às pessoas e no controle.

Dentre os papéis propostos por Quinn et al. (2003, p. 239) destaca-se o papel de produtor que envolve as seguintes competências: “trabalho produtivo, fomento a um ambiente de trabalho produtivo e administração do tempo e do estresse/equilíbrio de demandas concorrentes.”. Com o intuito de compreender o que contribui para a produtividade, Garfield (1986 apud Quinn et al., 2003, p. 246) realizou pesquisas e concluiu que o “desempenho máximo” que acarreta a produtividade vem de um senso de missão pessoal, autogerenciamento e outros aspectos. Portanto, o “desempenho máximo” do profissional de secretariado não vem de um talento nato, mas de atributos e características.

As atividades gerenciais atribuídas ao secretário executivo, conforme Barros et al. (2013), envolvem: participação na elaboração de planejamento da organização, participação na organização de métodos e processos de trabalho, organização e realização de trabalhos secretariais, distribuição de atividades dos funcionários, supervisão de atividades de funcionários, atividades de liderança, avaliação do alcance de objetivos e realização de planejamento. Com relação às competências gerenciais desenvolvidas em sua atuação no papel de produtor ressaltam-se as apresentadas na Figura 3:

Figura 3 - Competências gerenciais do secretário executivo nos papéis de Diretor e Produtor

Papéis gerenciais/ competências gerenciais.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Papel de diretor e produtor.						
Elabora o planejamento de atividades secretariais.	5%	5%	10%	40%	10%	30%
Participa da elaboração de objetivos e metas de trabalho em equipe.	10%	10%	10%	35%	25%	10%
Contribui para o planejamento da organização.	15%	10%	15%	15%	30%	15%
Planeja e estabelece prioridades na realização das próprias atividades.	0%	0%	15%	25%	10%	50%
Analisa regularmente a maneira como está utilizando o tempo no ambiente de trabalho.	5%	0%	5%	15%	30%	45%

Ao desenvolver as atividades, procura identificar os problemas que impedem o alcance dos objetivos e metas.	0%	0%	5%	25%	35%	35%
Deixa-se preocupar, fascinar e envolver pelas atividades que realiza.	0%	5%	10%	25%	5%	55%

Fonte: Barros et al. (2013)

Quinn et al. (2003) explicam que o papel de produtor pertence ao modelo das metas racionais, pois tem o objetivo de obter resultados produtivos e gerar lucro para a empresa. Os produtores são orientados a executar as tarefas, de modo a manter o controle e foco no trabalho, assemelhando-se às funções exercidas pelo profissional de Secretariado Executivo.

Na interpretação de Barros et al. (2013) no papel de produtor os gestores são orientados para tarefas e na profissão de Secretariado é essencial à administração do tempo, do estresse e do equilíbrio de demandas concorrentes. Nessa perspectiva, os secretários:

[...] analisam regularmente a maneira como estão utilizando o tempo no ambiente de trabalho; desenvolvem as atividades, procurando identificar os problemas que impedem o alcance dos objetivos e metas e procuram estabelecer prioridades na realização das suas próprias atividades (BARROS et al., 2003, p. 43).

Csikszentmihalyi (1990 apud Quinn et al., 2003, p. 247) identifica quatro práticas úteis nesse papel: definição de metas, engajamento total e imersão na atividade, hipersensibilidade e consciência da atividade durante seu desenrolar, capacidade de desfrutar experiência imediata, em tempo real. Para fomentar um ambiente de trabalho a se tornar produtivo é necessária a motivação por parte do secretário executivo. Nesse momento, o profissional deve estar atento a quatro estados psicológicos definidos por Tomas e Velthouse (1990 apud Quinn et al., 2003, p. 249):

Significado: o valor da tarefa ou objeto; o valor ou relevância da missão/propósito que nos move (a partir de uma das características supracitadas – relevância percebida); competência: confiança na nossa própria capacidade de realizar a tarefa ou atingir o objetivo com proficiência – não só “fazer o que deve ser feito”, mas fazê-lo bem feito; autodeterminação: a capacidade de decidir por si mesmo, autonomia e possibilidade de escolha envolvida na deflagração, manutenção e regulação de nossos atos na execução da tarefa (“diga-nos o que fazer, mas não como fazê-lo); impacto: em que medida somos capazes de influenciar os aspectos estratégicos, administrativos ou outros do trabalho; sentimento de gerência sobre os nossos propósitos.

Para fomentar um ambiente de trabalho produtivo, é preciso atentar para todo o universo de potenciais fatores do ambiente de trabalho, cuja importância e influência dependem muito do contexto particular e dos indivíduos específicos envolvidos. Nesse contexto, considera-se que ao atuar por meio das competências requeridas no papel de produtor, o secretário executivo pode contribuir de forma significativa para o alcance de resultados positivos na organização.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Para o alcance do objetivo desta investigação, foi realizada uma pesquisa qualitativa e descritiva. A pesquisa foi desenvolvida a partir de um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo. Segundo Sampieri et al. (2012, p. 15) a “[...] pesquisa qualitativa dá profundidade aos dados, à dispersão, à riqueza interpretativa, à contextualização do ambiente, aos detalhes e às experiências únicas. Também oferece um ponto de vista ‘recente, natural e holístico’ dos fenômenos, assim como flexibilidade”. As pesquisas descritivas têm por objetivo coletar dados que mostrem um evento, uma comunidade, um fenômeno, feito, contexto ou situações que ocorrem.

Dessa maneira, considera-se que:

Nesse tipo de estudo o pesquisador deve ser capaz de definir, ou ao menos visualizar, o que vai medir ou sobre o que serão os dados coletados. Ainda que às vezes, sobretudo nas pesquisas quantitativas, durante o trabalho de campo, surjam novos tópicos ou situações sobre os quais é imperativo solicitar informações (SAMPIERI et al., 2012, p. 102).

Para a obtenção de dados empíricos foi realizada uma pesquisa de campo. Conforme Parra Filho (1999), a pesquisa de campo é caracterizada por meio de questionário ou entrevista junto a elementos envolvidos, que permitem conclusões, segundo os objetivos de estudo. O universo desta investigação foi composto por profissionais de Secretariado Executivo, tendo como critérios de seleção: a) ser graduado em Secretariado Executivo; b) atuar como secretário na esfera pública ou privada; c) desenvolver atividades de gestão; d) acessibilidade. A amostra totalizou doze (12) participantes.

O instrumento de coleta de informações utilizado foi um questionário composto de duas partes: a primeira parte abordando perguntas sobre o perfil dos profissionais e a segunda indagando acerca da atuação do secretário executivo como produtor nas organizações.

A elaboração do instrumento foi fundamentada nas competências gerenciais do papel de produtor apresentadas por Quinn et al. (2003). A interpretação dos dados foi feita por meio da análise de conteúdo. Para Bardin (2011, p. 47), o termo análise de conteúdo designa:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Bardin (2011) explica que para se realizar a análise de conteúdo, é necessário passar por três fases fundamentais que foram desenvolvidas neste trabalho: pré-análise, exploração do material e a categorização do material. Para o tratamento de resultados é desenvolvida a análise do conteúdo, a inferência e a interpretação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir, são apresentados os resultados obtidos por meio da pesquisa. Inicialmente, buscou-se conhecer o perfil dos investigados e, posteriormente, abordaram-se aspectos relativos à atuação do profissional secretário executivo como produtor. A pesquisa de campo procurou delinear o perfil dos profissionais investigados. Foi observado que 45% dos participantes possuem idade entre 18 e 26 anos, seguido de 36% entre 26 e 34 anos, 9% entre 34 e 42 anos e 9% acima dos 42 anos. Com relação ao sexo, foi percebido que a maioria dos investigados, representada por 90% é do sexo feminino e 10% é do sexo masculino.

Observa-se que a profissão de Secretariado ainda é exercida, predominantemente, por profissionais do gênero feminino. No entanto, a inserção de profissionais do gênero masculino aponta para uma mudança nessa realidade. Sob esse aspecto Barros, Izequiel e Silva (2011, p. 173) ressaltam que “[...] embora timidamente, existe uma crescente inserção de profissionais do gênero masculino na área secretarial e que a evolução do perfil desse profissional tende a estar presente como agente decisivo”. Com relação à escolaridade dos participantes, 63,6% possuem nível superior com especialização, 36,3% possuem nível superior concluído. Os participantes afirmaram, em sua maioria representada por 45%, que trabalham na área há menos de um ano; 27% dos participantes que atuam entre três a quatro anos; 18% mais de cinco anos, e 9% de um a dois anos.

Em seguida, a pesquisa buscou identificar as atividades relacionadas aos papéis gerenciais desenvolvidas na atuação do secretário executivo nas organizações. Essas atividades foram indicadas no questionário aplicado aos profissionais fundamentando-se nas proposições de Quinn et al. (2003), obtendo-se os resultados apresentados na Tabela 1.

Tabela 1- Atividades relacionadas aos papéis gerenciais desenvolvidas pelo secretário executivo

Atividades relacionadas ao papel de produtor	Frequentemente	Às vezes	Nunca
Preferência dos participantes da investigação por desenvolverem tarefas desafiadoras	81,80%	18,80%	0%
Realização das atividades voltadas ao estabelecimento de objetivos e metas	81,80%	18,80%	0%
Administração do tempo	36,36%	54,50%	9%
Planejamento e estabelecimento de prioridades na realização das atividades.	36,36%	54,50%	9%
Contribui para a tomada de decisões em reuniões com pares e subordinados	36,36%	54,50%	9%

Fonte: Dados da pesquisa

Inicialmente, investigou-se a realização do trabalho de forma produtiva. Quinn et al. (2003) explica, no seu modelo de competência, os papéis de facilitador e de mentor propõem fomentar os esforços coletivos, promovem a coesão e o trabalho em equipe e administram conflitos pessoais, já os mentores dedicam-se ao desenvolvimento das pessoas mediante a orientação cuidadosa e a empatia; nesse papel, o gerente contribui para aprimorar competências e planeja o desenvolvimento individual dos empregados. O secretariado executivo possui um perfil inovador e dinâmico.

Percebe-se que a maioria opta por trabalhar em tarefas que ofereçam desafios e oportunidades de desenvolvimento, estabelecendo objetivos e metas, com preferências por atividades mais complexas. A Tabela 1, no que se refere a este aspecto, apresenta o perfil atual do secretário executivo e o seu interesse maior por atividades de crescimento no âmbito da empresa. Barros et al. (2013, p. 26) ressaltam que “esse profissional vem superando grandes desafios, ampliando suas competências e seu campo de inserção e contribuindo efetivamente para o bom desempenho organizacional”.

Conforme se observa na Tabela 1, a maioria dos participantes afirma que realiza atividades voltadas ao estabelecimento de objetivos e metas. Ressalta-se que as metas estão inseridas no campo de gerenciamento multifuncional, elas devem ser bem esclarecidas, e fazem parte das competências do papel de coordenador, como explica Quinn et al. (2003).

Outro aspecto analisado foi a administração do tempo por parte dos profissionais de Secretariado Executivo. Percebe-se que os profissionais participantes confirmam que buscam administrar o seu tempo no trabalho da melhor maneira possível, estabelecendo prioridades na realização de suas atividades. Ainda no que diz respeito à gestão do tempo, os investigados denotaram que analisam com frequência a forma como estão utilizando o tempo no ambiente de trabalho, buscando otimizá-lo da melhor maneira possível.

Quinn et al. (2003) esclarece que podem ser usadas estratégias como planejar e estabelecer prioridades regularmente e analisar de que forma se utiliza o tempo para administrá-lo melhor. A análise das informações obtidas acerca da produtividade corrobora com a percepção de Barros et al. (2013), de que o secretário executivo vem ampliando suas competências e colaborando de forma efetiva para o desempenho e alcance dos objetivos da empresa e para o alcance dos objetivos organizacionais.

Conforme se observa a partir da Tabela 1, o secretário executivo contribui para a tomada de decisões em reuniões buscando melhorar o desempenho da empresa e agregar valor a sua função como gestor. Nessa perspectiva, Faria e Pacheco (2013) consideram que a atuação do secretário se encontra vinculada principalmente a dois níveis de tomada de decisão: táticos e operacionais e

entendem que decisões operacionais são tomadas frequentemente por esse profissional. No segundo momento da pesquisa, buscou-se averiguar a preocupação dos profissionais com aspectos relacionados à produtividade e à saúde física nos processos de trabalho. Os resultados alcançados são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 - Esforços empenhados pelo secretário para a produtividade e as suas consequências para a atenção à saúde física.

Aspetos relativos à produtividade	Frequentemente	Às vezes	Nunca
Profissionais que deixam-se preocupar, fascinar e envolver pelas atividades que realizam.	63,60%	36,30%	0%
Realização de uma tarefa procurando não se distrair facilmente	72,70%	27,20%	0%
Analisa regularmente a maneira como estão utilizando o tempo no ambiente de trabalho	36,36%	54,50%	9%
Aspetos relativos à saúde física	Frequentemente	Às vezes	Nunca
Presta sempre atenção à saúde física deles.	36,36%	54,50%	9%
Criam um sistema de apoio social mantendo boas relações interpessoais.	36,36%	54,50%	9%
Procuram realizar atividades que proporcionem relaxamento físico, como exercícios aeróbicos regularmente.	36,36%	54,50%	9%
Criam um sistema de apoio social mantendo boas relações interpessoais.	36,36%	54,50%	9%
Costumam fazer pausas durante a realização de atividades para reestruturar suas energias.	36,36%	54,50%	9%

Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se que 63,6% dos secretários participantes informaram que se deixam preocupar, fascinar e envolver pelas atividades que realizam. Esse resultado denota que o profissional de Secretariado busca o comprometimento com as funções da profissão. Como explica Quinn et al. (2003) a motivação é uma das exigências para a função de produtor no âmbito da organização para conquistar as metas estabelecidas. 72,70% dos investigados afirmaram que frequentemente realizam tarefas procurando não se distrair facilmente. Percebe-se que esse profissional atua de acordo com as competências do papel de produtor considerando-se que, segundo Quinn et al. (2003), manter o foco no trabalho é uma das necessidades da função de produtor na organização com o objetivo de gerar produtividade e lucro.

Buscou-se relacionar os esforços empenhados pelo secretário para a produtividade e as suas consequências para a atenção à saúde física. As informações apresentadas na Tabela 2 refletem que a maioria dos investigados preocupa-se com as questões de saúde física somente às vezes. Tal informação denota que o profissional de Secretariado trabalha sob uma carga de estresse

alta que pode afetar a sua produtividade no ambiente de trabalho. De acordo com Quinn (2003, p. 270):

Embora o tema da relação entre estresse e enfermidades levante questões sobre a natureza do ambiente de trabalho e sua influência sobre o estresse dos indivíduos, você provavelmente está ciente de que cada um reage de forma diversa a diferentes situações. Há quem goste de trabalhar sob intensa pressão de tempo, acreditando ficar mais eficiente e até criativo com a aproximação de prazo. Para outros, trabalhar com prazos apertados é estressante demais; esses preferem organizar-se de modo que tudo seja sempre adiantado.

Pode-se inferir a partir dos resultados obtidos que o secretário executivo necessita preocupar-se com a sua saúde física, assim como praticar exercícios físicos com regularidades e buscar a possibilidade de fazer pausas durante a rotina de trabalho para reestruturar suas energias.

4 CONCLUSÃO

A realização desta investigação permitiu o delineamento de algumas reflexões acerca da temática proposta. Inicialmente, identificaram-se as atividades relacionadas aos papéis gerenciais desenvolvidas na atuação do secretário executivo nas organizações. A pesquisa denotou que a maioria dos profissionais investigados prefere desenvolver tarefas que ofereçam desafios, tendo preferência por realizar atividades a partir do estabelecimento de objetivos e metas, deixando-se envolver pela atividade e procurando não se distrair facilmente. Quanto à administração do tempo e do estresse, os participantes estabelecem prioridades relacionadas às suas tarefas e analisam como estão utilizando o tempo.

Ao averiguar a preocupação dos profissionais com aspectos relacionados à produtividade e à saúde física nos processos de trabalho, percebeu-se que há uma lacuna no que se refere à importância das atividades que proporcionem relaxamento, atividades físicas, existência de um sistema de apoio social que contribuam para o estabelecimento de relações interpessoais adequadas, bem como a ausência de pausas durante os processos de trabalho.

A análise acerca da contribuição desse profissional para a produtividade da organização denotou que o secretário executivo busca assumir o papel de produtor de forma positiva, entretanto, no que diz respeito à relação entre a produtividade e a atenção à saúde física os resultados apontam para a necessidade de uma maior atenção a esse aspecto por parte dos profissionais que contribuíram com esta investigação, visto que pessoas que prestam mais atenção à saúde física tendem a lidar melhor com situações de estresse.

Infere-se, portanto, que a atuação do profissional de Secretariado Executivo como produtor organizacional emerge de forma relevante e que tal função é desenvolvida,

principalmente, no que se referem às práticas que envolvem definição de metas, participação nas atividades e consciência da atividade durante o seu desenvolvimento. O secretário executivo colabora para que os trabalhos desenvolvidos na organização sejam produtivos. Para que essa contribuição seja significativa, suas atividades devem ser realizadas de forma desafiadora, utilizando-se de ferramentas de gestão do tempo e buscando administração do estresse.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, C. de M. P. et al. As Competências Gerenciais Desenvolvidas pelos Secretários Executivos. **Gesec: Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 4, n. 2, p.25-47, jul./dez. 2013. Disponível em: < <http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/131> >. Acesso em: 05 set. 2014.

BARROS, I. e S. Os desafios enfrentados pelo profissional de Secretariado Executivo do gênero masculino nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão e Secretariado**. São Paulo, vol. 2, nº. 1. 2011. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/50>> Acesso em: 21 set. 2011.

FARIA, D. A. de A.; PACHECO, F. L. O secretário executivo e a tomada de decisão em uma instituição de ensino superior do estado de Sergipe. **Revista Gestão e Secretariado**. São Paulo, v. 4, n. 1, p 104-125, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/view/141>>. Acesso em: 25 set. 2014.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração contemporânea – RAC**, Rio de Janeiro, v. 2, n. especial. p. 183-196. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552001000500010. Acesso em: 10 maio 2015.

HOELLER, P. A. F. A natureza do conhecimento em Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**, Paraná, v. 5, n. 5, p. 139-145, 2006. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewArticle/89>>. Acesso em: 26 set. 2013.

MINTZBERG, H. Trabalho do executivo: folclore e fato. In: **Coleção Harvard de Administração**. São Paulo: Ed. Abril, 1986.

NASCIMENTO, E. P. 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.

QUINN, R. E.; FAERMAN, S. R; THOMPSON, M. P.; MCGRATHE, Michael **Competências gerenciais: princípios e aplicações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

SABINO, R. F.; MARCHELLI, P. S. M. O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos EBAPE.BR**, n. 4, art. 6, p. 607-621, 2009. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/1064/o-debate-teorico-metodologico-no-campo-do-ecre>>

>. Acesso em: 18 fev. 2014.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. Porto Alegre: AMGH Editora, 2012.

SILVA, J. S. da; BARROS, C. de M. P.; BARBOSA, M. F. S. Fundamentação da gestão secretarial: um estudo bibliométrico. **Revista Gestão e Secretariado**, n. 2, p. 106-126, 2012. Disponível em: <http://revistagesec.org.br/ojs-2.2.4/index.php/secretariado/article/view/114/pdf_14>. Acesso em: 09 mar. 2013.

PARRA FILHO, D. **Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo: Editora Futura, 1999.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Projeto Núcleo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo (NEPES)**. 2014.