

A SECRETÁRIA COMO PRESTADORA DE SERVIÇOS

Cláudia Regina Zanon¹, Gislane Cristina Silva², Viviane Oliveira Carvalho³, Cidália Gomes⁴

¹ Univap/FCSA, avenida Shishima Hifumi, 2911, Urbanova, zclaud@ig.com.br

² Univap/FCSA, avenida Shishima Hifumi, 2911, Urbanova, gi_univap@yahoo.com.br

³ Univap/FCSA, avenida Shishima Hifumi, 2911, Urbanova, violivercar@yahoo.com.br

⁴ Univap/FCSA, avenida Shishima Hifumi, 2911, Urbanova, cidaliag@terra.com.br

Resumo: Este trabalho pretende mostrar a prestação de serviços e a consultoria como novos campos de atuação para os profissionais de Secretariado. Foi feita uma pesquisa exploratória e estudo de caso, com aplicação de dois instrumentos de coleta de dados: um questionário aplicado a uma população de 15 pessoas entre secretárias e estudantes de secretariado e entrevista com uma consultora na área secretarial. Os resultados obtidos por meio do questionário revelaram desconhecimento a respeito do tema, porém demonstraram, também, que há um grande interesse por parte dos profissionais em conhecer como a área secretarial pode se desenvolver nestes campos de atuação.

Palavras-chave: secretária, prestação de serviços, consultoria

Área do Conhecimento: VI Ciências Sociais Aplicadas

Introdução

O século XXI trouxe consigo mudanças significativas no mercado de trabalho. O avanço tecnológico e a conseqüente rapidez da comunicação, neste mundo globalizado, favorecem algumas profissões, tornam outras obsoletas e abrem espaço para que novos campos possam ser explorados dentro de uma profissão.

É o que acontece com o profissional de secretariado executivo, que encontra, nesta nova realidade do mercado de trabalho, novos e promissores campos de atuação: a prestação de serviços e a consultoria.

Diante da nova realidade do mercado, buscou-se estudar novos campos de atuação para o profissional de secretariado, que são a prestação de serviços e a consultoria.

Assim, o objetivo deste trabalho é apresentar estes novos campos de atuação aos estudantes de secretariado, aos profissionais formados, e a todos que compõem o universo organizacional.

1. O Mercado de Trabalho e a Secretária Executiva

Segundo Chiavenato (1999), o mercado de trabalho atual está se deslocando rapidamente do setor industrial para a economia de serviços. "No século XX, a atividade de serviços se torna a força motora da economia, detendo maior quantidade de empresas, de postos de trabalho, de geração de riquezas e de influência nos outros setores que lideraram, no passado, a vida econômica" (CARRETEIRO, 2003, p.22).

O Profissional de Secretariado Executivo moderno já sente a necessidade de explorar este mercado de prestação de serviços. Com certeza, muitas pequenas e médias empresas optarão por usar serviços de uma empresa de secretariado, ao invés de contratarem secretárias fixas para os seus escritórios; já outras empresas delegarão novas funções às suas secretárias, passando a terceirizar algumas atividades secretarias.

Dentro da prestação de serviços, uma área que também pode ser explorada pelos profissionais de secretariado é a consultoria.

Segundo Gonçalves (1991), a consultoria pode acontecer de duas formas: quando o cliente diagnostica o problema, e dispõe-se a investir em sua solução, ou quando o cliente não é capaz de identificar por si próprio o problema e precisa de ajuda para mapeá-lo.

"No novo ambiente social, saber transferir conhecimentos que aumentem o potencial de desempenho das empresas para que se mantenham ativas, fortes e saudáveis exige preparação e qualificação específica" (MOCSÁNYI, 1997, p.9).

Assim, é necessário que o profissional de secretariado, além de ter domínio das práticas secretarias e do tema objeto de consultoria, também tenha características empreendedoras que o torne um gestor de sucesso.

Materiais e Métodos

Este trabalho foi elaborado a partir de uma pesquisa exploratória, com revisão bibliográfica, leitura de livros, artigos e material disponibilizado na Internet. No estudo de caso foram aplicados dois instrumentos de coleta de dados, uma

entrevista a uma profissional, com 09 anos de atuação em consultoria, e pesquisa com 15 pessoas, entre secretárias e estudantes de secretariado, que constituem 100% da população pesquisada.

Foi aplicado, na pesquisa e na entrevista, um questionário com sete questões fechadas e três abertas.

O questionário aplicado abordava as seguintes questões fechadas:

1. Você conhece alguma empresa ou secretária autônoma que atue na área de prestação de serviços ou consultoria em Secretariado?
 2. Você sabe quais são os serviços prestados por uma consultoria?
 3. Você acredita que a área secretarial poderá se expandir neste mercado de prestação de serviços e consultoria?
 4. Na sua empresa existe possibilidade de contratação destes serviços?
 5. Com estas mudanças no mercado de trabalho você acredita que os cargos fixos de secretárias poderão desaparecer?
 6. Você trabalharia na área de Consultoria ou Prestação de Serviços em Secretariado?
 7. Em quais tipos de empresas existirá maior contratação destes serviços?
- () Grande () Média () Pequena

Resultados

Gráfico 1 – Indicadores das questões fechadas

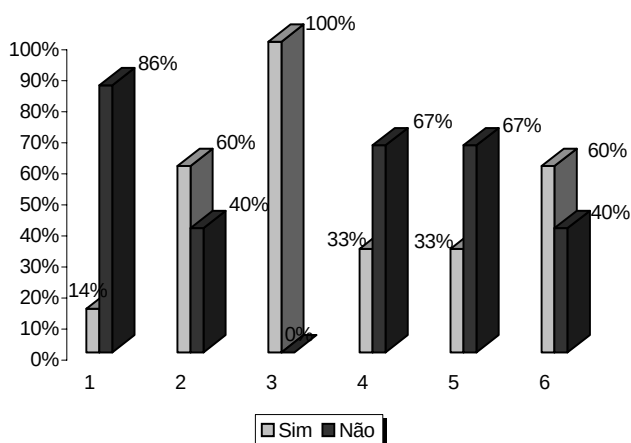
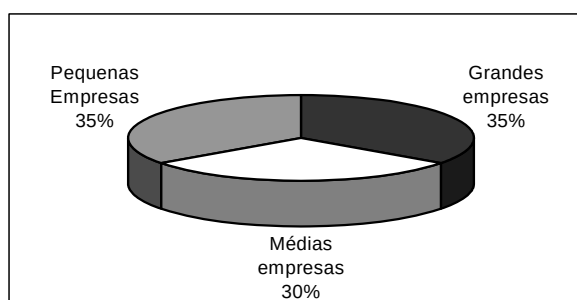


Gráfico 2 – Indicador da Questão 7:



Nas questões abertas as respostas obtidas com a população pesquisada foram:

8 – Caso conheça alguma empresa ou secretária autônoma na área de prestação de serviços ou consultoria, relacione os serviços prestados.

- Palestras
- Cursos
- Treinamentos

9 – Quais os serviços que a secretária poderá oferecer ao mercado de prestação de serviços?

- Organização de viagens, eventos, arquivos;
- Palestras, treinamentos, cursos on-line.

10 – Quais as competências necessárias para ser um bom prestador de serviços ou consultor na área secretarial?

- Domínio das atividades secretariais
- Experiência profissional
- Criatividade
- Dinamismo
- Responsabilidade
- Facilidade de comunicação
- Busca por constante atualização

Discussão

A prestação de serviços e consultoria em secretariado é uma área de atuação ainda pouco conhecida e explorada. Devido a isso, nota-se que a maioria da população pesquisada não tem conhecimento de empresas ou de secretárias que atuem nesse mercado.

A entrevistada conhece duas empresas e duas secretárias autônomas, que, como ela, trabalham neste novo ramo de atuação. Os serviços prestados por estas empresas e secretárias são: assessoria a reuniões negociais, intermediação entre clientes assessorados e seus contatos, elaboração e editoração de textos técnicos, consultoria na área administrativa com especificidade em organização do trabalho (organização e métodos).

Na área de consultoria, 60% da população pesquisada afirmou conhecer quais os tipos de serviços prestados neste ramo de atividade, porém percebe-se que há ainda incertezas a respeito da definição destas atividades.

Segundo Mocsányi (1997), os serviços que podem ser prestados por uma consultoria são projetos de curta duração, sem aumento de quadro, necessidade da visão de um especialista e treinamento do pessoal interno da empresa. Um exemplo de projeto que pode ser desenvolvido por uma consultoria é a área de gerenciamento da informação, quando o consultor identifica as falhas no processo e propõe a implantação de um sistema de melhorias.

Perguntada sobre quais serviços poderiam ser prestados na área secretarial, a entrevistada concordou com os itens citados pela população pesquisada: organização de viagens, de eventos e de arquivos; palestras, treinamentos e cursos.

Observou, porém, que “a secretária que optar por trabalhar com organização de viagens deve oferecer um serviço de assessoria, cuidando, por exemplo, da preparação do material necessário para a reunião na qual o executivo irá participar e não apenas fazendo as reservas de voo e hotel, serviço que pode ser realizado hoje por ótimas agências de viagens existentes no mercado”.

Na questão que se refere a qual tipo de empresa teria maior interesse na contratação desses serviços, as respostas praticamente igualaram-se, com a média de 35%. Porém, de acordo com Mocsányi (1997), a contratação de uma consultoria acontece na maioria das vezes pelas grandes empresas. Já as médias empresas não contratam consultoria com a mesma frequência que as grandes, e quando as contratam, o serviço mais procurado é o de treinamento. No caso das pequenas e micro-empresas a contratação de serviços de consultoria não acontece de forma isolada, mas sim por meio de projetos em cooperativas.

Contudo, segundo a entrevistada, a contratação de serviços e consultorias específicas em secretariado acontecem na grande maioria por parte das pequenas e médias empresas, e pelos profissionais liberais e grupos de trabalho que não mantêm escritórios fixos.

“Além de conhecimento técnico, talento e criatividade, o bom consultor é aquele que se destaca também por uma série de outras características, sejam elas profissionais, culturais, políticas e até psicológicas”.(MOCÁNYI, 1997, p.148).

Entre as competências mais citadas pela população pesquisada para ser um bom prestador de serviços e consultor estão o domínio de técnicas secretariais, a experiência profissional, a criatividade, o dinamismo, o senso de responsabilidade, a facilidade de comunicação, e a busca por constante atualização.

Já a entrevistada disse ser imprescindível não só o domínio de técnicas secretariais, como também conhecimentos de técnicas administrativas e de gestão de resultados, conhecimento da complexidade do assessoramento secretarial e dos recursos tecnológicos. Além do senso de responsabilidade e facilidade de comunicação, ela cita o senso de comprometimento, o exercício da ética profissional e conhecimentos básicos em marketing profissional como competências essenciais para o sucesso profissional.

É importante citar que o consultor/prestador de serviços pode atuar no mercado de diferentes

formas. Conforme Mocsányi (1997), o trabalho pode ser desenvolvido de maneira independente, dentro de um grupo de profissionais da mesma área, liderando um grupo de colaboradores, sendo dono de uma pequena ou média empresa, ou como funcionário de uma grande empresa de consultoria.

Diante dessa nova realidade, os cargos convencionais de secretária, na empresa, não irão desaparecer, afirmam 67% da população pesquisada e também a consultora entrevistada, que acredita que estes cargos irão diminuir, como aliás já vem ocorrendo, devido, também, às novas tecnologias que têm poupado as secretárias de algumas atividades e fazendo com que elas se responsabilizem por áreas maiores e assessorarem um número maior de executivos.

A totalidade da população pesquisada e a consultora entrevistada acreditam que a área secretarial terá uma grande expansão neste segmento de mercado, devido às suas novas características e da constante modernização dos processos.

Conclusão

A prestação de serviços e consultoria na área secretarial é um novo ramo de atuação que pode ser explorado pelos profissionais de secretariado, como uma alternativa de atuação no mercado de trabalho, atendendo às recentes mudanças organizacionais.

Assim, buscou-se pesquisar junto aos profissionais, e estudantes de Secretariado, qual o nível de conhecimento e aceitação do tema abordado, e, por meio de entrevista com uma consultora específica da área, mostrar qual a realidade existente hoje no mercado para este campo de atuação.

Percebeu-se que a população pesquisada não tem conhecimento do tema abordado, ficando até mesmo surpresa com a possibilidade de atuação da secretária nesta área. Apesar disso, acredita que esse ramo terá grande aceitação no mercado e demonstra interesse de atuação neste segmento.

Comparando-se o resultado do questionário aplicado, a entrevista, e os autores citados durante o trabalho, pode-se notar que houve diferentes visões a respeito do assunto abordado, principalmente nas questões que se referem à definição do que é uma consultoria, quais os serviços prestados, em quais tipos de empresas poderão ser aplicados e quais as competências de um bom prestador de serviços.

Concluindo este trabalho, pode-se notar que a mudança no perfil da secretária executiva, que nos últimos anos tem sofrido modificações, é a peça fundamental para a inclusão do profissional de secretariado no mercado de serviços. A secretária

deixou de ser apenas uma realizadora de tarefas, passando a ser uma assessora executiva, tendo um papel fundamental no dia-a-dia dos processos do departamento.

Assim, a secretária que possui perfil empreendedor, mesmo que não possua conhecimentos suficientes para tal atividade, poderá partir em busca dos conhecimentos necessários e assumir o desafio de se tornar prestadora de serviços ou consultora, mesmo sabendo que irá encontrar ainda dificuldades para obter do mercado o reconhecimento pelo valor de sua atuação, porém a partir do momento que demonstrar a importância, credibilidade e seriedade de seus serviços, com certeza alcançará êxito em seus negócios.

Referências

[1] CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

[2] CARRETEIRO, Ronald. O Gestor de Resultados. Rio de Janeiro: Impetus, 2003.

[3] GONÇALVES, Marilson Alves. Consultoria. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, 31(2) p. 91-98, abr/jun. 1991.

[4] MOCSÁNYI, Dino Carlos. Consultoria : O que fazer, como vender. São Paulo: Gente, 1997.