



### O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO MEDIADOR DE CONFLITOS NAS ORGANIZAÇÕES

Ana Maria Ferreira Vaz<sup>1</sup>

Evelyn Pereira<sup>2</sup>

Lucio Mauro Braga Machado<sup>3</sup>

**Resumo:** *Percebe-se que, atualmente, pouco se sabe sobre a atuação do profissional graduado em secretariado executivo. Apesar do amplo e vasto mercado ao qual se aplica a ciência citada, em especial referente à função de secretária (o) executiva (o), nota-se a ponte que a profissão representa entre a gestão e seus colaboradores, a fim de motivar a comunicação e o desenvolvimento profissional com melhorias para ambas as áreas.*

**Palavras-chave:** Motivacional. Secretária executiva. Empresas, Mediadora de Conflitos

#### Introdução

O trabalho do secretário (a) executivo (a) já existe desde a época dos Faraós, porém foi na Revolução Industrial que essa profissão conquistou um espaço maior. Na época dos Faraós essa profissão era exercida por escribas que, por sua vez eram todos do sexo masculino. Mas foi depois da segunda guerra mundial, por falta de mão-de-obra masculina, a mulher passou a exercer a função. Porém como toda conquista precisa de batalha e luta, foi nas décadas de 60 e 70 que essa categoria passou a ser regulamentada. Foi com a regulamentação ganhou força surgindo seus próprios sindicatos, os sindicatos das secretárias.

Essa mobilização e conquista fizeram com que as empresas começassem a enxergar essa profissão com mais importância e com isso uma secretária passou a precisar de mais critérios para se destacar, a secretária moderna é praticamente uma assessora da presidência ou diretoria. (PORTAL METODISTA, 2016).

No Brasil, profissão passou a ser conhecida na década de cinquenta, com a implantação de cursos, tais como datilografia e técnico em secretariado. No decorrer

---

<sup>1</sup> Acadêmica de Secretariado Executivo - anavaz0506@gmail.com

<sup>2</sup> Acadêmica de Secretariado Executivo - evelyn.pereira08@hotmail.com

<sup>3</sup> Professor Orientador – prof.lucio@iessa.edu.br

dos tempos, a função de secretário (a) passou a ser também exercida por profissionais do sexo feminino.

E com isso mais funções, passaram a se tornar mais complexas. Hoje em dia, esse profissional não é apenas do “cafezinho” ou atendimento ao telefone, é também um profissional capacitado e de múltiplos papéis dentro da organização.

## **DISCUSSÃO TEÓRICA**

A ciência de secretariado executivo compete a profissionais capazes de organizar processos administrativos, assim como agenda de executivos e entre outras atividades não menos importantes dentro de uma organização. Dessa forma, o profissional deve adotar um perfil comunicativo e representativo entre diretoria e colaboradores e vice-versa, de forma a incentivar essa troca de informações e até mesmo facilitando a comunicação entre ambos, atuando como um facilitador nesse processo. A Secretária Executiva também desenvolve habilidades de comunicação escrita e oral, fala e traduz textos em vários idiomas e em algumas eventualidades, substitui o executivo. (COSTA, 2016)

Nota-se, atualmente a necessidade real das empresas na busca pelo conceito de trabalhador motivado, o que vem sendo um grande desafio com o atual cenário político e econômico em nosso país. Muitas empresas optam por incentivos profissionais como cursos, descontos em graduações, de forma que o colaborador cresça e acrescente formação acadêmica em seu currículo. Outras optam por programas que visam a uma pequena porcentagem do lucro obtido anualmente. Há também os incentivos relacionados à saúde do trabalhador, como, por exemplo, programas relacionados à qualidade de vida (caminhadas, nutrição, benefícios médicos e entre outros). Vale ressaltar que toda a forma de incentivo positivo é importante para o melhor rendimento e funcionamento de uma empresa (SANTOS, 2015).

Mas apesar dessas inúmeras classes de benefícios, devemos compreender nesse estudo, a forma em que o profissional atua em uma empresa, adotando medidas que possam aprimorar ou facilitar a comunicação e relação entre gestor e colaborador, desenvolvendo assim a motivação referida para que esse ato ocorra.

Segundo (SANTOS, 2015), a secretária entende que pode contribuir dentro de uma organização como grande incentivadora de sua equipe.

Organização e habilidade fazem junção ao profissionalismo e competência, contribuindo para a organização como um todo e trazendo seus conhecimentos, somando sua pró-atividade junto aos demais colaboradores da empresa.

Sim, a secretária executiva não é uma “Super-Mulher”, porém, se necessário exerce também essa função de maneira eficiente, mediando possíveis conflitos que possam vir a acontecer dentro da organização.

O perfil do profissional dessa categoria é abrangente e faz com que ele (a) ouça muito dentro da empresa, mas saiba administrar as informações filtrando para a melhoria tanto das relações interpessoais como o bom desempenho da organização.

O mesmo (a) precisa adquirir uma ampla visão dentro da empresa atuante, desde saber lidar com seus superiores até tomar atitudes referentes a seu posto, habilidosos e cuidadosos esse profissional torna-se uma ponte de comunicação entre chefe e funcionário. (PORTAL METODISTA, 2015).

## **Objetivos**

Este resumo tem como objetivo descrever a importância do profissional graduado em secretariado executivo em uma empresa, de forma que o mesmo motive de várias maneiras a relação comunicativa entre os gestores e colaboradores e vice-versa, bem como detalhar a importância de um trabalhador motivado para o melhor rendimento de uma empresa.

## **Metodologia**

Este trabalho metodológico tem por base uma pesquisa bibliográfica, que mostra o papel da Secretária (o) executiva (o) como mediadora de conflitos dentro de uma organização.

## Considerações finais

Com esse trabalho, concluímos que o profissional de secretariado executivo está qualificado e apto para exercer a função de mediador de conflitos dentro de uma organização, desde que ele tenha princípios éticos, conduta e postura que o levam a discernir o necessário do supérfluo, filtrando informações até chegar ao seu superior.

Em outras palavras, esse profissional possui um amplo conhecimento que lhe proporciona boas estratégias dentro da organização e lhe traz a possibilidade de se relacionar e conviver com todos os níveis hierárquicos dentro de sua empresa.

Convém lembrar que, não há neste trabalho, indução ao desvio de funções desse profissional, apenas salientar sua multifuncionalidade.

## Referências

PORTAL METODISTA: História e Origem da Profissão de secretária;2015.

<Disponível em: <http://portal.metodista.br/secretariado/sobre/historia-e-origem-da-profissao-de-secretaria>> Acesso em: 22 set 2017.

COSTA, Juliane: O Papel e a valorização da secretária Executiva no Mundo

Corporativo;2016. < Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/o-papel-e-valoriza%C3%A7%C3%A3o-da-secret%C3%A1ria-executiva-mundo-juliane-costa>> Acesso em: 22 set 2017.

SANTOS, Debora David: A Secretária Executiva como Agente Motivacional;

2015.p.9. <Disponível em:

[https://scholar.google.com.br/scholar?q=secretaria+executiva+como+agente+motivacional+debora+david+dos+santos&btnG=&hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5.>](https://scholar.google.com.br/scholar?q=secretaria+executiva+como+agente+motivacional+debora+david+dos+santos&btnG=&hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5.>)Acesso em: 22 set 2017.